

Matriz de requisitos del cliente y/o partes interesadas

Código Documental:

FO-TI-01

Versión:

0

Fecha de actualización:

23-Jul-18

Página:

1 de 1

El Instituto Tecnológico de las Américas en cumplimiento con la norma ISO 9001, proporciona servicios que satisfacen los requisitos del cliente, es por esto que ha identificado las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades o expectativas de las mismas.

Cliente:

Es la organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

Requisito:

Es la necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Pueden haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla de requisito especificado cuando está establecido, por ejemplo en un documento como en el caso de requisitos reglamentarios y legales.

Partes interesadas:

Es un individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc.

Tipo de proceso:

Apoyo

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Estudiantes Docentes Empleados administrativos	Funcionamiento	Buen funcionamiento de ORBI Buen acceso al internet	Que la plataforma de ORBI no colapse y que el internet sea constante	Encuesta de satisfacción de servicios académicos
Docentes Empleados administrativos	Solicitud	Tickets creados de solicitud de un servicio	Respuesta y solución oportuna	Plataforma GLPI
Entes reguladores	OPTIC	Requisitos legales y normativos pertinentes al tipo de institución	Cumplimiento de las normativas aplicables	Informes de Auditorías OPTIC