



Universidad Veracruzana

**Dirección de Servicios Informáticos  
Administrativos**

# TALLER DE REFORZAMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS INSTITUCIONALES

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Promover el trabajo colaborativo y el uso de buenas prácticas para la Administración de los Servicios Tecnológicos Institucionales de la Universidad Veracruzana.



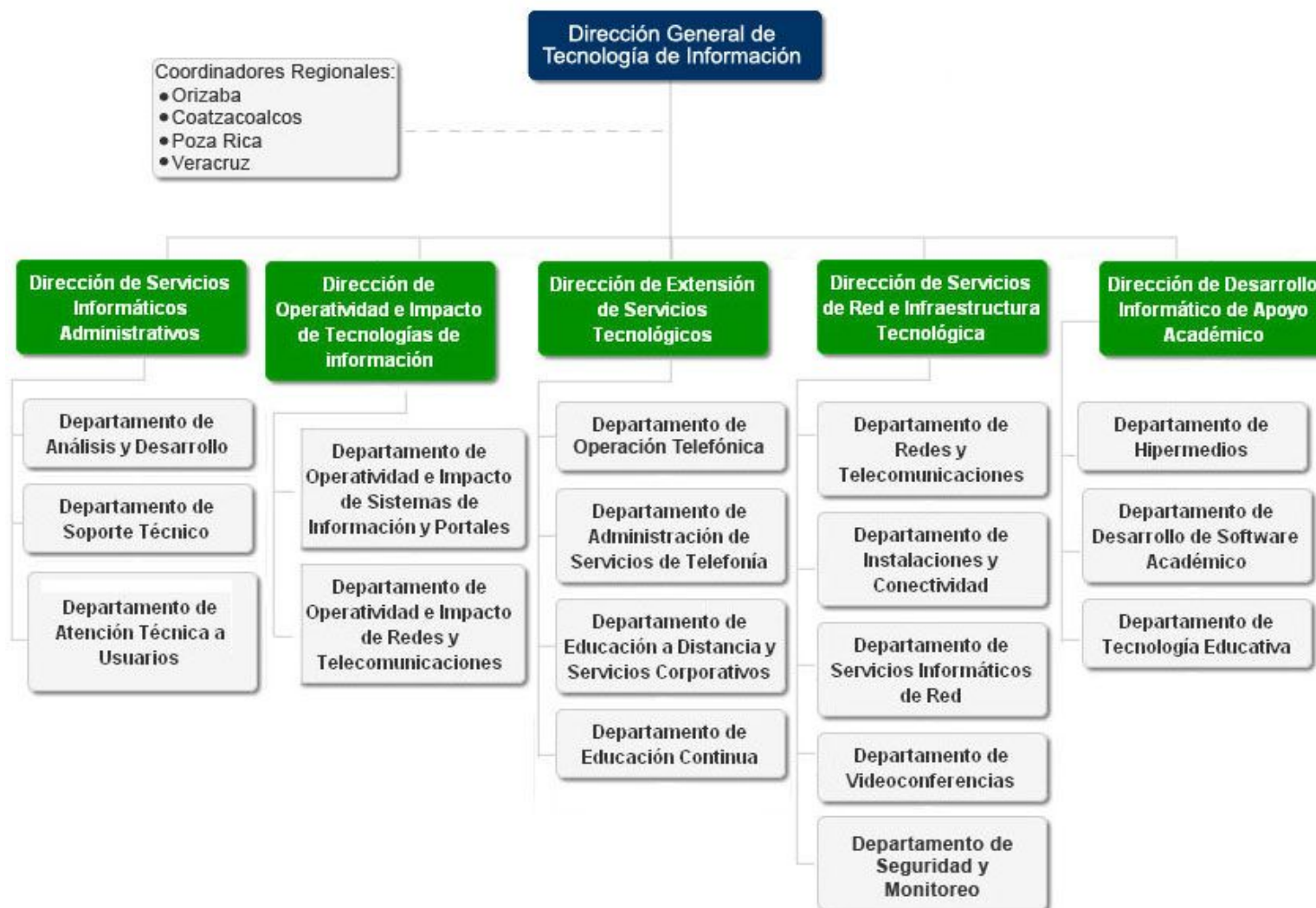
- Introducción
- Software Institucional
- Sistemas de información
- Importancia de la medición de los Servicios

El uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones(TIC), así como el aumento de parque computacional en los últimos años, ha incrementado la demanda de asistencia técnica.

Conoceremos algunos servicios tecnológicos de modo que podamos fomentar su uso adecuado como apoyo a las actividades de la comunidad universitaria.

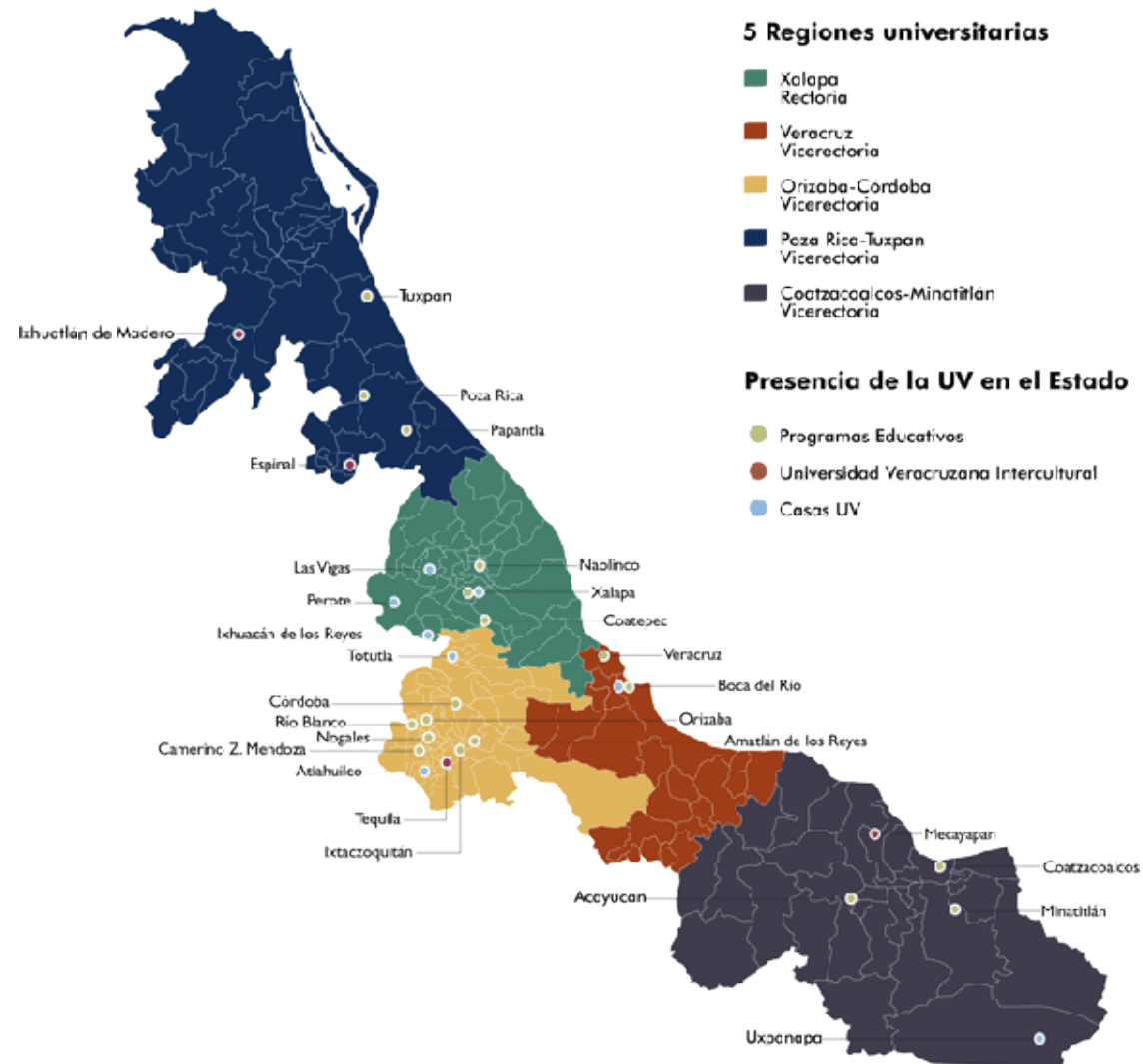
Es necesario tomar conciencia en que parte de este proceso nos encontramos como colaboradores institucionales.

# Introducción: estructura Orgánica de la DGTI

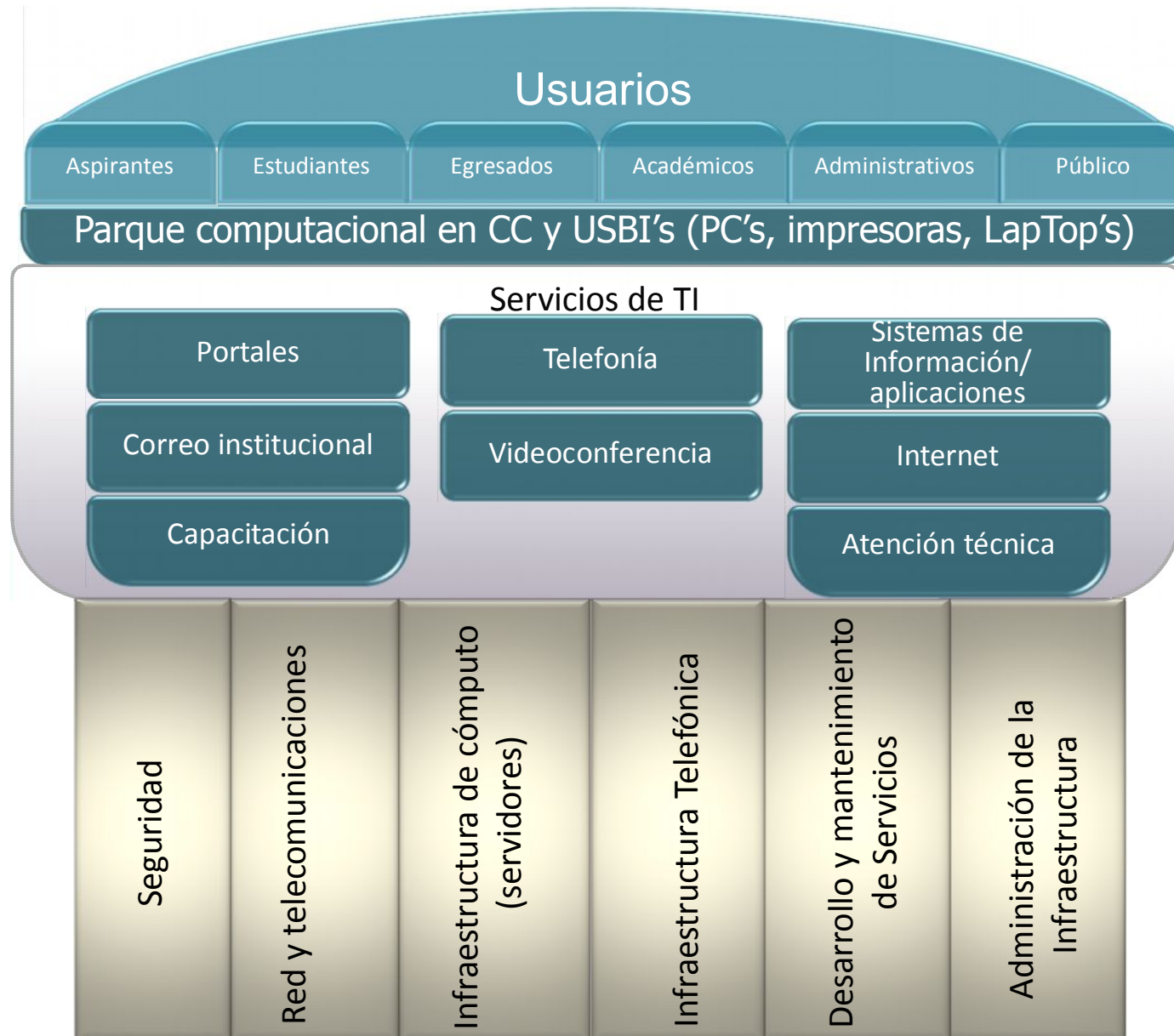


# Introducción: cobertura de la universidad

## Presencia de la Universidad Veracruzana 28 municipios en 5 regiones universitarias



# Introducción: corresponsabilidad



- Usuarios

- Personal técnico en entidades y dependencias

- DGTI
- Coordinaciones Regionales

- DGTI
- Coordinaciones Regionales
- Proveedores

## Contactos técnicos de la DGTI a través de la mesa de ayuda <http://mesadeayuda.uv.mx>:

- **Xalapa – Administrativo**  
Departamento de Atención Técnica a Usuarios  
Ext. 11506, 11502 y 11529
- **Veracruz**  
Coordinación Regional Veracruz  
Ext. 22024 y 22115
- **Poza Rica-Tuxpan**  
Coordinación Regional Poza Rica-Tuxpan  
Ext. 41118 y 41120
- **Coatzacoalcos-Minatitlán**  
Coordinación Regional Coatzacoalcos-Minatitlán  
Ext. 51216 y 51215
- **Córdoba-Orizaba**  
Coordinación Regional Córdoba-Orizaba  
Ext. 33203 y 33205



## Para otorgar asistencia técnica:

Debe verificarse que el equipo en cuestión cumpla con los siguientes requisitos:

- Ser un equipo propiedad de la UV
- Tenga asignado un nombre estándar
- Esté apropiadamente unido al dominio correspondiente
- Contar con una dirección IP de la Red UV
- Informar el proveedor de servicio de conexión de red



# Introducción: consideraciones

## Administración de software institucional:

- Al realizar el formateo de los equipos debe respetarse el nombre estándar del host o nombre que se asignó originalmente en caso de una sustitución.
- Es necesario para la administración adecuada de:
  - Antivirus
  - WSUS (Repositorio de actualizaciones)
  - Control de licencias MKS.
  - Identificación en Active Directory



Universidad Veracruzana

Dirección de Servicios Informáticos Administrativos

# ***SOFTWARE INSTITUCIONAL***

Licencia institucional de **“Education Enrollment” Microsoft** con:

- Windows XP (abril 2014) y Windows 7, versiones Profesional
- Office 2007 y 2010
- Visio 2010 (*a Solicitud del usuario*)
- Project 2010 (*a Solicitud del usuario*)
- Actualizaciones de Windows Update



The screenshot shows the website header with the Universidad Veracruzana logo and name. Below the header is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Académicos', 'Administrativos', 'Aspirantes', 'Directivos', 'Egresados', and 'Estudiantes'. The main content area is titled 'Servicios Tecnológicos' and includes a list of services: 'Windows Xp, Vista y Seven, versiones Profesional', 'Office 2003 y 2007', 'Visio (a Solicitud del usuario)', 'Project 2007 (a Solicitud del usuario)', 'Adobe Reader', 'Actualizaciones de WindowsUpdate', and 'Antivirus'. There is also a logo for 'Microsoft Office Visio Project'.

<http://www.uv.mx/dgti/servicios/internos/soporte-tecnico/instalacion-software.html>

## Instalación - Requerimientos

- Solo aplica a equipos propiedad de la Universidad Veracruzana
- Solicitar mediante la Mesa de Ayuda preferentemente, indicando:
  - Nombre estándar y dirección IP del equipo
  - Marca y modelo del equipo
  - Número de inventario o serie
  - Usuario (cuenta de dominio)
  - Justificación

## Configuración de equipos con SYSPREP

Con la finalidad de disminuir tiempo de servicio en la configuración de equipos de cómputo de escritorio o lap top, se realizó en una USB booteable, con lo siguiente:

- Windows7 a 32 y 64 bits
- Office 2010
- Acrobat Reader
- 7-zip
- Actualizaciones de Windows Update.

Se cuenta con una licencia institucional de la suite antivirus **McAfee VirusScan Enterprise 8.8.0:**

- Debe instalarse en todos los equipos de la Universidad
- Los encargados de Centros de Cómputo deberán coordinarse con el personal de la DGTI (Atención Técnica a Usuarios y Coordinaciones Regionales de la DGTI)
- No esta autorizada la instalación de cualquier otro antivirus



## Ventajas

- Consola de administración altamente desarrollada
- Integración con directorio activo de Microsoft
- Facilidad de creación y despliegue de políticas para equipos cliente
- Generación de reportes detallados
- Velocidad y facilidad de despliegue
- Buen nivel de detección y manejo de recursos

## Requerimientos

Los equipos sobre los que sea necesario instalar el software antivirus deben:

- Contar con un nombre estándar de equipo
- Estar apropiadamente unido al dominio
- Requerimientos mínimos para la instalación

SO	Procesador	Memoria	Disco Duro
Windows XP Professional	233 MHz	256 MB	450 MB
Windows Vista Business	1 GHz	1 GB	500 MB
Windows 7 Professional	1 GHz	1 GB	450 MB

Se cuenta con una licencia institucional para uso de Outlook:

- Es recomendable instalarlo en todos los equipos de la Universidad
- Los encargados de Centros de Cómputo deberán coordinarse con el personal de la DGTI (Atención Técnica a Usuarios y Coordinaciones Regionales de la DGTI)

## Estructura de Servidores

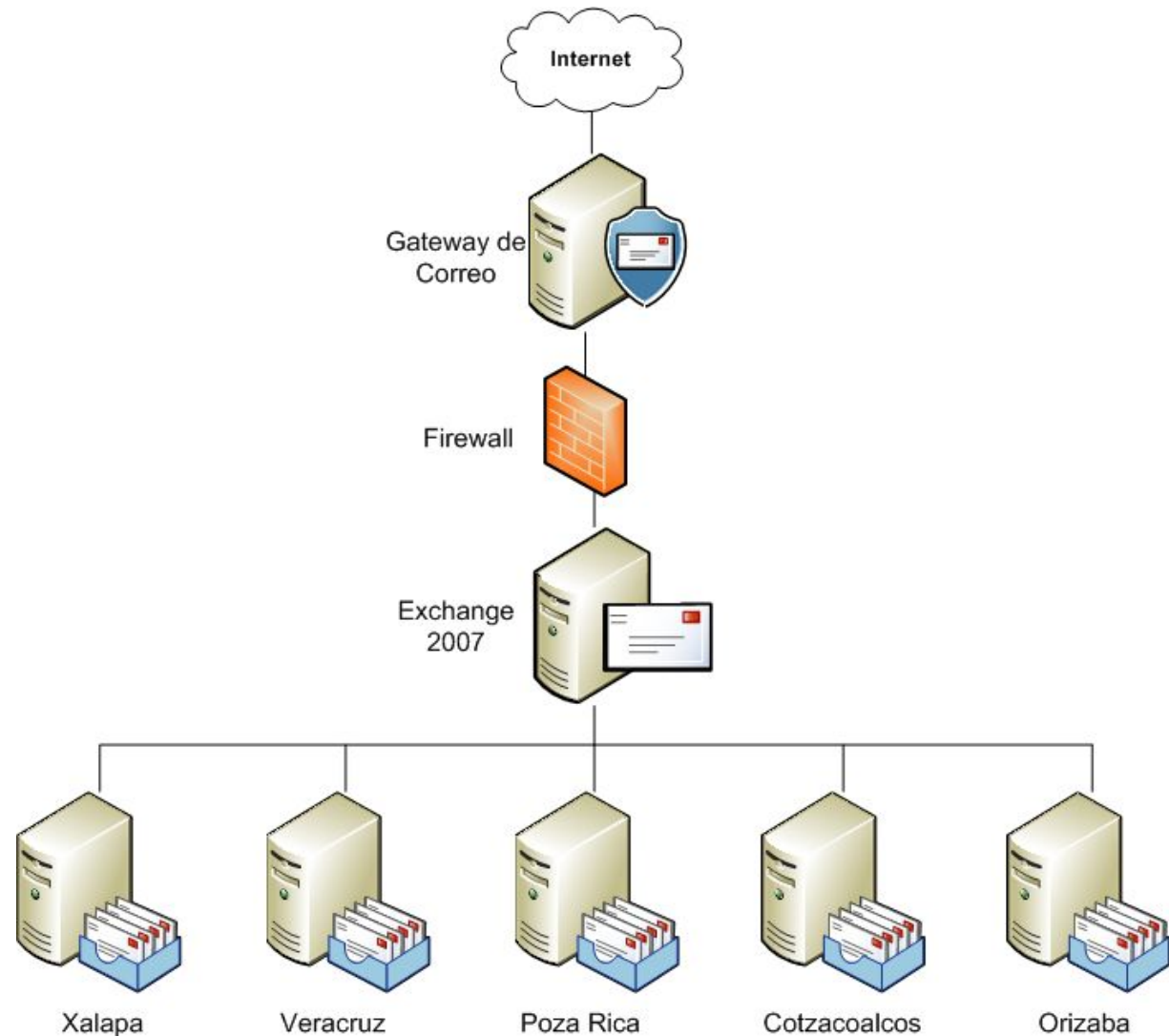
Internet

Gateway de Correo

Firewall

Exchange

Servidores Regionales



## Características Relevantes

- Identificación institucional
- Cuenta institucional única
- Servicio administrado y controlado
- Recursos adicionales: ofrece manejo de calendario, contactos, tareas y notas
- Delegación de permisos

## Outlook Ventajas

- Administración por carpetas
- Presencia y disponibilidad
- Respaldo de correo
- Outlook anywhere
- Autoconfiguración
- Filtrado antispam
- Acceso web seguro

## Recomendaciones Generales

- Utilice el servicio de correo UV
- Úselo solo para asuntos de trabajo
- Mantenga bajo resguardo su contraseña y no permita que otra persona utilice su cuenta
- Organice el correo y administre su espacio de almacenamiento
- Analice los correos que reciba y actúe con reservas
- No otorgue su cuenta institucional en sitios de entretenimiento
- No incluya documentos de gran tamaño (existen otros servicios para ello)
- Si tiene duda sobre la procedencia de algún correo o la información le resulta inusual, consulte a la DGTI antes de tomar acciones
- Utilice nombres para archivos adjuntos, sin puntos intermedios antes de la extensión

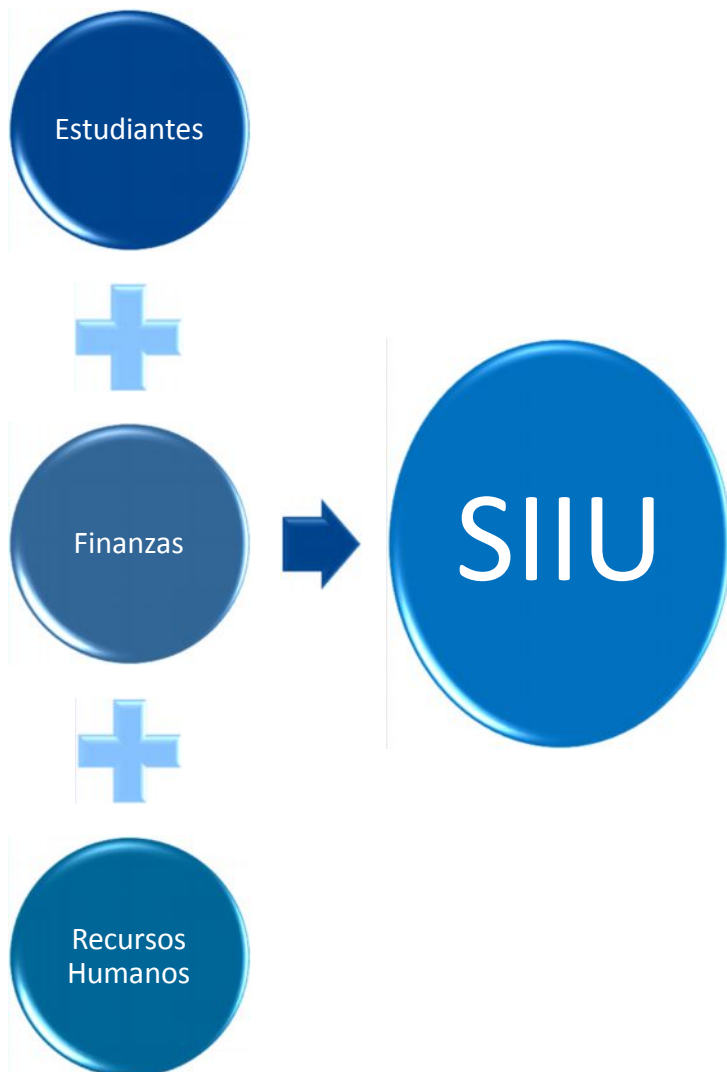


# ***Sistemas de información***



NOMBRE DE APLICACIÓN	ACADÉMICOS	ESTUDIANTES	ADMVOS.	DIRECTIVOS	RESPONSABLE TÉCNICO(S)
SIIU	✓		✓	✓	Patricia Arredondo Vargas parredondo@uv.mx Ext. 11530
Portales de Servicios	✓	✓	✓	✓	Victor M, Acosta Hernández vacosta@uv.mx Ext. 11503
Pre-Inscripción, inscripción y registro de calificaciones en línea	✓	✓	✓	✓	
POA			✓	✓	
SISPER	✓		✓	✓	
Requisiciones			✓	✓	
EMINUS	✓	✓			Alejandro Colunga Moreno acolunga@uv.mx Ext. 11512
Evaluación Docente		✓	✓	✓	Alberto Mesa Huerta amesa@uv.mx Ext. 11510 Carlos F. Domínguez D. cardominguez@uv.mx Ext. 11529
Mesa de Ayuda	✓	✓	✓	✓	

## Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU)



### ¿Que es?

Sistema que automatiza métodos y procedimientos de operación de la Universidad y sistematiza el uso, la explotación y la presentación de la información universitaria en apoyo a las funciones sustantivas y adjetivas de la institución.

### Objetivo

Eficientar la gestión académica y administrativa para ofrecer servicios de calidad a la comunidad universitaria, apoyando así la adopción de modelos educativos más flexibles.

## Subsistemas SIIU

### **Estudiantes**

Optimiza de manera integral los servicios de información y administración escolar en apoyo al quehacer de los docentes, estudiantes, egresados y autoridades de las entidades académicas y administrativas de la Universidad.

### **Finanzas**

Genera oportunamente información confiable de carácter financiero, contable y presupuestal que sirva como base para la planeación y la toma de decisiones.

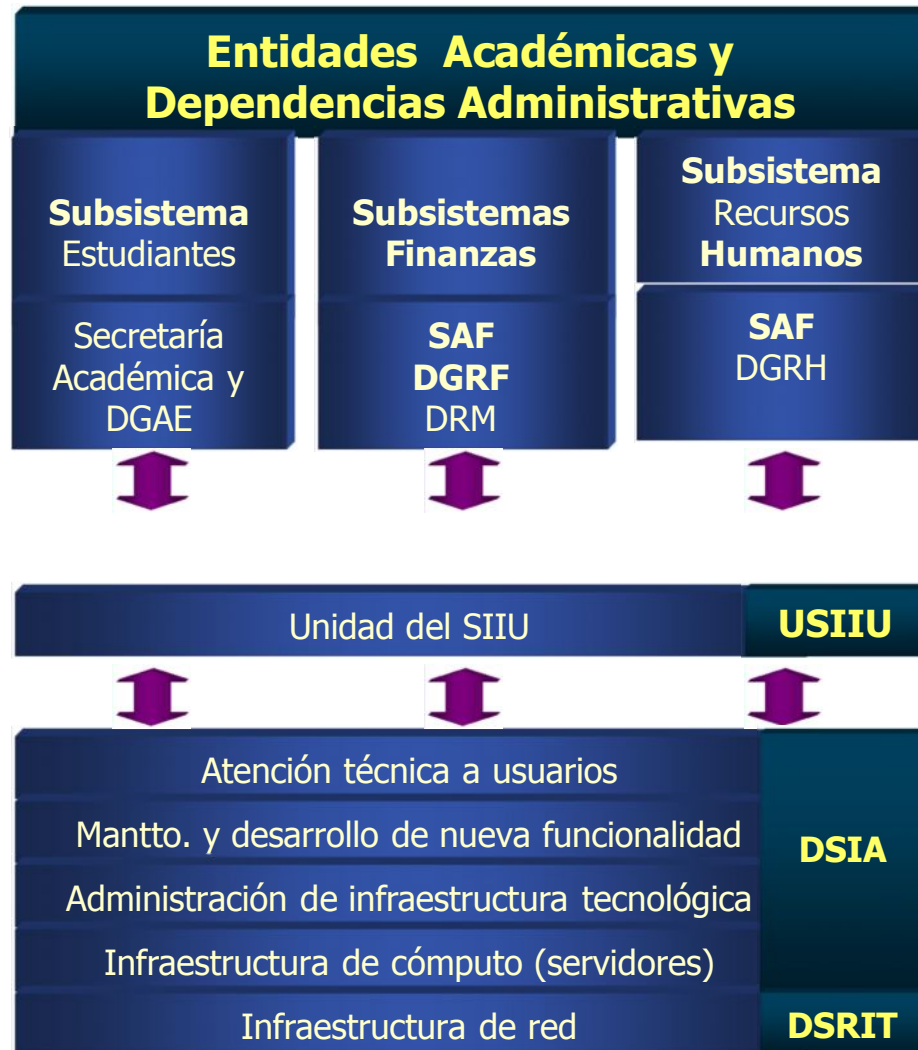
### **Recursos Humanos**

Proporciona información veraz y oportuna de los datos personales, profesionales y la historia laboral del empleado que permita hacer más eficiente la administración y control del recurso humano.

### **Portales de Servicio**

Diseñado para operar en ambiente WEB aprovechando las ventajas que esta tecnología proporciona.

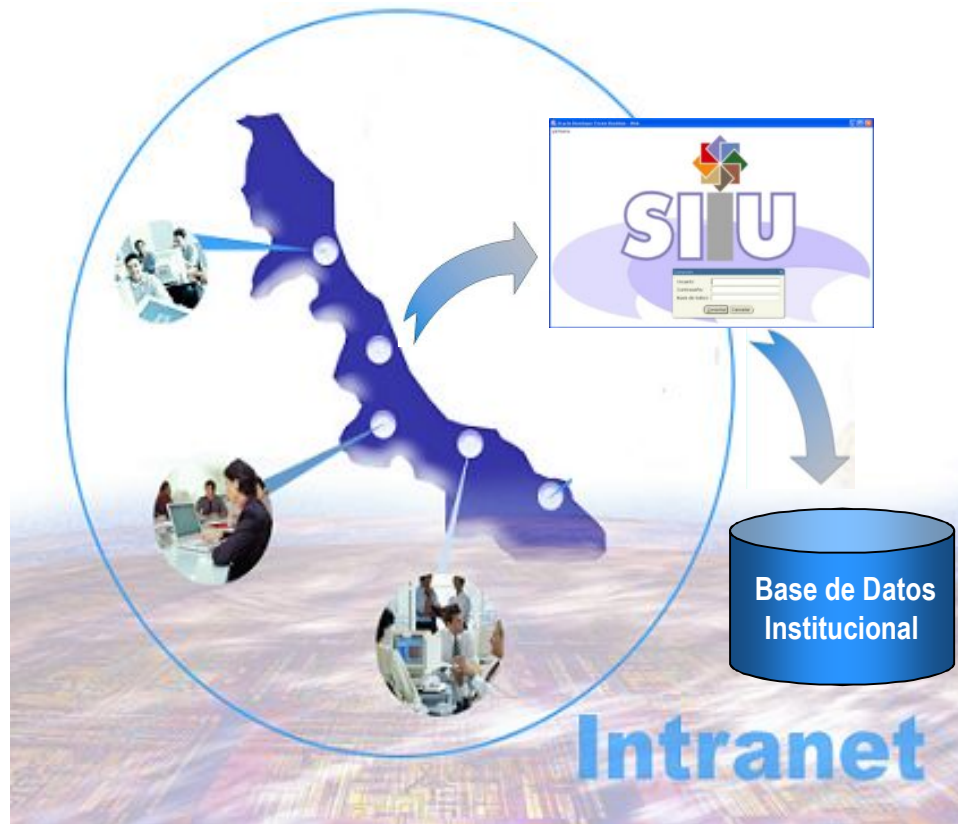
## Áreas responsables



## Impresión en SIIU

- ◆ *Servicios de Impresión (JobSub)*
  - WinLPD . Se configura una PC - se comparte
  - Se registra la impresora en cada uno de los Servidores de la Granja
  - Se registra en la forma impresoras del SIIU
  - Se registra IP en el Servidor Unix (Base de Datos)
  
- ◆ *Servicios de Impresión (Windows)*
  - Ejecuta los procesos (reportes) que le pide un cliente y le envía el resultado en formato PDF.

