

Sección	Nombre	Responsable (s)	Roles
4 / 4.1	Contexto de la organización / comprensión de la organización y de su contexto	Alta Dirección	* Conocer la (s) sección (es) de la Norma a su cargo y coordinar su cumplimiento para el desarrollo efectivo del SGC
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Alta Dirección	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Alta Dirección	
4.4 / 4.4.1 / 4.4.2	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Jefe de Gestión de la Calidad	
5 / 5.1 / 5.1.1	Liderazgo / liderazgo y compromiso / generalidades	Alta Dirección	
5.1.2	Enfoque al cliente	Alta Dirección	
5.2 / 5.2.1	Política / establecimiento de la política de la calidad	Alta Dirección	
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	Jefe de Gestión de la Calidad	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Alta Dirección	
6 / 6.1 / 6.1.1 / 6.1.2	Planificación / acciones para abordar riesgos y oportunidades	Alta Dirección	
6.2 / 6.2.1 / 6.2.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Alta Dirección	
6.3	Planificación de los cambios	Jefe de Gestión de la Calidad	
7 / 7.1 / 7.1.1	Apoyo / recursos / generalidades	Alta Dirección	
7.1.2	Personas	Alta Dirección	
7.1.3	Infraestructura	Director de Administración	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	Jefe de Capital Humano	
7.1.5 / 7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición / generalidades	Jefe de Gestión de la Calidad / Gerente Nacional de Sorteo	
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	Jefe de Gestión de la Calidad	
7.1.6	Conocimientos de la organización	Jefe de Gestión de la Calidad	
7.2	Competencia	Jefe de Gestión de Capital Humano	
7.3	Toma de conciencia	Jefe de Gestión de la Calidad / Jefe de Capital Humano	
7.4	Comunicación	Jefe de Gestión de la Calidad	
7.5 / 7.5.1 / 7.5.2 / 7.5.3 / 7.5.3.1 / 7.5.3.2	Información documentada / generalidades / creación y actualización / control de la información documentada	Jefe de Gestión de la Calidad / Gerente Nacional de Sorteo	
8 / 8.1	Operación / planificación y control operacional	Alta Dirección	
8.2 / 8.2.1	Requisitos para los productos y servicios / comunicación con el cliente	Jefe de Servicio al cliente	
8.2.2 / 8.2.3 / 8.2.3.1 / 8.2.3.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios / revisión de los requisitos para los productos y servicios	Jefe de Servicio al cliente / Gerente Nacional de Sorteo	
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Jefe de Servicio al cliente / Gerente Nacional de Sorteo	
8.3 / 8.3.1 / 8.3.2 / 8.3.3 / 8.3.4 / 8.3.5 / 8.3.6	<b>Exclusión permisible</b>		
8.4 / 8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente / generalidades / tipo y alcance del control / información para los proveedores externos	Jefe de Compras y Suministros	
8.5 / 8.5.1	Producción y provisión del servicio / control de la producción y de la provisión del servicio	Gerente Nacional de Sorteo	
8.5.1 inciso f)	<b>Exclusión permisible</b>		
8.5.2	Identificación y trazabilidad	Jefe de Servicio al cliente	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Jefe de Gestión de la Calidad / Gerente Nacional de Sorteo	
8.5.4	Preservación	Gerente Nacional de Sorteo	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	Jefe de Servicio al cliente / Jefe de Gestión de la Calidad	
8.5.6	Control de los cambios	Jefe de Servicio al cliente / Gerente Nacional de Sorteo	
8.6	Liberación de los productos y servicios	Gerente Nacional de Sorteo	
8.7 / 8.7.1 / 8.7.2	Control de las salidas no conformes	Jefe de Gestión de la Calidad	
9 / 9.1 / 9.1.1	Evaluación del desempeño / seguimiento, medición, análisis y evaluación / generalidades	Alta Dirección	
9.1.2	Satisfacción del cliente	Auxiliar de comercialización y ventas	
9.1.3	Análisis y evaluación	Alta Dirección	
9.2 / 9.2.1 / 9.2.2	Auditoría interna	Jefe de Gestión de la Calidad	
9.3 / 9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3	Revisión por la dirección / generalidades / entradas de la revisión por la dirección / salidas de la revisión por la dirección	Alta Dirección	
10 / 10.1	Mejora / generalidades	Jefe de Gestión de la Calidad	
10.2 / 10.2.1 / 10.2.2	No conformidad y acción correctiva	Jefe de Gestión de la Calidad	
10.3	Mejora continua	Jefe de Gestión de la Calidad	

**CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Descripción	Fecha	Originador
0	Modificación de código del documento y cambios de nombre de puestos del personal.	11/04/2019	Alvaro Noriega
'01	Se elimina columna de puestos, se anexa sección 8.5.1 inciso f): exclusión permisible y se agrega cuadro de control de cambios.	04/11/2019	Ivonne Tenorio
'02	Cambio de logotipo de la compañía.	28/02/2023	Nancy Reyes