

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. LISTA MAESTRA

ALCANCE: CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P00 Gestión Integrada			
P00.01 Regulaciones en la elaboración y control de los documentos del SGI	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.03 Para la gestión de los procesos	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.04 Para el control de productos no conformes. Acciones correctivas y preventivas	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.05 Para la gestión de auditorías internas	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.06 Para la Gestión del cliente.	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P00.07 Sobre los grupos de mejora continua del SIG	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.09 Para la Identificación de los impactos ambientales y su posibles alternativas de solución	Carlos Ferro Suarez	00	00
P00.10 Procedimiento general para las salvas de información	Carlos Ferro Suarez	00	00
P01 Gestión de la Innovación			
P01.01 Para el control de los proyectos	Carlos Ferro Suarez	00	00
P01.02 Sobre las regulaciones para el uso de Internet y/o correo electrónico	Carlos Ferro Suarez	00	00
P01.04 Para gestión y entrega de los certificados de los cursos impartidos por CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P01.05 Para la entrega de producto terminados a Comercial	Carlos Ferro Suarez	00	00
P02 Gestión Comercial			
P02.01 Sobre las regulaciones para la facturación a clientes	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P02.02 Sobre las regulaciones para la actividad de contratación a clientes y proveedores de contenidos para el CE	Carlos Ferro Suarez	00	00
P02.03 Sobre las regulaciones para la entrada de información a la base datos de clientes de CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P02.04 Sobre las regulaciones para la cancelación de facturas	Carlos Ferro Suarez	00	00
P02.07 pruebas al sistema	Carlos Ferro Suarez	01	07
P02.08 Procedimiento de mercadotecnia	Carlos Ferro Suarez	00	00
P02.09 Sobre la Comercialización de productos en los puntos de ventas de CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P03 Producción de software			
P03.01 Para las regulaciones para la evaluación de productos de software	Carlos Ferro Suarez	00	00
P03.02 Sobre los créditos institucionales	Carlos Ferro Suarez	00	00
P04 Servicio de Registro de dominio			
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P04.01 Sobre las regulaciones del CUBANIC	Carlos Ferro Suarez	00	00
P04.02 Sobre el funcionamiento del servicio CUBANIC	Carlos Ferro Suarez	00	00
P05 Servicio mantenimiento y reparación de computadoras			
P05.01 Manual de instrucciones para el desarrollo del servicio de mantenimiento y reparación de computadoras y periféricos	Carlos Ferro Suarez	00	00
P05.02 Para la entrega de residuos sólidos generados por CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P05.03 Para el control de piezas de garantía de clientes proveedores en el servicio de postventa a terceros	Carlos Ferro Suarez	00	00
P06 Comercialización y Servicio postventa a Sistemas Gerenciales			
P06.01 Sobre las regulaciones para la certificación de los cursos de RODAS XXI	Carlos Ferro Suarez	00	00
P07 Servicios de conectividad			
P07.01 Para la instalación y solución de problemas de servicios de conectividad	Carlos Ferro Suarez	00	00
P07.02 Para el hospedaje de aplicaciones y sitios en los centros de datos de CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P07.04 Procedimiento para activar el servicio de DNS de respaldo	Carlos Ferro Suarez	00	00
P07.05 Procedimiento para la asignación de Direcciones IP a las entidades del CITMA	Carlos Ferro Suarez	00	00
P08 Servicio de proyectos de redes de computadoras			
P08.01 Procedimiento para la realización de proyectos de instalaciones de redes	Carlos Ferro Suarez	00	00
P09 Servicio cursos en línea			
P09.01 Establecer las regulaciones para la organización del servicio de cursos en línea	Carlos Ferro Suarez	00	00
P10 Servicio de comercio electrónico			
P10.01 Sobre la organización del servicio de comercio electrónico	Carlos Ferro Suarez	00	00
P10.02 Sobre las regulaciones para el procesamiento de las compras fraudulentas(charge back) que se produzcan en las transacciones de CE	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11 Gestión de Recursos Humanos			
P11.01 Para la evaluación del desempeño del personal	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P11.02 Para el reclutamiento, capacitación y selección del personal	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.03 Para la determinación de las necesidades de capacitación y su evaluación	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.04 Para la investigación de accidentes del trabajo e incidentes en la empresa	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.05 Para la identificación y evaluación de los riesgos de Seguridad y Salud	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.06 Para la ejecución de trabajos peligrosos en altura	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.07 Para el control operacional de la organización	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.08 Acciones en la lucha contra el Tabaquismo	Carlos Ferro Suarez	00	00
P11.09 Programa de acogida a los nuevos trabajadores	Carlos Ferro Suarez	00	00
P12 Gestión de Aseguramiento de los recursos Generales			
P12.01 Gestión de compras realizadas por CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P12.02 Sobre la evaluación de proveedores	Carlos Ferro Suarez	00	00
P12.03 Sobre la organización del trabajo de los Grupos Electrógenos de Emergencia. GEE	Carlos Ferro Suarez	00	00
P12.04 Sobre los deberes funcionales de los agentes de seguridad interna	Carlos Ferro Suarez	00	00
P12.07 Sobre normas de consumo de materiales de oficina	Carlos Ferro Suarez	00	00
P12.12 Para el mantenimiento del parque automotor. CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13 Gestión Contable Financiera			
P13.01 Manual de Procedimientos generales para la actividad Contable Financiera	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.02 Para el uso del modelo Ficha de Reporte de Operaciones	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.03 Para la solicitud y cancelación de cheques	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.04 Sobre el establecimiento de la orden de trabajo	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P13.06 Sobre el establecimiento de la Ficha de Costo	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.08 Sobre el establecimiento del Sistema de Costo de CITMATEL	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.09 Para la tramitación de expedientes de baja y traslados de equipos, herramientas y muebles	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.11 Procedimiento para las regulaciones de gastos en ferias y misiones comerciales en el exterior	Carlos Ferro Suarez	00	00
P13.12 Procedimiento para la gestión de productos ociosos y de lento movimiento	Carlos Ferro Suarez	00	00
P14 Gestión de la información			
P14.01 Establece el flujo de información de la empresa	Carlos Ferro Suarez	00	00
P14.02 Identificación y actualización del marco legal aplicable a la organización y evaluación de su cumplimiento	Carlos Ferro Suarez	00	00
P15 Servicio de reproducción			
P15.01 Sobre la reproducción de obras en soporte Digital	Carlos Ferro Suarez	00	00
P16 Servicio de Video Conferencias			
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Proceso	Responsables	Edición	Revisión
P16.01 Buenas prácticas para el servicio de Video Conferencias	Carlos Ferro Suarez	00	00
M Manuales			
M.GA Manual Gestion Ambiental	Carlos Ferro Suarez	00	00
M.SIG Manual del Sistema Integrado de Gestión	Carlos Ferro Suarez	00	00
P Planes			
P.P Plan de Prevención	Carlos Ferro Suarez	00	00
P.RD Plan de reducción de desastres	Carlos Ferro Suarez	00	00
P.SI Plan de Seguridad Informática	Carlos Ferro Suarez	00	00
Procedimiento	Responsable	Edición	Revisión

Ave. 47 No 1802 e/ 18 A y 20, Miramar, Playa. La Habana, CUBA. CP 11300.

Tel: (537) 204 3600 / 206 9300. Fax (537) 204 8202

E-mail: comercial@citmatel.com / www.citmatel.com / www.compra-dtodo.com / www.editorialcitmatel.com / www.cuba.cu

Elaborado por: