

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) A TRAVÉS DE INTRANET

Secretaría de Finanzas y Planeación

Dirección General de Innovación Tecnológica



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO

Manual de Operación



Conforme a las políticas que establece el ACUERDO QUE CREA EL COMITÉ PARA EL AHORRO PRESUPUESTAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, publicado en la Gaceta Oficial del 9 de enero del año en curso y acorde a las líneas estratégicas de acción

contempladas en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010, relativas a “desarrollar y aplicar un programa de oficina sin papel”, se implementa en la SEFIPLAN el **Centro de Atención a Usuarios (CAU)** vía intranet en la dirección <http://intranet.veracruz.gob.mx>, para la recepción de los reportes de falla de equipo o solicitudes de servicios.

En este tenor y con el fin de que realicen sus solicitudes de servicios vía electrónica, reduciendo con ello la utilización de papel, simplificando y agilizando el trámite de solicitudes ante la Dirección General de Innovación Tecnológica, se elabora el presente Manual de Operación para el manejo del Sistema del **Centro de Atención a Usuarios (CAU)** vía intranet.

La estructura del contenido, ofrece una respuesta a las necesidades de los usuarios. Para su manejo se incluye la Descripción del Proceso, la cual expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades y lineamientos que son inherentes para la utilización del sistema.

La información, se presenta en un formato que incluye:

- Nombre del proceso.
- Actividad.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
1.	Accesa a la página http://intranet.veracruz.gob.mx y da click en el botón "Centro de Atención a Usuarios".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

2. Automáticamente se despliega la pantalla del Centro de Atención a Usuarios, escribe su nombre de Usuario, Contraseña y da click en el botón entrar.

Lineamiento:

- El nombre de Usuario y Contraseña, serán los mismos que actualmente utiliza para el acceso a la red, por lo que será intransferible.
- En el caso de no tener Usuario y Contraseña para entrar a la red, la solicitud deberá realizarla su superior inmediato a través del CAU.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No.	ACTIVIDAD
3.	<p>Automáticamente se despliega la ventana Reportar Incidente o Requerimiento, con dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportar un Problema o Falla - Solicitar un Nuevo Servicio <p>Selecciona la opción de acuerdo al servicio que necesite.</p> <p>Lineamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá elegir: <ul style="list-style-type: none"> - “Reportar un Problema o Falla” cuando se trate de problemas relacionados con el equipo asignado; o - “Solicitar un Nuevo Servicio” cuando se trate de la solicitud de un servicio como la impresión de documentos, solicitud de equipo, internet, producciones de diseño, impresiones, extensiones telefónicas, etcétera.



**REPORTAR UN PROBLEMA O FALLA
(Monitor, CPU, Teclado, Red, etc.)**



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■


Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

 Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Reportar Incidente o Requerimiento

Reportar un Problema o Falla (Monitor, CPU, Teclado, Red, etc.) 

Solicitar un Nuevo Servicio (Internet, Telefonía, Diseño, Impresión, etc.)

Marcador de Incidentes y Requerimientos

Tu tienes 17 Requerimientos Cerrados
Tu tienes 1 Requerimientos Activos
Tu tienes 5 Incidentes Cerrados
Tu tienes 0 Incidentes Activos

Avisos

(Mostrar todos los Avisos)

[Inicio](#) [Mapa del Sitio](#) [Contacto](#) [Portal del Ciudadano](#) [Buscar](#)

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

En caso de Reportar un Problema o Falla:

4. Da click en la opción "Reportar un Problema o Falla".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: [Nombre] (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por [Nombre] Correo Electronico (requerido) [Correo]

Numero de Telefono y Extension (requerido) [Campo]

Dependencia (requerido) <vacío>

Subsecretaria a la que pertenece <vacío>

Ubicacion Fisica (requerido) [Campo]

Tipo de Incidente (requerido) [Campo]

Descripcion del Incidente (requerido) [Campo]

No. ACTIVIDAD

5. Automáticamente se despliega la pantalla Detalle del Incidente con la precarga de datos de “Reportado por y Correo Electrónico”, si alguno de estos datos no se encuentra actualizado, deberá corregirlos y capturar el Número de Teléfono y Extensión.

Lineamiento:

- Todos los conceptos que tienen la palabra “(required)”, deberán completarse para que el Reporte pueda ser generado.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por

Numero de Telefono y Extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido) <vacío>

Subsecretaría a la que pertenece <vacío>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Incidente (requerido)

Descripción del Incidente (requerido)

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

6. En los campos de "Dependencia y Subsecretaría a la que pertenece", da click en la flecha que se ubica al lado derecho de cada concepto y selecciona de la lista, la opción que corresponda a su área de adscripción.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

7. En el campo de "Ubicación Física", captura en que nivel del edificio se encuentra el área del servicio solicitado, y en el caso de áreas externas a SEFIPLAN, se deberá capturar el nombre del Edificio y dirección donde están ubicados, por ejemplo: Palacio de Gobierno, Av. Enríquez s/n, primer piso, Departamento de Inventarios.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por

Numero de Telefono y Extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido)
<vacio>

Subsecretaría a la que pertenece
<vacio>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Incidente (requerido)

Descripción del Incidente (requerido)

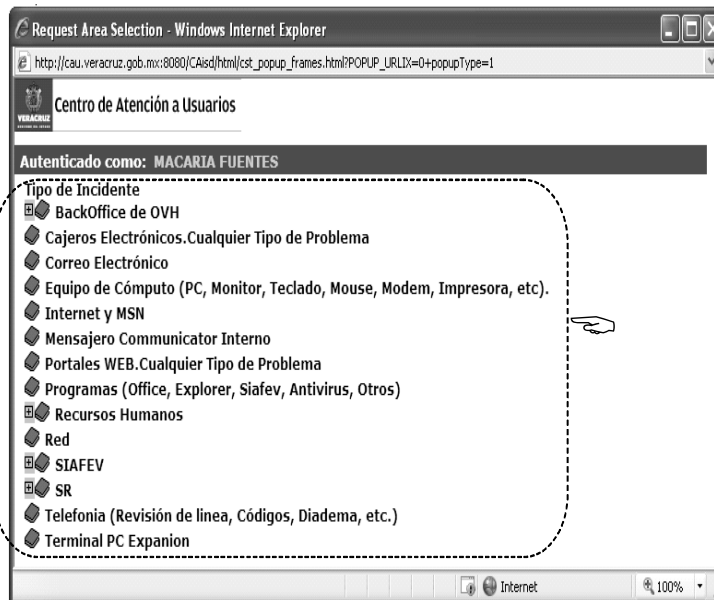
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

8. Da click en el concepto "Tipo de Incidente".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.

ACTIVIDAD

9. Automáticamente se despliega la ventana de Tipos de Incidente y selecciona el concepto y subconcepto que corresponda a la solicitud presentada.

Lineamiento:

- Para poder realizar el Reporte será necesario elegir un “Concepto y Subconcepto”.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por

Numero de Telefono y Extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido) <vacío>

Subsecretaría a la que pertenece <vacío>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Incidente (requerido)

Descripción del Incidente (requerido)

No.	ACTIVIDAD
10.	Automáticamente se regresará a la pantalla Detalle del Incidente y en el campo "Descripción del Incidente" deberá capturar a detalle el problema o falla que presenta su equipo.

Lineamiento:

- Es necesario que sea llenada esta descripción o de lo contrario no podrá continuar con la siguiente pantalla y el Reporte no será generado.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por

Numero de Telefono y Extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido) <vacío>

Subsecretaría a la que pertenece <vacío>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Incidente (requerido)

Descripción del Incidente (requerido)

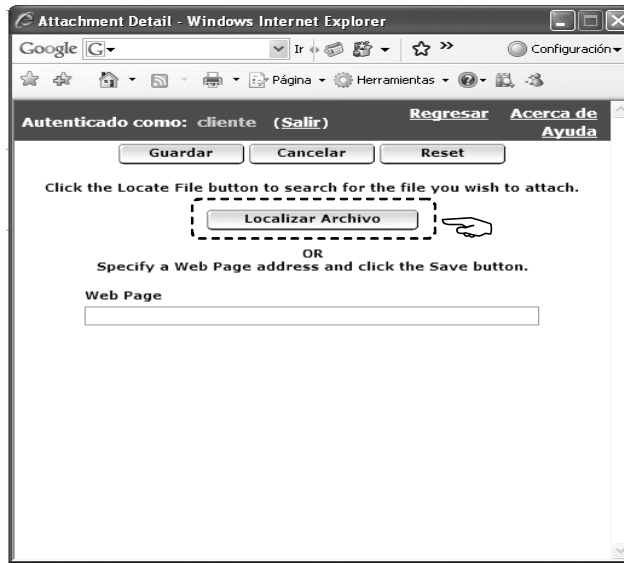
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

11. En el botón derecho de la pantalla de Detalle del Incidente se ubica la opción "Adjuntar Documento", el cual se utilizará en caso de que se requiera adjuntar archivos que le den soporte al Reporte elaborado, dando click en dicha opción.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
12.	Automáticamente aparecerá la pantalla para adjuntar archivo, dando click en el botón "Localizar Archivo".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



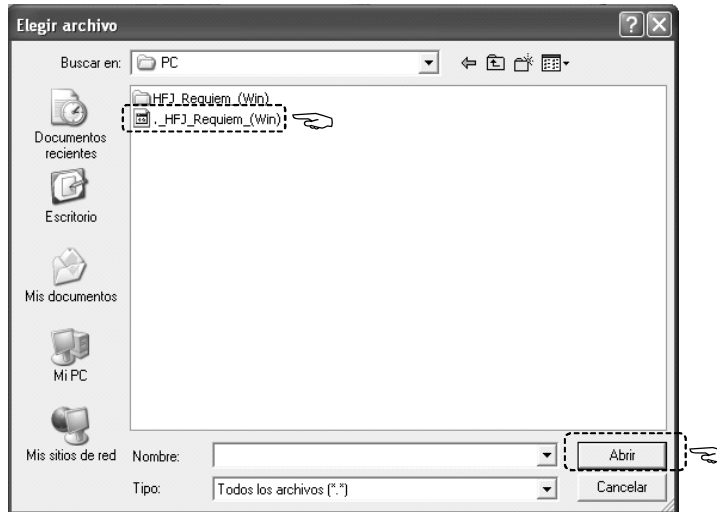
No. ACTIVIDAD

13. Desplegándose la pantalla de File Upload, da click en el botón "Examinar" para iniciar la búsqueda en su directorio del documento a adjuntar.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



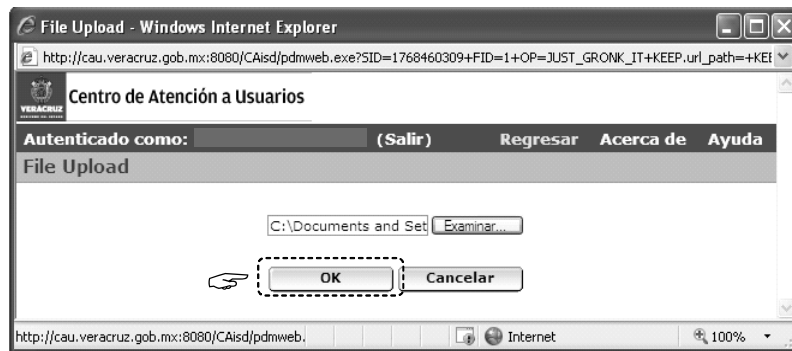
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

14.	Automáticamente se genera la pantalla Elegir archivo, en donde deberá buscar el archivo que quiere adjuntar, da click en el mismo y posteriormente da click en el botón "Abrir".
-----	--

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



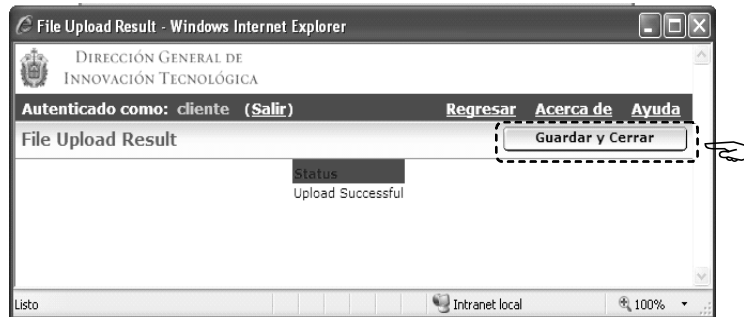
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

15. Automáticamente se genera la pantalla File Upload y da click en "Ok".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

16. Automáticamente se genera la ventana File Upload Result en la que se informa que el archivo fue adjuntado exitosamente y procede a dar click en el botón "Guardar y Cerrar".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Incidente #4229 Guardar Restaurar Adjuntar Documento

Reportado por

Numero de Telefono y Extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido)
<vacío>

Subsecretaría a la que pertenece
<vacío>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Incidente (requerido)

Descripción del Incidente (requerido)

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

17. Una vez llenados todos los campos de la ventana Detalle del Incidente, da click en el botón "Guardar", y la solicitud será generada con el número de reporte que aparece en la parte superior.

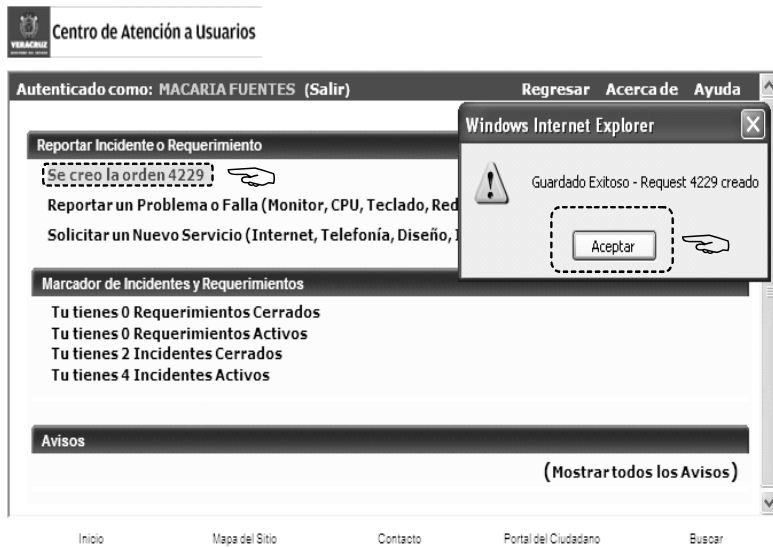
Lineamiento:

- Si requiere borrar los datos para iniciar el reporte de incidencia, deberá utilizar el botón **Restaurar** para llenar los campos nuevamente.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No. ACTIVIDAD

18. Automáticamente se despliega la ventana Guardado Exitoso, da click en el botón "Aceptar".

El Reporte ha sido levantado y enviado vía Web a la Mesa de Ayuda.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

19. En la Sección de Marcador de Incidentes y Requerimientos, podrá dar seguimiento a los incidentes o requerimientos cerrados y activos.

Para salir del sistema da click en la opción “*Salir*”.

FIN DEL PROCESO.



**SOLICITAR UN NUEVO SERVICIO
(Internet, Telefonía, Diseño, Impresión, etc.)**



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No. ACTIVIDAD

En caso de Solicitar un nuevo Servicio:

4. Da click en la opción “*Solicitar un Nuevo Servicio (Internet, Telefonía, Diseño, Impresión, etc.)*”.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Requerimiento 4419

Guardar Formato Telefonía Formato Internet Adjuntar Documento

Reportado por

Número de Teléfono y extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido)

Subsecretaria a la que pertenece

<vacío>

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Requerimiento (requerido)

Descripción del Requerimiento (requerido)

No. ACTIVIDAD

5. Automáticamente se despliega la pantalla Detalle del Requerimiento con la precarga de datos de “Reportado por, Correo Electrónico, Número de Teléfono, Extensión y Dependencia”, si alguno de estos datos no se encuentra actualizado, deberá corregirlos.

