



Elaboró: GAD  
Fecha emisión: octubre 2016  
Última revisión: octubre 2025  
Código: FOR CAL 012  
Versión: 08

## Matriz de responsabilidades

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de la Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo use o lo consulte

Responsable		Director General	Director General Adjunto	Gerente Administrativo	Gerente de Recursos Humanos	Encargado Contabilidad y Tesorería	Coordinador TI	Auxiliar de Compras	Coordinador Sistemas de Gestión	Gerente Cobranza Especializada	Gerente de Investigación de Crédito	Gerente de Recuperación de Cartera	Encargado de Gestión Domiciliaria	Colaboradores de la empresa
Punto de la Norma ISO 9001:2015														
4	Contexto de la organización													
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	A	C	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	A	C	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I
5	Liderazgo													
5.1	Liderazgo y compromiso	R	A	I	I	I	I	I	C	C	C	C	C	I
5.1.1	Generalidades	R	A	I	I	I	I	I	C	C	C	C	C	I
5.1.2	Enfoque al cliente	R	A	I	I	I	I	I	C	C	C	C	C	I
5.2	Política	R	A	I	I	I	I	I	C	I	I	I	I	I
5.2.1	Establecimiento de una política de calidad	R	A	I	I	I	I	I	C	I	I	I	I	I
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	C	A	I	I	I	I	I	R	I	I	I	I	I
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	A	C	R	I	I	I	I	C	I	I	I	I	I
6	Planificación													
6.1	Acciones a abordar riesgos y oportunidades	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
6.3	Planificación de cambios	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7	Apoyo													
7.1	Recursos	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.1	Generalidades	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.2	Personas	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.3	Infraestructura	A	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.1.6	Conocimientos de la organización	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.2	Competencia	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.3	Toma de conciencia	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.4	Comunicación	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
7.5	Información documentada	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
7.5.1	Generalidades	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
7.5.2	Creación y actualización	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
7.5.3	Control de la información documentada	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
8	Operación													
8.1	Planificación y control operacional	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.2	Requisitos para los productos y servicios	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.2.1	Comunicación con el cliente	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	AC	C	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	#
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	ESTE REQUISITO NO APLICA PARA NUESTRO SGC, VER PUNTO 4.3. DEL MAN CAL 001												
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	A	A	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	I
8.4.1	Generalidades	A	A	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	I
8.4.2	Tipo y alcance del control	A	A	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	I
8.4.3	Información para los proveedores externos	A	A	C	C	C	C	R	C	C	C	C	C	I
8.5	Producción y provisión del servicio	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I

<div>Responsable</div> <div>Punto de la Norma ISO 9001:2015</div>		Director General	Director General Adjunto	Gerente Administrativo	Gerente de Recursos Humanos	Encargado Contabilidad y Tesorería	Coordinador TI	Auxiliar de Compras	Coordinador Sistemas de Gestión	Gerente Cobranza Especializada	Gerente de Investigación de Crédito	Gerente de Recuperación de Cartera	Encargado de Gestión Domiciliaria	Colaboradores de la empresa
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.5.2	Identificación y trazabilidad	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	A	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	R	I
8.5.4	Preservación	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.5.6	Control de cambios	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.6	Liberación de productos y servicios	A	#	#	#	#	#	#	#	R	R	R	R	I
8.7	Control de salidas no conformes	A	R	#	#	#	#	#	R	R	R	R	R	I
9	Evaluación del desempeño													
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
9.1.1	Generalidades	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
9.1.2	Satisfacción del cliente	A	I	I	I	I	I	I	R	R	R	R	R	I
9.1.3	Análisis y evaluación	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
9.2	Auditoría interna	A	C	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
9.3	Revisión por la dirección	R	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
9.3.1	Generalidades	R	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	R	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	R	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I
10	Mejora													
10.1	Generalidades	A	A	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
10.2	No conformidad y acción correctiva	A	A	C	C	C	C	C	R	C	C	C	C	I
10.3	Mejora continua	R	A	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	I

# - NO PARTICIPA

A-

APROBADOR

C-

CONSULTADO

R-

RESPONSABLE

I-

INFORMADO

Elaboró
Ing. Salvador Santiago Araujo Gerente Administrativo

Revisó
Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez Director General Adjunto

Autorizó
C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez