

**Código Documental:**

**FO-OAI-11**

**Versión:**

**0**

**Fecha de actualización:**

**23-Jul-18**

**Página:**

**1 de 1**

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:**

Según la ISO 9000-2015 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:**

Según la ISO 9000-2015 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:**

Según la ISO 9000-2015 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:**

Estratégicos

PARTE INTERESADA	PROCESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA	MECANISMO DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO
Público en general Cualquier institución	Acceso a la información de la institución	Conocimiento acerca de cualquier proceso de la institución	Transparencia en los procesos Información Veráz Respuesta oportuna a la solicitud de información Cumplimiento de las leyes que la rigen	Link de transparencia en la página Web Ley 200-04 de acceso a la información Decreto 130-05 que aprueba el reglamento de aplicación de la ley Formulario de solicitud de información pública (FO-OAI-01) Formulario Demostración de Entrega de la Información Solicitada (FO-OAI-05)
Entes reguladores	Auditoría	Conformidad con el cumplimiento de la ley de acceso a la información	Cumplimiento de las leyes	Informes de auditorías realizadas