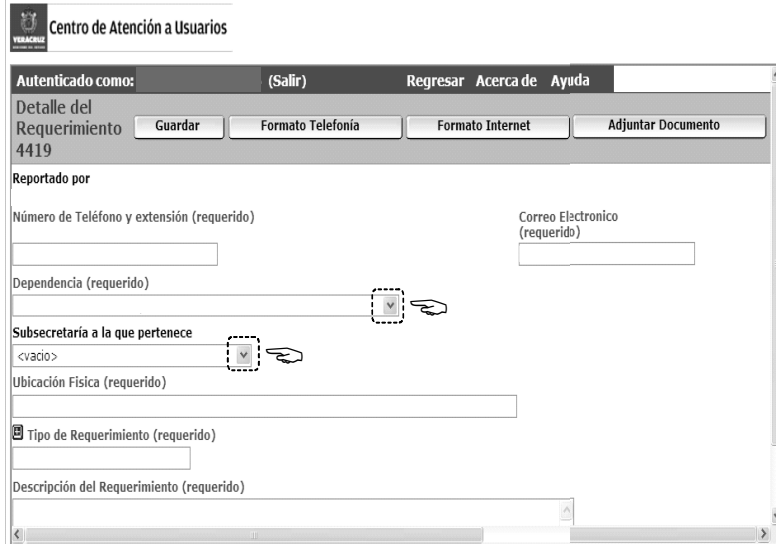
Lineamiento:

- Todos los conceptos que tienen la palabra “(required)”, deberán completarse para que el Reporte pueda ser generado.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Requerimiento 4419

Guardar Formato Telefonía Formato Internet Adjuntar Documento

Reportado por

Número de Teléfono y extensión (requerido)

Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido) ▼

Subsecretaría a la que pertenece <vacío> ▼

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Requerimiento (requerido)

Descripción del Requerimiento (requerido)

No. ACTIVIDAD

6. En los campos de “*Dependencia y Subsecretaría a la que pertenece*”, da click en la flecha que se ubica al lado derecho de cada concepto y selecciona de la lista, la opción que corresponda a su área de adscripción.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

7. En el campo de "Ubicación Física", captura en que nivel del edificio se encuentra el área del servicio solicitado, y en el caso de áreas externas a SEFIPLAN, se deberá capturar el nombre del Edificio y dirección donde están ubicados, por ejemplo: Palacio de Gobierno, Av. Enríquez s/n, primer piso, Departamento de Inventarios.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

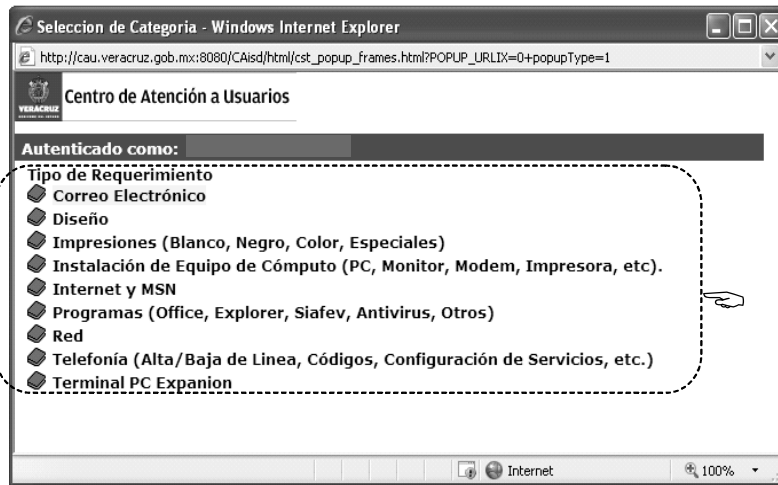
No. ACTIVIDAD

8. Da click en el concepto “*Tipo de Requerimiento*”.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

9. Automáticamente se despliega la ventana de Tipos de Requerimiento y selecciona el Concepto que corresponda a la solicitud presentada.

Lineamiento:

- Para poder realizar el Reporte será necesario elegir un "Concepto".



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Requerimiento 4419

Guardar Formato Telefonía Formato Internet Adjuntar Documento

Reportado por

Número de Teléfono y extensión (requerido) Correo Electrónico (requerido)

Dependencia (requerido)

Subsecretaría a la que pertenece

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Requerimiento (requerido)

Descripción del Requerimiento (requerido)

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

10. Automáticamente se regresará a la pantalla Detalle del Requerimiento y en el campo "Descripción del Requerimiento" deberá especificar el servicio solicitado.