## Interacción de SIU con otros sistemas



Internet



- Eminus
- Evaluación al Docente
- Bolsa de Trabajo
- Sistema institucional de Tutorías
- Programa Anual de Trabajo Individual (docentes)
- Sistema de Información para la Vinculación Universitaria
- Sistema de Registro y Evaluación de la Investigación
- Sistema de Atención Integral a la Salud
- Programa Operativo Anual
- Requisiciones

Portal Universitario





## Portales de Servicios

- ◆ Incorporado al Sistema Integral de Información Institucional
- ◆ Servicios agrupados por perfiles: académicos, estudiantes, egresados, aspirantes, directivos, administrativos
- ◆ Autenticación de usuarios se hace contra el servicio de Active Directory (a cargo de la DGTI)
- ◆ Para empleados, el perfil asociado es en función de la situación laboral vigente

The image displays three screenshots of the Universidad Veracruzana web portals, each tailored to a specific user profile:

- Portal Académicos:** The top screenshot shows the 'Portal Académicos' interface for user 'Ceballos Piedra Adalberto'. It features a navigation menu with options like 'Inicio', 'Datos generales', 'Carga académica', 'Inf. financiera', 'Inf. académica', 'Sistemas en línea', 'Otros servicios', and 'Directorio'. The main content area is divided into sections for 'Datos generales', 'Carga académica', 'Información financiera', and 'Sistemas en línea', each containing various links and information.
- Portal Estudiantes:** The middle screenshot shows the 'Portal Estudiantes' interface. It includes a navigation menu with 'Inicio', 'Académicos', 'Administrativos', 'Aspirantes', 'Directivos', 'Egresados', and 'Estudiantes'. The main content area is divided into sections for 'Entidades', 'Servicios', 'Documentos', and 'Directorio', providing access to various student services and resources.
- Portal Directivos:** The bottom screenshot shows the 'Portal Directivos' interface for user 'Gonzalez Cruz Maria Dacia'. It features a navigation menu with 'Inicio', 'Datos generales', 'Colaboradores', 'Inf. financiera', 'Inf. académica', 'Sistemas en línea', and 'Directorio'. The main content area is divided into sections for 'Datos generales', 'Colaboradores', 'Información financiera', and 'Información académica', providing access to various administrative and financial services.

## MiUV en nuevo portal institucional

- ◆ Acceso con cuenta institucional sin indicar dominio
- ◆ Identificación automática de perfil asociado al usuario y de los sistemas disponibles en cada uno
- ◆ Para el caso de empleados se determina en función de la situación laboral vigente
- ◆ El perfil de directivos y administrativos se agrupa como uno solo: “administrativos”
- ◆ Un solo logueo a MiUV para ingresar a los sistemas
- ◆ En proceso de migración



The screenshot displays the MiUV portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Universidad Veracruzana logo and the text 'Universidad Veracruzana'. Below this, there are tabs for 'Aspirantes', 'Estudiantes', 'Egresados', 'Administrativos', and 'Académicos'. The main content area features a news section titled 'Convocatorias para Plaza de Docente Académico' and a navigation menu with categories: 'Docencia', 'Investigación', 'Extensión', and 'Universidad'. Below the navigation menu, there is a section for 'Actividades universitarias' and a user profile for 'GOMEZ QUEZADA RAFAEL'. The dashboard contains several system tiles, each with a name, icon, and a numerical value (0):

System Name	Icon	Value
EMINUS	EMINUS	0
Sistema Institucional de Tutorías	SIT	0
Departamento de Estímulos a la Productividad Académica (DEPA)	DEPA	0
Sistema de Vinculación Universitaria	SIVU	0
Sistema de Registro de Investigaciones	SIREI	0
Programa Operativo Anual (POA)	POA	0
Sistema de Atención Integral a la Salud (SAISDI)	SAISDI	0
Mesa de Ayuda (MADGT)	MADGT	0

At the bottom of the dashboard, there are three large icons: a blue icon with a white shield, a green icon with a white telephone handset, and a green icon with a white envelope.



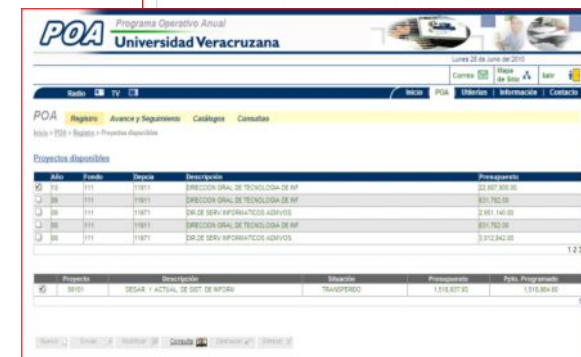
## Procesos de Pre-inscripción, inscripción y registro de calificaciones en línea

- Pre-IL e IL disponible a través del portal de estudiantes
- Registro de calificaciones a través del portal de académicos
- Accede directamente a la base de datos institucional utilizada por el SIU
- El mecanismo de autenticación de usuarios se hace contra el servicio de active directory (a cargo de la DGTI). En coordinación con la DGAE, para la actualización de las cuentas de los alumnos.
- Procesos repetitivos cada periodo escolar



## Sistema POA

- Accesible desde el portal de directivos, académicos y administrativos
- Apoyar y facilita el proceso de planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de los recursos financieros de las entidades académicas y dependencias. Incluye:
  - Registro de proyectos
  - Registro de avance
  - Modificaciones presupuestales
- Incorpora mecanismos de seguridad personalizada de cada cuenta de usuario para restringir el acceso a nivel dato (dependencia-clave programática), la cual está a cargo de la Unidad del SIIU (Lic. Mónica Robles mrobles@uv.mx).



