



**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**  
**SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**

**MANUAL DE POLÍTICAS**  
**KIOSCOS CIBERNÉTICOS**



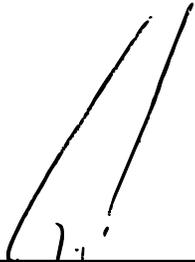
# ÍNDICE

## KIOSCOS CIBERNÉTICOS MUNICIPALES

	Página
Autorizaciones.....	3
Objetivo, Alcance y Nivel de Aplicación.....	4
I. POLÍTICAS GENERALES.....	5
II. SISTEMA DE CONTROL DE KIOSCOS.....	6
III. SERVICIOS.....	7
IV. REGISTRO DE USUARIO.....	10
V. COSTOS.....	11
VI. TURNOS Y HORARIOS.....	13
VII. INSUMOS.....	14
VIII. CARACTERÍSTICAS DE LOS KIOSCOS.....	15
IX. PROCEDIMIENTO PARA FALLAS EN LOS KIOSCOS.....	18
X. INSTRUCTIVO TÉCNICO DE FALLAS.....	20
ANEXOS	
T) Diseño de los Kioscos.....	25
U) Reglamento del Usuario.....	27
V) Credencial del Usuario.....	38
W) Recibo de Cobro.....	42
X) Recibo de Ingreso.....	48
Formas impresas	
98 P/KC/98 Políticas de Actuación.....	29
99 P/KC/99 Registro Diario de Usuarios.....	32
100 P/KC/100 Formato de Becas.....	34
101 P/KC/101 Ficha Técnica del Curso.....	36
102 P/KC/102 Registro de Nuevos Usuarios.....	40
103 P/KC/103 Solicitud de Recibos de Cobro.....	44
104 P/KC/104 Depósitos en Tesorería.....	46
105 P/KC/105 Corte de Caja.....	50
106 P/KC/106 Registro Diario de Fallas en Computadoras.....	52

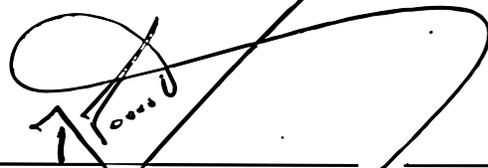


Firmas de Autorización



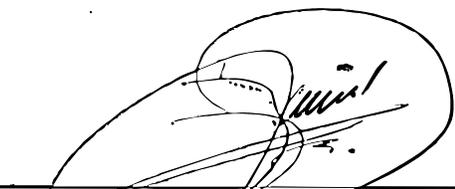
---

Presidente Municipal de San Pedro Garza García N.L.  
Ing. Gerardo Garza Sada



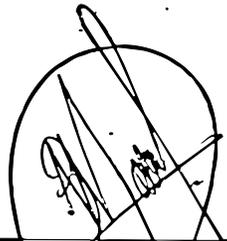
---

Secretario de Servicios Administrativos  
C.P. Rigoberto Ponce Quezada



---

Director de Proyectos Especiales  
Lic. Federico Padilla Dieste



---

Director de Sistemas  
Ing. Manuel Medrano Martínez



---

Tesorero Municipal  
Ing. Miguel Montaña Arce



---

Contrator Municipal  
C.P. Manuel Treviño Martínez

Fecha de Emisión	Última Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	3 de 52

	<p align="center"><i>MANUAL DE POLITICAS</i></p>	<p align="center"><b>KIOSCOS CIBERNÉTICOS</b></p> <p align="right"><b>P- KC-23</b></p>
---	--	--

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer los lineamientos y procedimientos que deberá cumplir la Dirección de Proyectos Especiales en la operación de los kioscos cibernéticos municipales.

**Los objetivos específicos:**

- A) Asegurar que el manejo de los kioscos cibernéticos municipales y recursos que se obtengan, se lleven a cabo con transparencia y eficiencia.
- B) Establecer las bases y reglamentos internos para el uso de las instalaciones de los kioscos cibernéticos municipales.
- C) Eficientizar el uso de los kioscos cibernéticos municipales y otorgar a los usuarios un excelente servicio.

**ALCANCE:**

Las políticas descritas en el presente Manual se diseñaron para su observancia general y aplicación estricta en la **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.** tomando como base las necesidades de la comunidad y las características propias de la Administración Municipal.

**NIVEL DE APLICACIÓN:**

Estas políticas y procedimientos serán de aplicación para los kioscos cibernéticos municipales y la Dirección de Proyectos Especiales, responsable de los mismos.

Únicamente el C. Presidente Municipal podrá autorizar las excepciones a estas políticas.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	4 de 52



## I. POLITICAS GENERALES

- I.1. La única dependencia autorizada para la operación, administración y promoción de los kioscos cibernéticos será la Oficina de Presidencia a través de la Dirección de Proyectos Especiales.
- I.2. Todo kiosco será construido bajo el diseño establecido, adecuándose al lugar (Anexo T).
- I.3. Los kioscos se identificarán para cualquier trámite a través de una letra según el orden de edificación, siendo actualmente:
  - A. Revolución
  - B. Clouthier
  - C. Lázaro Garza Ayala
  - D. García Naranjo
  - E. Tampiquito
  - F. Valle del Mirador
  - G. Sauces
  - H. Pinos
- I.4. La Administración de los servicios prestados se realizará a través del sistema de control de kioscos.
- I.5. Todos los kioscos cibernéticos deberán contar con un reglamento de uso de las instalaciones, el cual deberá estar a la vista de los usuarios. (Anexo U )
- I.6. Los kioscos serán utilizados por cualquier ciudadano que así lo desee.
- I.7. Las personas que ingresen a trabajar en los kioscos firmarán las políticas de actuación que deberán respetar mientras se encuentren trabajando en el lugar antes mencionado. (Anexo 98).

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	5 de 52



## II. SISTEMA DE CONTROL DE KIOSCOS

- II.1. Los responsables y auxiliares tendrán una clave de acceso que permite utilizar el sistema de control de kioscos y registrar los movimientos.
- II.2. Al iniciar el día el responsable o auxiliar dará la orden “inicio de día” en el sistema, verificando que el número de folio en el sistema corresponda al del documento físico.
- II.3. Si el número de folio no corresponde al del documento físico, el responsable o auxiliar lo deberá cambiar manualmente en el sistema.
- II.4. Al finalizar el día, se generará un reporte de los movimientos efectuados durante el día, lo cual permitirá desbloquear las computadoras para apagarlas.
- II.5. El responsable o auxiliar deberá liberar en el sistema la computadora que asignará al usuario, registrando el número de folio de la credencial, en caso de no tenerla se deberá usar el folio “0”.