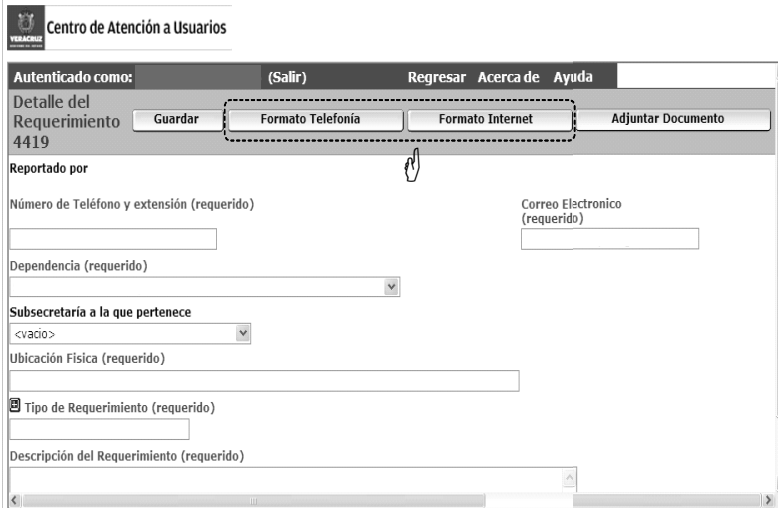
Lineamiento:

- Es necesario que sea llenada esta descripción o de lo contrario no podrá continuar con la siguiente pantalla y el Reporte no será generado.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Requerimiento 4419

Guardar Formato Telefonía Formato Internet Adjuntar Documento

Reportado por

Número de Teléfono y extensión (requerido)

Correo Electrónico (requerido)

Dependencia (requerido)

Subsecretaría a la que pertenece

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Requerimiento (requerido)

Descripción del Requerimiento (requerido)

No. ACTIVIDAD

11. En los casos de que el requerimiento sea alta, baja o cambio de los privilegios de telefonía o internet, deberá dar click en la parte superior de la pantalla, en el extremo central, en los botones "Formato Telefonía o Formato Internet", según se requiera.

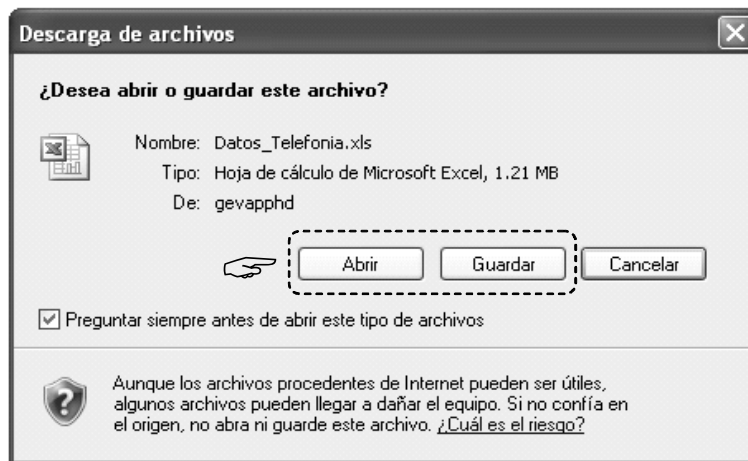
Lineamiento:

- La solicitud de alta, baja o cambio de los privilegios de telefonía o internet, deberá respaldarse adjuntando el formato correspondiente.
- La solicitud de alta, baja o cambio de los privilegios de telefonía o internet, únicamente podrá ser realizada por los Directores Generales o Subsecretarios.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

12. Automáticamente se despliega la ventana de Descarga de archivo y se da click en el botón de "Abrir o Guardar".

Lineamiento:

- En el caso de elegir la opción "Guardar", el archivo se guardará en su disco duro y deberá abrirlo para completar la información correspondiente al servicio.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

The screenshot shows a web browser window displaying an Excel spreadsheet. The spreadsheet contains the following content:

