

# CLASIFICACIÓN DE REQUISITOS

- Atención y calidez humana.
- Confiables y de calidad.
- Mínimo tiempo de espera en su servicio.

## Implícitos

Son los requisitos que no están definidos por un documento establecido con el cliente, pero que nuestra planeación estratégica o filosofía organizacional nos conlleva a su cumplimiento para generar un producto/examen/servicio conforme a requisitos y que nos lleve a la satisfacción en los clientes respecto a los servicios, normalmente son asociados a percepción.

Son aquellos establecidos en las normas, reglamentos, leyes vigentes y aplicables a las áreas de la organización o al giro del negocio

## Reglamentarios

- Requisitos Normas Oficiales.
- Requisitos Normas Voluntarias.
- Reglamentación específica.

- Servicio de urgencias.
- Requisito específico del cliente.

## Adicionales

Son aquellos no previstos originalmente o que no se presentan en condiciones de operación normales, pero que terminan siendo acordados de manera específica con un cliente.

Son definidos por un medio impreso o electrónico tangible que contiene la necesidad o expectativa del cliente (usuario, paciente, derechohabiente etc..) también incluye los acuerdos para prestar el servicio.

## Explícitos

- Orden de servicio.
- Contrato.
- Solicitud.
- Catálogo.
- Tiempo de entrega.