### “PANTALLA DE REGISTRO DE USUARIO”

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	6 de 52



### III. SERVICIOS

III.1. Los servicios que brindan los kioscos son:

- Renta de computadoras con servicio de internet
- Impresiones
- Scanner
- Quemador de discos compactos
- Cursos
- Venta de suministros

III.2. No se permitirá la venta de artículos personales sin autorización.

III.3. Se deberá establecer una cuota para cada uno de los servicios la cual deberá estar a la vista de los usuarios.

III.4. Sólo se permitirá hacer una copia de discos compactos con derechos reservados, por ejemplo: música, software, entre otros.

III.5. El costo de los servicios se cobrará de la siguiente manera:

- Renta de computadoras, será por hora/fracción, otorgando diez minutos de gracia.
- Impresiones, por hoja impresa.  
La impresión de los archivos de los usuarios lo deberá hacer el responsable o el auxiliar del kiosco.
- Copia de discos compactos, se cobrará por disco copiado.
- Servicio de scanner será determinado a través de promociones.
- Los cursos se cobrarán por curso impartido, según el costo establecido para cada uno.

III.6. Se realizarán reuniones con vecinos de los kioscos cuando menos cada dos meses para aplicar encuestas y detectar sus necesidades con relación a los kioscos.

III.7. Se deberá llevar un registro diario en cada uno de los kioscos de los usuarios que utilicen los servicios, describiendo nombre, edad, folio, hora de entrada, servicios a utilizar y correo electrónico. (Anexo 99)

III.8. El encargado o auxiliar del kiosco entregará a cada usuario al llegar una encuesta.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	7 de 52



- III.9. La encuesta será depositada directamente por el usuario en el buzón de sugerencias.
- III.10. Semanalmente (lunes) se recogerán las encuestas por la persona asignada por la jefatura de operaciones.
- III.11. El coordinador de kioscos enviará a la Jefatura de Operaciones un análisis mensual por kiosco y un concentrado de los resultados de las encuestas.

### **PROMOCIONES**

- III.12. Para ser válidas las promociones se requiere tener la credencial de usuario.
- III.13. Los descuentos y promociones serán iguales para todos los kioscos.
- III.14. Se otorgarán descuentos en cursos a empleados municipales que así lo requieran.
- III.15. Las personas que presenten su credencial del INSEN y de usuario de kioscos obtendrá tarifas especiales en cursos y renta de computadoras.
- III.16. Las becas para cursos y horas de uso que se otorguen a los ciudadanos deberán de contener cuando menos la firma del Director de Proyectos Especiales, número de folio y fecha de vigencia (Anexo 100).
- III.17. Las promociones deberán estar a la vista de los usuarios.
- III.18. Al obtener la credencial de usuario se le otorgará una hora gratis de uso de PC.

### **CURSOS**

- III.19. El responsable del kiosco deberá detectar a través de consultas los cursos que necesita la comunidad.
- III.20. Los cursos se promocionarán mediante volanteo con apoyo de los auxiliares y servicio social, además se anunciarán en la última semana del curso actual a los participantes.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	8 de 52

	<b>MANUAL DE POLITICAS</b>	<b>KIOSCOS CIBERNÉTICOS</b>  <b>P- KC-23</b>
---	----------------------------	--

- III.21. Los cursos se deberán programar con un mes de anticipación como mínimo.
- III.22. Los cursos se impartirán por personal interno o en caso necesario por personal externo, previa autorización de la Dirección de Proyectos Especiales.
- III.23. El responsable y auxiliar de cada kiosco se encargarán de impartir los cursos.
- III.24. El responsable se encargará de capacitar al auxiliar en la operación y administración del kiosco, así como en la impartición de cursos.
- III.25. El responsable del kiosco llenará el formato “ficha técnica de curso”, el cual enviará a la Jefatura de Operaciones para su visto bueno (Anexo 101).
- III.26. La Coordinación de Kioscos solicitará a la Jefatura de Operaciones la liberación del curso en las máquinas a utilizar.
- III.27. Para iniciar un curso se necesita la inscripción de cuando menos cuatro personas.
- III.28. Se deberá realizar una evaluación al final de cada curso. Ésta la aplicará el personal designado por la Dirección de Proyectos Especiales.
- III.29. Al finalizar el curso se otorgará un diploma de asistencia, debiendo firmarse por el Director de Proyectos Especiales y el instructor.
- III.30. La Coordinación de Kioscos enviará a la Jefatura de Operaciones un reporte mensual de los cursos impartidos en el mes, así como los resultados de las evaluaciones aplicadas.

Fecha de Emisión	Última Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	9 de 52



#### IV. REGISTRO DE USUARIO

IV.1. Para registrarse como usuario de los kioscos es necesario tramitar una credencial con fotografía para hacer uso de cualquier kiosco cibernético (Anexo V).

IV.2. El trámite de la credencial tendrá un costo de recuperación.

IV.3. El usuario llenará el formato de registro para tramitar la credencial (Anexo 102).

IV.4. El responsable de la elaboración de credenciales deberá capturar los datos del “formato de registro” que llenó el usuario, a la base de datos de credenciales.

IV.5. Requisitos para registrarse como usuario:

- Comprobante de domicilio, con el cual se cotejará el domicilio del solicitante, este será devuelto en el mismo momento.
- Una fotografía tamaño infantil.
- El monto establecido para la credencial.

IV.6. El Coordinador de kioscos recogerá las solicitudes de registro en cada unidad, previo aviso telefónico del responsable o auxiliar.

IV.7. El Coordinador de kioscos elaborará la credencial para hacerla llegar al kiosco solicitante y llevará un archivo consecutivo de las solicitudes recibidas.

IV.8. El tiempo de entrega de la credencial será no mayor a tres días hábiles en el kiosco donde realizó la solicitud.

