

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 id 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, beneficiario, miembro, comprador, etc.

**Requisito:**

Es la necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Pueden haber requisitos del requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros. Se habla 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, person representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc.

**Tipo de proceso:**

Misional

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGU CUMPLIMIENT
Estudiantes	Admisiones	Realizar la matrícula académica	Accesibilidad al portal para realizar el proceso oportunamente, claridad y divulgación oportuna del proceso	ORBI Procedimiento de adm
	Académico	Docentes para ejecutar las clases programadas	Métodos de enseñanza didácticos, actualizados, claros. Trato cordial, respetuoso, amable. Trámite	Procedimiento de gestión doce Encuesta de satisfacción
	DTE	Aulas virtuales (si aplica)	Información clara y oportuna de como acceder a la clase virtual.	Envío de correo de parte del materia con enlace de la clase importantes
	Mantenimiento	Instalaciones (aulas, laboratorios, auditorios, equipos)	En buen estado, limpias, suficientes	Formulario de chequeo de edifi Encuesta de satisfacción de serv
	Centro de excelencia	Diversidad de materias	Disponibilidad de horario, suficientes, variedad de electivas	Procedimiento de Gestión de doc AC-01) Proyección de mate
	Centro de excelencia	Contar con un programa de estudios	Que se cumpla, que sea pertinente	Cronograma de planificación de l AC-01) Verificación de la ejecución de l AC-13) Programa de clases (FO
	Centro de excelencia	Método de evaluación	Comunicado oportunamente, claro	Encuesta de satisfacción

	Calidad	Medio de peticiones, sugerencias, quejas, denuncias, etc.	Respuesta oportuna, clara, calidad en la respuesta.	Reporte de quejas y sug
	Registro	Expedición de certificados, constancias, cartas, etc.	Proceso rápido, oportuno, sencillo	Indicador de cumplimiento d
Docentes	RRHH	Selección docente	Honestidad, transparencia, requisitos claros y oportunidad en el proceso de selección de los docentes. Docentes con perfil idóneo para el área asignada. Suficientes docentes para dar cumplimiento a los programas de clases Cumplimiento de la normatividad vigente	Solicitud de empleo (FC) Reporte de entrevista (F) Perfil de descripción de pue
	Centro de excelencia	Programación Académica	Número de horas suficientes para el desarrollo de la programación académica	Procedimiento de Gestión de doc AC-01) Programa de clases (FO) Planificación de la docencia
	DTE	Aulas virtuales (si aplica)	Creación oportuna del aula virtual de la materia en cuestión.	Plataforma ORBI Plataforma de ITLA V
	Gestión docente	Capacitación docente	Capacitación en temas de acuerdo al área, oportuna, suficiente. Requisitos para capacitación claros y divulgados oportunamente	Planificación para la evalu. capacitación docente (F) Evaluación de la capacitación do AC-23)
	Centro de excelencia	Consejerías / Tutorías académicas	Consejerías / tutorías académicas con suficiente tiempo y docentes idóneos para la ejecución de las mismas	Horario de consejerías y Correos enviados para realiz consejerías Información detallada de las ma horas en las cuales se estarán i tutorías.
Egresados	Colocación laboral	Ofertas laborales	Envío de información oportuna de las vacantes. Base de datos de las vacantes disponibles actualizada. Banco de hojas de vidas en la plataforma actualizada y visible en donde las empresas consultan y convocan a los egresados que más se ajusten al perfil requerido. Publicación por las redes sociales y diferentes medios de comunicación de las ofertas de las que tengan conocimiento	Plataforma de emplea
	Integración	Encuentro de egresados	Encuentro anual de egresados programado y divulgado.	Informe de partes inter

Empleadores	Encuentro	Encuentro de empleadores	Recurrente Comunicada Informaciones pertinentes Resultados de empleabilidad	Plataforma de empleo Informe de emplead
Entes reguladores	MESCyT	Requisitos legales pertinentes al tipo de institución	Cumplimiento de las leyes y normativas de la actividad que realizan	Ley 139-01 de Educación



1 de 1

Identificado las

usuario final,

cliente,  
de requisito

al y

**MIMIENTO AL  
O**

isiones

nte (PR-AC-01)  
docente

profesor de la  
e informaciones

cios (FO-OP-60)  
cios académicos

encia (PR-  
rias

la docencia (FO-  
a docencia (FO-  
-AC-06)

docente

erencias

le solicitudes

)-AC-40)  
O-RH-07)  
to (FO-AC-38)

encia (PR-  
-AC-06)  
i (FO-AC-01)

l  
irtual

ación de la  
O-AC-21)  
cente (FO-

tutorías  
zar cita para  
terías, el lugar y  
impartiendo las

bilidad

resadas

bilidad  
lores

Superior