- Row 2: Nota: Marque con una X la opción deseada.
- Row 4: Instrucciones de llenado:
- Row 5: El costo por minuto del 044 es de \$1.72 + IVA más \$1.04 + IVA por Llamada
- Row 6: El costo por minuto del 045 es de \$2.72 + IVA más \$1.04 + IVA por Llamada
- Row 8: Celdas:
- Row 9: Red: Llamadas Internas
- Row 10: Local: Llamadas Locales
- Row 11: L.D.Nacional: Larga Distancia Nacional
- Row 12: L.D.Internacional: Larga Distancia Internacional
- Row 13: CelLocal: Celular Local
- Row 14: CelL.D: Celular Larga Distancia
- Row 16: Tipo:
- Row 17: Alta: Dar privilegios por primera vez al usuario.
- Row 18: Baja: Quitar los privilegios actuales al
- Row 22: Table header with columns: Nombre, Area / Departamento, Usuario Red, Extensión, Red, Local, L.D. Nacional, L.D. Internacional, Cel. Local, Cel. L.D, Tipo

A large watermark "Página 1" is visible across the center of the spreadsheet.

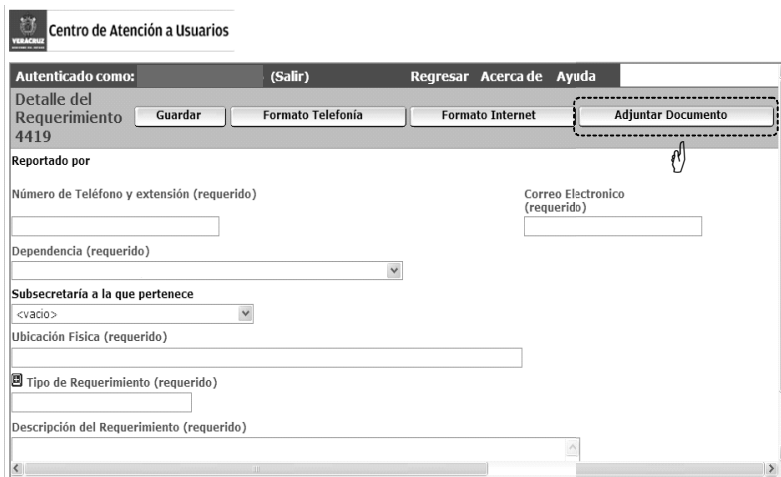
No. ACTIVIDAD

13. Automáticamente se despliega el archivo que contiene una tabla de Excel, la cual deberá personalizar con los datos del servicio solicitado, grabar en su disco duro y cerrar el programa.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

14. En el botón derecho de la pantalla se ubica la opción “Adjuntar Documento”, el cual se utilizará para adjuntar el formato de telefonía o internet, así como la información que le dé soporte al Reporte elaborado, dando click en dicha opción.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No. ACTIVIDAD

15. Automáticamente aparecerá la pantalla para adjuntar archivo, dando click en el botón "Localizar Archivo".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



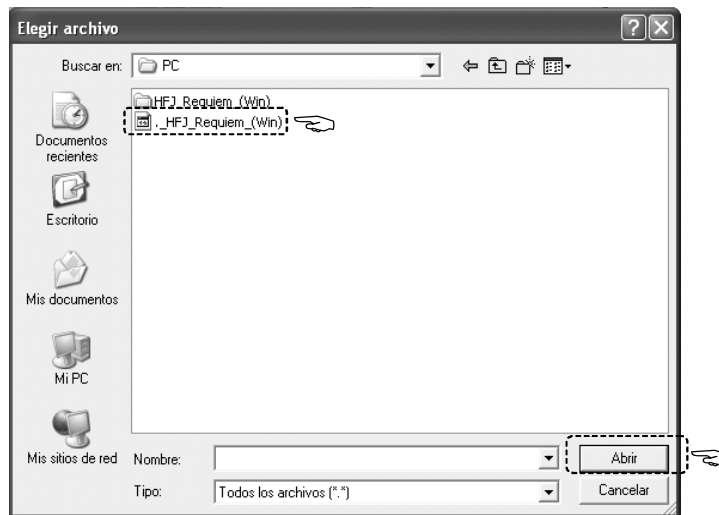
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