IV.9. Los usuarios que no tengan recursos para tomarse la fotografía pagarán la credencial en el kiosco, donde se le entregará el recibo de pago y la solicitud de registro llena y deberá acudir directamente a la Coordinación de kioscos ubicada en Aldama 219 donde se le tomará la fotografía digitalmente, o el responsable del kiosco digitalizará algún documento con fotografía y lo enviará vía correo electrónico al responsable de elaborar la credencial.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	10 de 52



## V. COSTOS

- V.1. Las personas con credencial tendrán precios menores a aquellos que no la tengan, así como derecho a promociones.
- V.2. La Dirección de Proyectos Especiales establecerá las cuotas para cada uno de los servicios que prestan los kioscos y los insumos que se vendan.
- V.3. Los precios de los servicios deberán estar a la vista de los usuarios.
- V.4. Las cuotas de los servicios se revisarán cuando menos cada seis meses por la dependencia autorizada.
- V.5. Para determinar el monto a pagar por el usuario se utilizará el módulo de caja del sistema de control de kioscos, donde se capturarán los servicios utilizados por el usuario, incluyendo venta de insumos.
- V.6. Una vez capturados los servicios que utilizó el usuario, se deberá imprimir el recibo, verificando que tenga el número de folio correspondiente. ejemplo (Anexo W).
- V.7. Sólo el responsable de cada kiosco o en su ausencia el auxiliar, estarán autorizados para recibir el pago de los usuarios.
- V.8. Cuando el usuario realice el pago de credencial se le deberá entregar su recibo de pago correspondiente (Anexo W), debidamente llenado, firmado y con el sello de pagado. La distribución del recibo de pago será la siguiente:
- A. Original (blanca): usuario
  - B. Copia (amarilla): Secretaría de Finanzas y Tesorería
  - C. Copia (rosa): Kiosco cibernético correspondiente.
- Si el usuario requiere factura, con el recibo original pasará a la Dirección de Ingresos a solicitarla.
- V.9. Las formas de los recibos de cobro, serán solicitados por el responsable del kiosco, a través de oficio al Director de Ingresos (Anexo 103 )
- V.10. Cuando la Dirección de Ingresos no tenga en existencia los recibos solicitados, proporcionará recibos provisionales con los que se realizarán los cobros de forma manual.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	11 de 52



- V.11.Los kioscos contarán con un lugar adecuado para resguardar el efectivo recaudado por concepto de corte diario.
- V.12.Los depósitos se realizarán dos veces por semana (lunes y jueves) en la Dirección de Ingresos, adjuntando al efectivo las copias de los recibos de pago (amarilla) y oficio en el que se incluya: (Anexo 104)
- Nombre del kiosco
  - Número de folio inicial de los recibos a depositar
  - Número de folio final de los recibos a depositar
  - Número de cuenta donde se cargará el ingreso
  - Firma del responsable del kiosco
- V.13.La persona asignada por la Jefatura de Operaciones pasará a recoger el efectivo y la documentación señalada en el punto anterior para realizar el depósito en la Tesorería Municipal.
- V.14.La Secretaría de Finanzas y Tesorería al recibir el depósito deberá entregar el recibo de ingresos (Anexo X).
- V.15.El recibo original de ingreso se deberá entregar al responsable del kiosco correspondiente y una copia fotostática a la Jefatura de Operaciones.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	12 de 52



## VI. TURNOS Y HORARIOS

- VI.1. Los kioscos estarán abiertos de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs., sábados y domingos de 9:00 a 20:00 hrs.
- VI.2. Se deberán establecer dos turnos para los responsables y auxiliares de los kioscos (matutino y vespertino), debiendo cubrir cada persona cuando menos 40 horas por semana.
- VI.3. Al finalizar cada turno, el responsable realizará el corte de caja (Anexo 105) para dejar información al responsable del siguiente turno, firmando de entregado y de recibido.
- VI.4. El personal que necesite cambiar de turno deberá solicitar por escrito a la Jefatura de Operaciones el visto bueno cuando menos un día antes, una vez otorgado se informará a la Dirección de Recursos Humanos.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	13 de 52



## VII. INSUMOS

- VII.1.El responsable de cada kiosco solicitará a la Jefatura de Operaciones cuando menos cinco días antes de terminar cada mes los materiales necesarios para la operación del kiosco y por separado los materiales para venta.
- VII.2.Los primeros diez días del mes la Jefatura de Operaciones realizará la requisición de materiales de papelería, artículos de limpieza, suministros de cómputo, entre otros.
- VII.3.Se otorgará la cantidad de artículos para venta general de acuerdo a las necesidades de cada kiosco, por lo que se deberá llevar un inventario de lo que se entrega mensualmente contra lo vendido.
- VII.4.Los insumos para venta se solicitarán por separado de los que se utilizarán para consumo propio.
- VII.5.Abstenerse de utilizar para venta los insumos solicitados para consumo propio.
- VII.6.Los materiales propios y para venta deberán de estar en un lugar seguro, así como separados para ser identificados rápidamente.
- VII.7.El responsable del kiosco enviará a la Jefatura de Operaciones un reporte mensual de los insumos vendidos y de los consumidos por la actividad propia del kiosco.
- VII.8.La Jefatura de Operaciones podrá realizar de forma eventual y sin previo aviso una inspección física de la existencia de insumos en los kioscos cibernéticos.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	14 de 52

	<i>MANUAL DE POLITICAS</i>	<b>KIOSCOS CIBERNÉTICOS</b>  <b>P- KC-23</b>
---	----------------------------	--

## VIII. CARACTERÍSTICAS DE LOS KIOSCOS

- VIII.1. Un kiosco cibernético es un espacio municipal de servicio a la comunidad, equipado con computadoras y acceso a internet, en donde se brindan asesorías y cursos a los usuarios para facilitar su aprendizaje o realizar trabajos diversos.
- VIII.2. Los kioscos cibernéticos deben estar abiertos a toda la comunidad, cualquier persona podrá utilizar sus servicios para realizar trabajos escolares, proyectos, investigaciones y/o tomar los cursos que aquí se ofrecen.
- VIII.3. Un kiosco cibernético deberá contar con lo siguiente:
- 14 computadoras para uso de la comunidad
  - Una computadora para el instructor
  - Una computadora como servidor
  - Un proyector y pantalla
  - Dos impresoras
  - Conexión a internet
- VIII.4. Las características son para un kiosco de acuerdo al plano, con 15 computadoras, alumbrado, aire acondicionado y baños.

### **ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA**

- Interruptor de seguridad de 3x60 amps.
- Alimentación eléctrica desde interruptor de seguridad a un interruptor general dentro del kiosco, con 4 cables cal. 6 (3 fases y 1 neutro) en caso de tener alimentación de CFE de solo 2 fases, se requieren únicamente 3 cables (2 fases y 1 neutro).
- Código de colores (Fase-Negro, Neutro-Blanco, Verde-Tierra).

### **DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**

- Tablero de distribución de mínimo 8 circuitos para la distribución de los contactos para las computadoras.
- Tablero independiente para la conexión del clima y el alumbrado.

Fecha de Emisión	Última Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	15 de 52



- Interruptores de 15 amps., 1 fase para los circuitos de las computadoras.
- Interruptor de 2 o 3 fases (según sea el caso) para la alimentación del clima, la capacidad del interruptor depende del requerimiento del clima.
- Interruptor de 15 amps., 1 fase para el alumbrado y separarlos en mínimo 2 circuitos.
- La distribución de los circuitos se debe hacer con cable calibre 12 (cumpliendo una distancia máxima de 40 mts. de centro de carga al último contacto eléctrico) y cumpliendo con el código de colores. Se deben llevar 4 cables por circuito (1 fase, 1 neutro y 1 tierra aislada o forrada y un cable de tierra desnuda) y nunca por ningún motivo se debe utilizar ninguno de estos cables para conectar otro circuito. Todo esto en base a un balance de cargas.
- El circuito del clima se debe hacer con interruptor de 2 o 3 fases (según sea el caso) y la alimentación se hará con cable cal. 6 u 8 (según sea el caso), cumpliendo con el código de colores.
- Utilizar un transformador de aislamiento (acondicionador de voltajes) para aislar la distribución de las computadoras de las otras cargas.
- Código de colores (fase-negro, neutro-blanco, verde-tierra chasis).
- El cable negro se conectará al interruptor en el centro de carga, el cable blanco se conectará a la barra de neutros, el cable verde se conectará al chasis, haciendo un puente entre la barra de neutros, barra de tierras y chasis.
- El centro de carga deberá estar debidamente identificado marcando qué contactos maneja cada circuito.

### **TIERRA FÍSICA**

- Instalación de una tierra física que no exceda de 5 ohms de impedancia, ya sea una varilla copperwell con sus respectivos químicos o una tierra preparada.
- Llevar el cable de la tierra directamente y sin conexiones en el trayecto hasta el tablero de distribución con un cable igual o de mayor calibre que los cables de la alimentación general, este cable debe ser aislado o con forro.
- En el tablero de distribución o centro de carga, se hará la conexión del cable tierra y los cables de tierra de los circuitos directamente en la barra de tierras y este tendrá una conexión con la barra de neutro y el chasis.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	16 de 52



- Instalación de una barra de cobre para la conexión de la tierra física y la conexión hacia el centro de carga.
- El código de colores para los cables de tierra es en color verde o verde con rayas amarillas.

### **CONTACTOS**

- Se instalarán un máximo de 3 contactos por circuito, cumpliendo con el código de colores.
- Los contactos eléctricos deben ser de tierra aislada (tipo hospital de color naranja).
- Código de colores (fase-negro, neutro-blanco, verde-tierra).
- Se conectará el cable de color negro en ola fase, el blanco en el neutro y el verde en la tierra, para una correcta polaridad.
- La conexión de estos circuitos será única y exclusivamente para la conexión de equipos de cómputo, por ningún motivo deberán conectarse lámparas, cafeteras, aspiradoras, o cualquier otra carga que no sea electrónica.
- El contacto que alimenta al rack de comunicaciones deberá estar en un circuito independiente y no compartido con ningún otro contacto.
- Los contactos deberán estar debidamente identificados, marcando a qué circuito pertenecen.

### **REGULACIÓN**

- Existen dos prácticas de manejar la regulación de los circuitos eléctricos para las computadoras, la primera es hacer un cálculo total de los equipos de cómputo y colocar un regulador general que conecte al centro de carga, la segunda práctica es manejar reguladores independientes por computadora. Ambos tienen sus ventajas y desventajas pero ambos cumplen con la norma de regulación.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	17 de 52



## IX.PROCEDIMIENTO PARA FALLAS EN LOS KIOSCOS

IX.1. Se deberá llevar a cabo una bitácora de registro diario de las fallas que hubo de las computadoras (Anexo 106), además de otro registro de las reparaciones realizadas.

IX.2. Se detecta el tipo de falla:

### En Computadora

IX.3. Si la computadora no enciende, no entra a red, no accesa a Internet, no abre varias aplicaciones, se deberá reportar al proveedor con convenio para mantenimiento de los kioscos.

### En energía eléctrica

IX.4. Si existe falla en la energía eléctrica, se deberá notificar la falla al Departamento de Alumbrado Público o a Servicios Generales para que revisen que no exista algún daño en el cableado eléctrico por motivos de un corte o se haya quemado un interruptor. En caso de detectar falla de energía eléctrica el responsable del kioskio reportará la falla a CFE.

IX.5. Si el corte de energía eléctrica dura más de 15 minutos, se deberá apagar el sistema de fuerza sin interrupción (UPS) que alimenta al servidor y equipo de conectividad (ubicado en el gabinete o cuarto de comunicaciones), con la finalidad de que no se descarguen por completo las baterías. Una vez restaurada la energía eléctrica se enciende el UPS.

IX.6. Si el programa que registra a los usuarios para los accesos a las computadoras no funciona correctamente, se deberá reportar a la Dirección de Sistemas para que corrija el problema.

IX.7. El proveedor de mantenimiento de equipo de cómputo deberá entregar un comprobante indicando la falla reparada, día, hora y número de computadora debidamente firmado por la persona que reparó la falla y el responsable o auxiliar del kioskio.

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	18 de 52



IX.8. Para darle mantenimiento a una computadora el responsable o auxiliar deberá liberar la computadora mientras se realiza la reparación.

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	19 de 52



## X. INSTRUCTIVO TÉCNICO DE FALLAS

### A. EN PROGRAMA DE REGISTRO DE USUARIOS

Si el programa que registra los usuarios para dar los accesos a las computadoras no puede ser validado o no funciona adecuadamente pero la computadora de la recepción si puede acceder a internet; reportarlo a la Dirección de Sistemas, para que los encargados del sistema acudan a corregir el problema. En el caso de que en la recepción tampoco entre a Internet, revisar el tipo de falla **B**.

### B. ACCESO A INTERNET

Si no se tiene acceso a Internet en todas las computadoras realizar lo siguiente:

1. Abrir una ventana de *DOS*: botón de inicio (start), seleccionar ejecutar (run), teclear cmd (command) y después intro (enter). Aparece una ventana negra. Realizar un ping a una dirección IP de Internet (66.218.71.81 es la dirección [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)) para saber si responde. En el caso de los kioscos que están conectados al centro de cómputo del municipio de San Pedro para la salida a Internet (Sauces, Tampiquito, Canteras, Los Pinos), revisar primero con el ping a las direcciones IP 192.168.0.253 y 200.76.96.242 y después a la dirección IP 66.218.71.81.

El siguiente ejemplo nos muestra como se realiza un ping. El ping es un comando que sirve para probar el acceso de un equipo en la red a través del envío de un paquete y recibir la contestación del equipo. En este caso se mandan cuatro paquetes y nos indica que hubo respuesta (reply) del equipo, si no hubiera habido respuesta, es debido a que no se pudo alcanzar el equipo o porque el tiempo que dura el paquete que es enviado expira, marcando un tiempo de espera agotado (time out). Si cuando menos da una respuesta de las cuatro, quiere decir que si se puede llegar al equipo pero hay tráfico en la red por las aplicaciones que se están usando.

```
C:\>ping 192.168.0.253
```

```
Pinging 192.168.0.253 with 32 bytes of data:
```

```
Reply from 192.168.0.253: bytes=32 time<10ms TTL=127
```

```
Reply from 192.168.0.253: bytes=32 time<10ms TTL=127
```

```
Reply from 192.168.0.253: bytes=32 time<10ms TTL=127
```

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	20 de 52



Reply from 192.168.0.253: bytes=32 time<10ms TTL=127

Ping statistics for 192.168.0.253:

Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),

Approximate round trip times in milli-seconds:

Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Average = 0ms

Si el ping resultó exitoso, es decir hubo respuesta, ir al paso 2., sino ir al paso 4.

2. Realizar un ping pero ahora a una dirección de Internet, (ping [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)), sólo los Kioscos que no se conectan al municipio de San Pedro (Revolución Clouthier, Ayala y Naranjo). Si el ping resultó exitoso, hubo respuesta, ir al paso 3, sino ir al paso 4.
3. Probar abriendo una página de Internet, [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com). Si se puede ver la página, quiere decir que no existe problema y se puede navegar por Internet. Si no se puede navegar por Internet ir al paso 5. Si dentro del navegador Internet Explorer aparece un mensaje de dar nombre de usuario y contraseña, escribir el correspondiente (es el mismo que el de la red), si vuela a pedir el nombre de usuario, ir al paso 6.
4. Reportar al proveedor de Internet y a la empresa de soporte técnico de los kioscos. Sino se resuelve el problema ir al paso 6.
5. Reportar a la empresa de soporte técnico de los kioscos. Si no se resuelve el problema ir al paso 6.
6. Hablar a los encargados del acceso a Internet del municipio de San Pedro.

## **SOPORTE A LOS KIOSCOS**

1. Empresa de soporte técnico a kioscos.  
Integración y Asesoría en Sistemas de Información y Comunicación, S.A. de C.V.  
ADI  
Encargado  
Ing. Joaquín Herrera Camargo  
Asesor en sistemas  
Dir. Pablo A. González 106, Col. Chepevera, Mty. N.L.  
TEL. 8333-3528

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	21 de 52

	<p align="center"><i>MANUAL DE POLITICAS</i></p>	<p align="center"><b>KIOSCOS CIBERNÉTICOS</b></p> <p align="right"><b>P- KC-23</b></p>
---	--	--

Fax. 8333-3565  
<http://www.adi.com.mx>  
 Email: [jherrera@adi.com.mx](mailto:jherrera@adi.com.mx)

## 2. Sistemas del municipio de San Pedro

Soporte a usuario  
 Tel. 8400-4597

Encargados del programa de registro de usuarios.  
 Ing. Jaime Márquez Escobedo  
 Lic. David Alvarado Paisano  
 Tel. 8400-4596

Encargados del acceso a Internet  
 Tel. oficina: 8400-4640/4641  
 Ing. Iván Grimaldo Irachieta  
 Casa: 8102-1963  
 Cel: 04481-8080-3252  
 Ing. Daniel Bulmaro Gudiño Alvarez  
 Casa: 8327-8466  
 Cel: 04481-8163-5555

## 3. Alumbrado Público

Sr. Carlos González Muñiz  
 Tel. 8338-3459

## 4. Proveedores de Internet en los Kioscos:

No.	Kiosco	Proveedor	Teléfono	Folio
1	Revolución	Telmex	Red Uno 8399-0900 CAS 8150-1515	A01-0103-1048
2	Clouthier	Axtel	Monitoreo 8114-1034/35	n/a
3	Garza Ayala	Telmex	Red Uno 8399-0900 CAS 8150-1515	A01-0108-0138
4	Naranja	Axtel	Monitoreo 8114-1034/35	n/a
5	Tampiquito	Telum	NOC 8040-4499	n/a
6	Valle del Mirador	Telum	NOC 8040-4499	n/a
7	Sauces	Telum	NOC 8040-4499	n/a
8	Los Pinos	Municipio	8400-4597	n/a
9	Móvil	Por definir	8400-4597	n/a

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	22 de 52



# ANEXOS

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	23 de 52

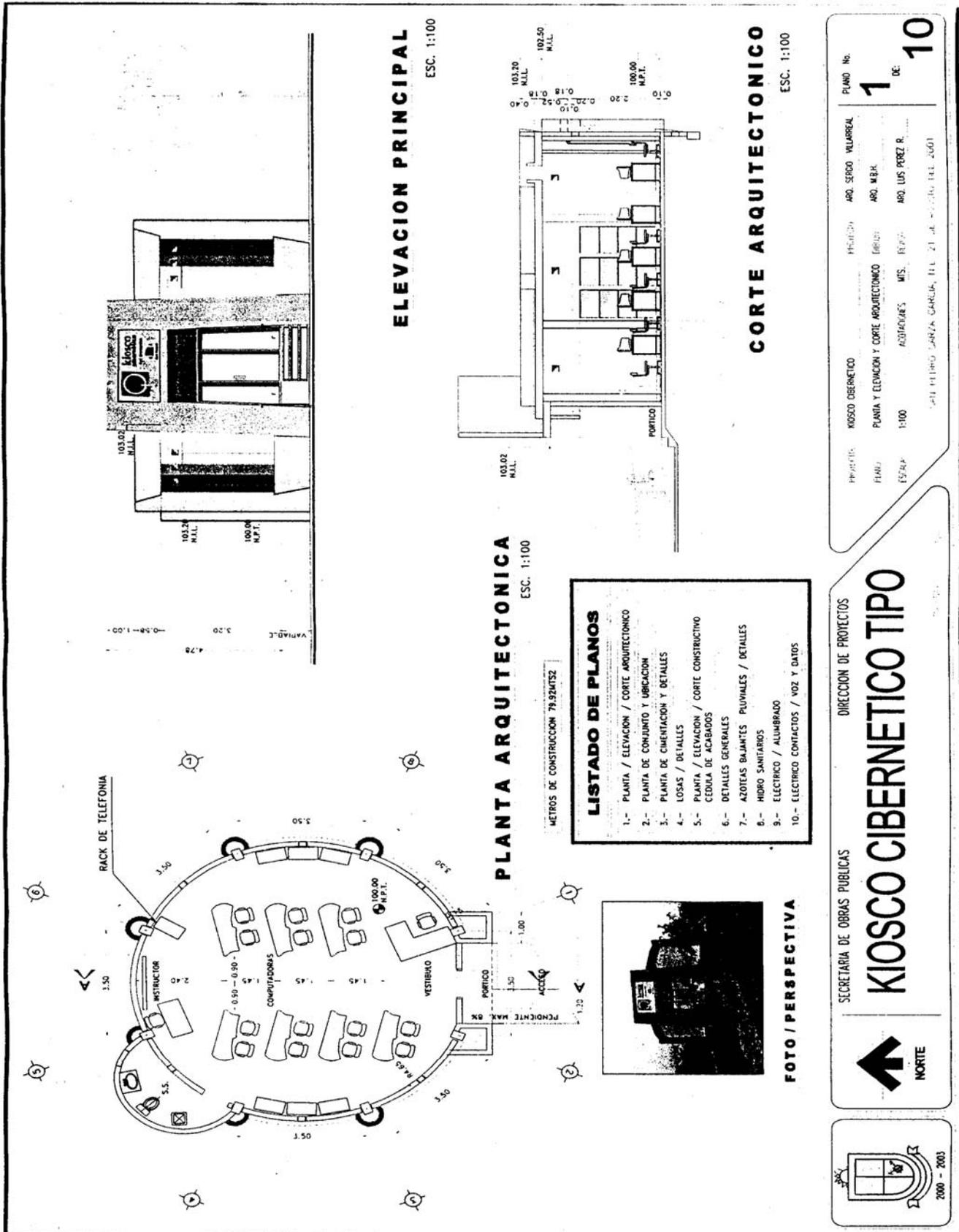


# **ANEXO T**

## **DISEÑO DE LOS KIOSCOS**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	24 de 52

# DISEÑO DE LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS





# **ANEXO U**

## **REGLAMENTO DE USUARIO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	26 de 52



# KIOSCOS CIBERNÉTICOS REGLAMENTO

**1. Los kioscos cibernéticos son áreas de trabajo por lo tanto:**

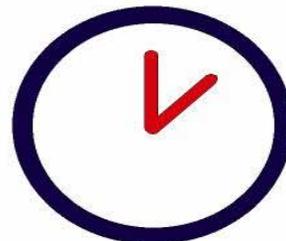
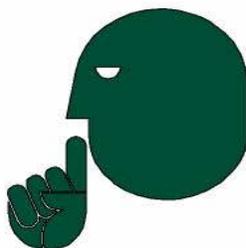


**2. Las computadoras son un equipo delicado por lo tanto:**



**NO LAS MALTRATES**

**3. Tus compañeros también tienen derecho. Respetar tu tiempo y el de los demás.**



	<p><i>MANUAL DE POLITICAS</i></p>	<p><b>KIOSCOS CIBERNÉTICOS</b></p> <p><b>P-KC-23</b></p>
---	-----------------------------------	--

# ANEXO 98

## POLITICAS DE ACTUACIÓN

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	28 de 52

## **I. Responsabilidades del Personal de la Dirección de Proyectos Especiales**

1. Actuar con el máximo cuidado, eficacia y eficiencia en su función.

Es necesario que en su trabajo fije el cuidado y esmero necesarios para brindar un mejor servicio, así como actuar con la máxima honradez y responsabilidad, apegándose a las presentes políticas y demás aplicables.

2. Encauzar la información y todo tipo de recurso asignado, exclusivamente para los fines del servicio en el desempeño de sus funciones, por lo tanto deberá:

- 2.1 Desempeñar su empleo o comisión sin obtener, ni pretender beneficios adicionales a la contraprestación que su función le otorga.

- 2.2 Usar la información obtenida en el desarrollo de su trabajo con toda integridad, sin ocultar ni desvirtuar los hechos o la información con el propósito de obtener algún beneficio personal o beneficiar a terceros. Asimismo, es responsable de mantener absoluta reserva y confidencialidad con respecto de los reportes, datos y hechos de sus labores.

3. Tratar con respeto, amabilidad, rapidez e igualdad a las personas solicitantes de servicios o de información.

4. Observar respeto y subordinación legítimas con sus superiores jerárquicos.

5. Informar a la Dirección de Proyectos Especiales de todo acto u omisión de los servidores públicos adscritos a la misma, que pueda implicar inobservancia a las políticas.

6. Comunicar por escrito al Director de Proyectos Especiales el conocimiento y aceptación para cumplimiento de las presentes políticas; así como las sugerencias que actualicen y/o mejoren las presentes políticas.

La comunicación del conocimiento de las políticas, se deberá presentar semestralmente por cada persona.

## **II Políticas Particulares**

13. Previamente al inicio de cualquier curso o trabajo se deberá formular la planeación, la cual deberá realizarse conjuntamente por el responsable del área y el jefe de operaciones. Todos los integrantes del grupo deben conocer y comprender el plan, particularmente en aquellos aspectos que le sean asignados para su participación.

