

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:**

Monitoreo

| PARTE INTERESADA                                   | PROCESO             | NECESIDAD   | EXPECTATIVA   | MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO  |
|--|---------------------|---|---|--|
| Dueños de proceso<br>Docentes<br>Entes reguladores | Documentación       | Elaboración o actualización y Publicación de la documentación del SGC | Documentación actualizada y publicada correcta y oportunamente  | FO-GC-02 Formulario de creación, modificación y obsoletización de documentos<br>Log de control de documentos actualizado<br>Difusión de cambios/actualización de procesos a través de correo electrónico a las partes interesadas<br>Actualización del SITE de calidad con los cambios |
| Dueños de proceso<br>Docentes<br>Entes reguladores | Auditorías Internas | Evaluación del cumplimiento de requisitos por parte de los Procesos   | Objetividad en las auditorías internas, personal auditor competente, informe de auditoría claro y socializado oportunamente | FO-GC-05 Programa anual de auditorías internas<br>FO-GC-06 Plan anual de auditorías internas<br>FO-GC-09 Formulario de evaluación de la auditoría interna<br>FO-GC-10 Informe de resultados de la Auditoría interna<br>FO-GC-11 Formulario de acciones correctivas                     |