|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escuela Tecnológica **Instituto Técnico Central** | **REQUISITOS DEL CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS** | **CÓDIGO: DES-DO-01**  **VERSIÓN: 1**  **VIGENCIA: MARZO 29 DE 2019**    **PÁGINA: 1 de 2** |

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, dando cumplimiento a las normas NTCGP 1000:2009 y a la NTC ISO 9001:2015, presta servicios que satisfacen los requisitos del cliente, determinando como partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad y las necesidades o expectativas de las mismas, las siguientes:

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Parte Interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PARTE INTERESADA** | **DESCRIPCIÓN** | **EXPECTATIVA** | **SEGUIMIENTO** |
| ESTUDIANTES | Docentes para dictar las clases programadas | Métodos de enseñanza didácticos, actualizados, claros. Trato cordial, respetuoso, amable. | DES-FO-01  Registro de actividades docentes  DES-FO-13  Evaluación Docente |
| Instalaciones (edificios, aulas, auditorios, laboratorios, equipos) | En buen estado, aseadas, suficientes, pertinentes, dotadas. | GRF-FO10  Programa de mantenimiento preventivo de bienes institucionales. |
| Cursos | Disponibilidad de horario, Variedad de electivas |  |
| Proceso de matrículas | Accesibilidad al portal para realizar el proceso oportunamente, claridad y divulgación oportuna del proceso. | Instructivo de admisiones |
| Contar con un Plan de estudios | Que se cumpla y que sea pertinente |  |
| Contar un sistema de evaluación | Que se tenga acceso y que sea claro |  |
| Medio de PQRSD | Respuesta oportuna, clara, calidad en la respuesta. | Seguimiento por el SIAC |
| Expedición de certificados y constancias | Rápido, oportuno, sencillo. | GDC-FO-06  Encuesta de Evaluación de la gestión del servicio prestado. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASIF. CONFIDENCIALIDAD** | IPB | **CLASIF. INTEGRIDAD** | A | **CLASIF. DISPONIBILIDAD** | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escuela Tecnológica **Instituto Técnico Central** | **REQUISITOS DEL CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS** | **CÓDIGO: DES-DO-01**  **VERSIÓN: 1**  **VIGENCIA: MARZO 29 DE 2019**    **PÁGINA: 2 de 2** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PARTE INTERESADA** | **DESCRIPCIÓN** | **EXPECTATIVA** | **SEGUIMIENTO** |
| DOCENTES | Selección Docente | Docentes con perfil idóneo.  Docentes suficientes para dar cumplimiento a las necesidades.  Proceso transparente, con requisitos claros y oportunidad en el proceso de selección  Cumplimiento de normatividad vigente | Convocatorias.  GTH-FO-08  Confirmación de referencias laborales.  GTH-FO-10  Matriz evaluación de candidatos  GTH-FO-12  Informe entrevista y pruebas psicotécnicas  GTH-FO18  Solicitud perfil docente |
| Programación Académica | Horas suficientes para el desarrollo de la programación académica.  Revisión periódica y comunicación oportuna de los syllabus.  Cumplimiento de la normatividad vigente y actualizada.  Capacitación Docente. |  |
| Asesorías de trabajo | Asignadas mediante horario y docentes idóneos |  |
| Capacitación Docente | Capacitación en temas de acuerdo al área y que se oportuna.  Requisitos para capacitación claros y divulgados oportunamente | Plan de capacitación docente |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CLASIF. CONFIDENCIALIDAD** | IPB | **CLASIF. INTEGRIDAD** | A | **CLASIF. DISPONIBILIDAD** | 1 |