14. Los responsables y/o auxiliares invariablemente deberá permanecer tiempo completo en las instalaciones de los kioscos y ejercer su responsabilidad y función en forma adecuada.

15. El jefe de operaciones será responsable de ejercer una adecuada supervisión, estableciendo una adecuada comunicación con los responsables y auxiliares de los

kioscos para evaluar su rendimiento, así como estar dispuesto en todo momento para la atención y solución de los problemas que se susciten.

16. Se deberá evitar el extravío de la documentación que le sea suministrada o generada por la operación del kiosco;
17. El Director de Proyectos Especiales fomentará la actualización y desarrollo del personal proporcionándoles los manuales, políticas y circulares de manera oportuna; además de los cursos de capacitación que conforme al diagnóstico de detección de necesidades se programen. Por su parte, los responsables y auxiliares deben aplicar los conocimientos e instrucciones que se les transmitan, así como participar con propuestas y sugerencias que permitan una mayor eficiencia de la operación.

### **III. Políticas Relativas al Desempeño**

21. Los responsables y auxiliares asignados a los kioscos deben contar con la disposición, preparación técnica, experiencia y capacitación necesaria para el eficiente desarrollo de sus actividades con la adecuada supervisión y comunicación.
22. El jefe de operaciones deberá reforzar las acciones en la planeación.
23. El jefe de operaciones deberá mantener una estrecha coordinación y comunicación con los superiores jerárquicos, así como con las personas asignadas a los kioscos cibernéticos.

### **IV. Políticas de Superación, Eficiencia y Economía**

29. Con base en la eficiencia probada durante el desempeño de su función, el jefe inmediato poseerá los elementos necesarios para efectuar una evaluación individual del personal que permita precisar su actuación.
30. Los servidores públicos superiores y de mandos medios deberán fomentar en el personal la lealtad a la institución.
31. Todo el personal de la Dirección de Proyectos Especiales deberá tomar plena conciencia de las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal y ser, a la vez, promotores de las mismas y ejemplo a seguir para el resto del personal cuidando los materiales y equipos asignados para el desarrollo de su labor.
32. El personal sujeto a estas políticas deberán hacer su mejor esfuerzo para llevar a cabo un trabajo a nivel de excelencia.
33. Se debe concientizar a las personas de que uno de los aspectos más importantes de su labor lo constituye los reportes de actividades diseñados previamente por la Jefatura de Operaciones, el cual reflejará el resultado de sus actividades.

A t e n t a m e n t e

---

Nombre, número de nómina y firma



# **ANEXO 99**

## **REGISTRO DIARIO DE USUARIOS**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	31 de 52





# **ANEXO 100**

## **FORMATO BECAS**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	33 de 52

# BECAS

 **MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.**  
a través de  
**LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS Y LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN**  
otorga

 **kioscos cibernéticos**

**BECA DE 20 HORAS-RENTA DE COMPUTADORAS CON ACCESO A INTERNET**

Nombre: \_\_\_\_\_

Escuela: \_\_\_\_\_ Grado Escolar: \_\_\_\_\_

**Autoriza**

\_\_\_\_\_

**Lic. Carmen Cantú Hinojosa**  
Jefe de Operaciones


Válido en cualquier Kiosco del Municipio

 **MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.**  
a través de  
**LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS Y LA DIRECCION DE EDUCACION**  
otorga

 **kioscos cibernéticos**

**BECA DE CURSO BÁSICO DE COMPUTACIÓN**

Nombre: \_\_\_\_\_

Escuela \_\_\_\_\_ Grado Escolar \_\_\_\_\_

**Autoriza**

\_\_\_\_\_

**Lic. Carmen Cantú Hinojosa**  
Jefe de Operaciones

Válido en cualquier Kiosco Cibernético del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.

 **MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.**  
a través de  
**LOS KIOSCOS CIBERNÉTICOS**  
otorga

 **kioscos cibernéticos**

**BECA DE CURSO BASICO DE COMPUTACION**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dependencia \_\_\_\_\_ Numero de Nómina \_\_\_\_\_

**Autoriza**

\_\_\_\_\_

**Lic. Carmen Cantú Hinojosa**  
Jefe de Operaciones

Válido en cualquier Kiosco Cibernético del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.



# **ANEXO 101**

## **FICHA TÉCNICA DE CURSO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	35 de 52



KIOSCOS CIBERNETICOS  
SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.



FICHA TECNICA DE CURSO  
KIOSCO VALLE DEL MIRADOR

NOMBRE DEL CURSO:

DIRIGIDO A:

FECHA DEL CURSO

DEL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DEL 200 \_\_\_\_\_

HORARIO

DE \_\_\_\_\_ (AM-PM) A \_\_\_\_\_ (AM-PM)

DIAS DE LA SEMANA

L\_\_\_\_ M\_\_\_\_ M\_\_\_\_ J\_\_\_\_ V\_\_\_\_ S\_\_\_\_ D\_\_\_\_

TOTAL HORAS EFECTIVAS DE CURSO

\_\_\_\_\_ Hrs.

CUOTA DE RECUPERACIÓN

\$ \_\_\_\_\_

NUMERO DE PARTICIPANTES

INSTRUCTOR

\_\_\_\_\_  
VoBo  
NOMBRE Y FIRMA  
JEFE DE OPERACIONES



# **ANEXO V**

## **CREDCENCIAL DE USUARIO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	37 de 52

# CREENCIAL DE USUARIO





# **ANEXO 102**

## **REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	39 de 52

# REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS

 <p><b>San Pedro</b> Ciudad Inteligente</p>	<p><b>Dirección de Proyectos Especiales</b> <b>Kioscos Cibernéticos</b></p> <p><b>HOJA DE REGISTRO PARA TRAMITAR CREDENCIAL</b></p> <p><b>Kiosco:</b> _____</p> <p><b>Folio de Credencial:</b> _____</p> <p><b>Nombre:</b> _____</p> <p>_____</p> <p><b>Dirección</b></p> <p><b>Calle y No:</b> _____</p> <p>_____</p> <p><b>Colonia:</b> _____</p> <p><b>Municipio:</b> _____</p> <p><b>Teléfono:</b> _____</p> <p><b>Ocupación:</b> _____</p> <p><b>Fecha de Nacimiento</b></p> <p><b>Día:</b> _____ <b>Mes:</b> _____ <b>Año:</b> _____</p>	 <p><b>kioscos</b> cibernéticos</p>				
 <p><b>Foto</b></p> <p>kioscos cibernéticos</p>						
<p><b>Fecha de Solicitud:</b> ____ / ____ / ____</p> <p><b>Fecha de Entrega:</b> ____ / ____ / ____</p>						
<table border="1"><tr><td>No. de Recibo</td><td></td></tr><tr><td>Pagado</td><td></td></tr></table>	No. de Recibo		Pagado			
No. de Recibo						
Pagado						



# **ANEXO W**

## **RECIBO DE COBRO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	41 de 52

# RECIBO DE COBRO



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.