16. Automáticamente se despliega la pantalla File Upload, da click en el botón "Examinar" para iniciar la búsqueda en su directorio del documento a adjuntar.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



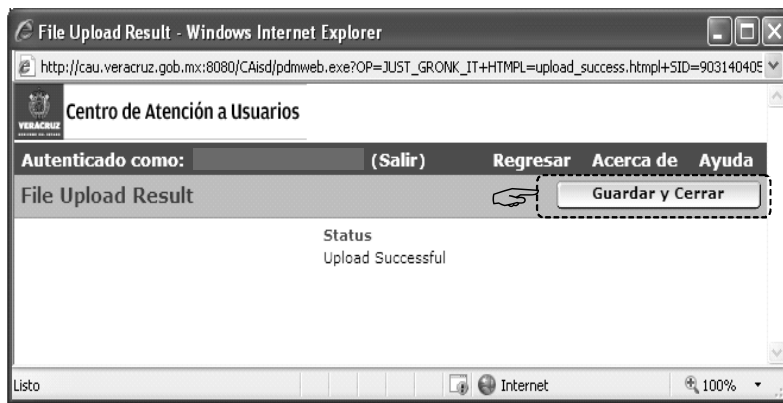
No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

17. Automáticamente se genera la pantalla Elegir archivo, en donde deberá buscar el archivo que quiere adjuntar, da click en el mismo y posteriormente da click en el botón "Abrir".

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

18. Automáticamente se genera la ventana File Upload Result en la que se informa que el archivo fue adjuntado exitosamente y procede a dar click en el botón "Guardar y Cerrar".



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

Centro de Atención a Usuarios

Autenticado como: (Salir) Regresar Acerca de Ayuda

Detalle del Requerimiento: 4419

Guardar Formato Telefonía Formato Internet Adjuntar Documento

Reportado por

Número de Teléfono y extensión (requerido) Correo Electronico (requerido)

Dependencia (requerido)

Subsecretaría a la que pertenece

Ubicación Física (requerido)

Tipo de Requerimiento (requerido)

Descripción del Requerimiento (requerido)

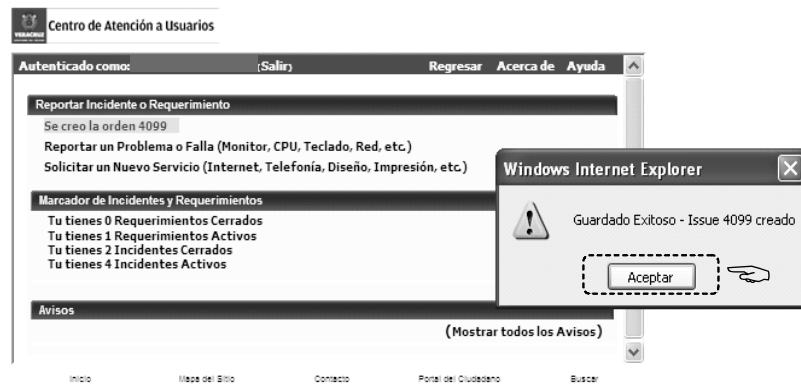
No. ACTIVIDAD

19. Una vez llenados todos los campos de la ventana Detalle del Requerimiento, da click en el botón "Guardar", y la solicitud será generada con el número de reporte que aparece en la parte superior.

NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA



No. ACTIVIDAD

20. Automáticamente se despliega la ventana Guardado Exitoso y da click en el botón "Aceptar".

El Reporte ha sido levantado y enviado vía Web a la Mesa de Ayuda.



NOMBRE DEL PROCESO ■■■■■■■■■■

Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de Intranet

SISTEMA

No.	ACTIVIDAD
-----	-----------

21. En la Sección de Marcador de Incidentes y Requerimientos, podrá dar seguimiento a los incidentes o requerimientos cerrados y activos.

Para salir del sistema da click en la opción "Salir".

FIN DEL PROCESO.

Manual estructurado en su formato por la Subdirección de Organización y Procesos Administrativos y validado por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, en el mes de febrero de 2009, Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave.

