

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 procesos	Auditoría interna	Informar con antelación el plan de auditoría interna	Auditoría interna objetiva, comprobación de la eficacia del proceso Conformidad Auditores capacitados, imparciales	Programa anual de Auditorías Internas (FO-GC-05) Plan de auditoría (FO-GC-06) Evaluación para auditores internos del SGC (FO-GC-09) Informe de resultados de auditoría interna de calidad (FO-GC-10)
Entes reguladores	Auditoría	Cumplimiento de los requisitos de las Normas Básicas de Control Interno	Auditados con conocimiento de sus proceso Conformidad con los requisitos	Matriz de cumplimiento NOBACI