JUAREZ Y LIBERTAD S/N

RECIBO DE INGRESO

R.F.C. MSP-821214-3G3

"Kiosco Cibernético"

FOLIO

KC C 4435

\*EFECTOS FISCALES AL PAGO\*

IMPRESO POR: IMPRESORA REGIONAL, LIC. YOLANDA SALDAÑA RAMIREZ  
M.M. DEL LLANO # 11707E, TEL. 8344-1121 MONTERREY, N.L. R.F.C. SARY-640823-CT9 AUT. D.O.F. 01/10/01

Servicio de Administración Tributaria SECRETARÍA DE HACIENDA Y FISCALÍA FEDERAL	
CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL	
CLAVE DE REG. FED. DE CONTRIBUYENTE	
MSP8212143G3	
NOMBRE, DENOMINACION O RAZON SOCIAL	
MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCIA NL	
FOLIO: C-3527342	
NL-15105318-E	
1obUan92w7	



kioscos  
cibernéticos

CAJERO AUTORIZADO

C. TESORERO MUNICIPAL

FECHA DE IMPRESION: FEBRERO DEL 2002 FECHA DE VIGENCIA: ENERO DEL 2004  
"NUMERO DE APROBACION DEL SISTEMA DE CONTROL DE IMPRESORES AUTORIZADOS"  
SERIE KCA: No. 70569, SERIE KCB: No. 70574, SERIE KCC: No. 70577, SERIE KCD: No. 70582, SERIE KCE: No. 70585, SERIE KCF: No. 70589, SERIE KCG: No. 70592

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES.



# **ANEXO 103**

## **SOLICITUD DE RECIBOS DE COBRO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	43 de 52



Fecha

Nombre  
Director de Ingresos  
PRESENTE.-

Por medio del presente le solicito \_\_\_\_ blocks de recibos foliados, para uso exclusivo del cobro de cuotas de los servicios brindados por los Kioscos Cibernéticos.

Agradezco de antemano su atención a la presente.

Atentamente,

-----  
Responsable de kiosco

-----  
Nombre del Kiosco Cibernético

c.c.p. Jefatura de Operaciones

**Coordinación de Kioscos Cibernéticos**  
**Aldama #219 Nte. Centro de San Pedro**  
**Tels. 8400 4551, 8400 4429**  
**e-mail: kioscos@sanpedro.gob.mx**



# ANEXO 104

## DEPÓSITOS EN TESORERÍA

Fecha de Emisión	Ultima Modificación	Emitido por	Página
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	45 de 52



FECHA

XXXXXX  
DIRECTOR DE INGRESOS  
Presente.-

Por medio de la presente le envío las copias de los recibos oficiales utilizados en el **Kiosco Cibernético**\_\_\_\_, ubicado en el parque de la colonia\_\_\_\_; por el concepto de cuotas de renta de computadoras, cursos recibidos, trámite de credenciales, servicios de impresiones b/n y color, scanner, quemador, así como la venta de discos de 3 ½ y de CD´s en blanco; para ingresarlos a la **cuenta 2831** a nombre de la Dirección de Proyectos Especiales.

DIA	FECHA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	CANT. DE RECIBOS	INGRESOS (\$)
Lunes					
Martes					
Miércoles					
Jueves					
Viernes					
Sábado					
Domingo					
				TOTAL	

Sin más por el momento y agradeciendo de antemano sus finas atenciones, quedo de usted.

XXXXXXXXXX  
Kiosco Cibernético XXXXXXXXXXXX

c.c.p. Director de Proyectos Especiales  
c.c.p. Archivo

Coordinación de Kioscos Cibernéticos  
Aldama #219 Nte. Centro de San Pedro  
Tels. 8400 4551, 8400 4429  
e-mail: kioscos@sanpedro.gob.mx



# **ANEXO X**

## **RECIBO DE INGRESO**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	47 de 52

# RECIBO DE INGRESOS

Municipio de San Pedro Garza García, N. L.



Secretaria de Finanzas y Tesoreria

Dirección de Ingresos

Fecha: Lunes, 10 de Marzo de 2003, 12:37:40 p.m

Nombre

Hoja 1 de 1

DIR. DE PROYECTOS ESPECIALES  
KIOSCO LAZARO GARZA AYALA  
SAN PEDRO GARZA GARCIA, N.L.

Recibo: 0008-00115114

Pagado en: TESORERIA MPAL.  
RFC LG

INGRESO POR CONCEPTO DE CUOTAS DE ACCESO USO INTERNET, CREDENCIALES Y CURSOS BASICOS DE COMPUTACION REC. 6195-6442 DEL 3 AL 9 DE MARZO 2003

Importe	Recargos	Sancion	Gastos	Otros	Bonificación	Neto a Pagar
04280031			CURSOS Y CUOTAS KIOSCO CIBERNE			
4,521.00						4,521.00
<b>Total:</b>						
4,521.00						4,521.00

\*\*\* (CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTIUN PESOS 00/1000 M.N.) \*\*\*

Firma y Sello

0008 M.CARMEN TORRES R.

Cajero



Secretario de Finanzas

Este recibo no es valido si presenta enmendaduras, raspaduras o cualquier alteración.



# **ANEXO 105**

## **CORTE DE CAJA**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	49 de 52





# **ANEXO 106**

## **REGISTRO DIARIO DE FALLAS EN COMPUTADORAS**

<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Emitido por</b>	<b>Página</b>
Mayo 2003		Dirección de Administración, Modernización y Calidad	51 de 52

