

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:

Apoyo

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Estudiantes Docente Personal administrativo Público en general	Préstamo y/o devolución de material bibliográfico	Variedad en los materiales bibliográficos Materiales bibliográficos especializados	Material bibliográfico actualizado y en buenas condiciones Base de datos actualizada	Procedimiento de circulación y préstamo de libros y materiales (PR-UI-01) Constancia de devolución (FO-UI-01)
Estudiantes Docente Personal administrativo Público en general	Infraestructura Servicio	Lugar agradable y cómodo Buen trato	Lugar limpio y ordenado Buena climatización Buen servicio al cliente	Encuesta de satisfacción de servicios académicos