## Sistema de Control de Personal (SISPER)

Sistema de Control de Personal SISPER, el cual permite el registro de propuestas de personal Académico, así como reportes para revisión de cargas.

Disponible en :

- Portal de directivos, administrativos, académicos

Accede directamente a la base datos institucional utilizada por el SIIU

El mecanismo de autenticación de usuarios se hace contra el servicio de active directory (a cargo de la DGTI). En coordinación con la DGRH, para los permisos por dato.

(lperez@uv.mx)

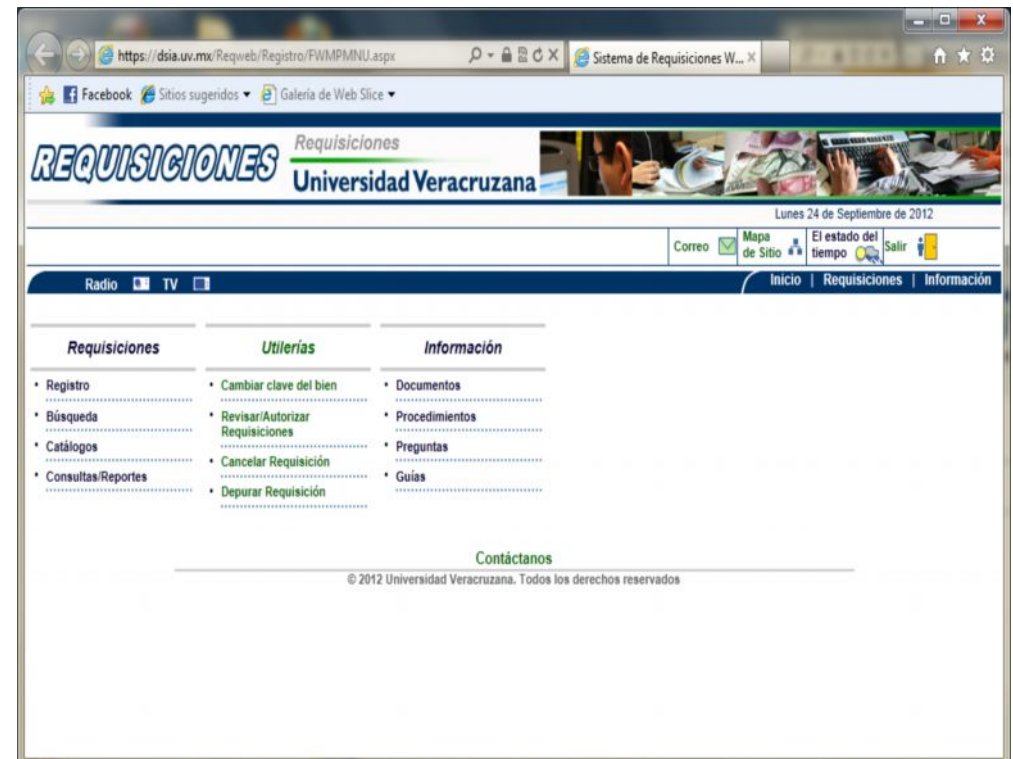


## Requisiciones

Sistema de registro de requisiciones de la Dirección de Recursos Materiales, que permitirá agilizar y optimizar los trámites de requisiciones a la Comunidad Universitaria.

Disponible en: [www.uv.mx](http://www.uv.mx) Portal Directivo y Administrativo.

El mecanismo de autenticación de usuarios se hace contra el servicio de Active Directory en los portales de Servicios.



## Sistema de Educación Distribuida (EMINUS)

Sistema de administración de ambientes flexibles de aprendizaje, que permite presentar y distribuir contenidos educativos, brindando la posibilidad de contar con un “Campus digital” para la comunicación y colaboración sin límite de tiempo y distancia.

Proporcionar un sistema integral que apoye al proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, ampliando y mejorando la educación multimodal mediante una herramienta integral.

Facultades, institutos, académicos, estudiantes, aspirantes, egresados y personas externas en busca de oferta educativa.





## Sistema de Evaluación al Docente (SEDDUV)

Sistema que permite facilitar la recolección de información sobre la opinión de los estudiantes respecto al desempeño académico docente.

Proporcionar información eficaz y oportuna a la Dirección General de Desarrollo Académico para el proceso productividad académica.

Dirección General de Desarrollo Académico,  
académicos y estudiantes de la  
Universidad Veracruzana.

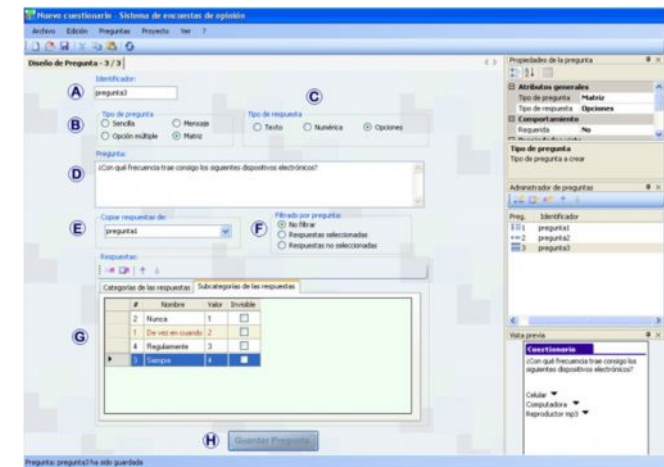


## Sistema Integral de Encuestas de Opinión

Sistema que permite ofrecer un mecanismo para el diseño, publicación, aplicación, recolección y análisis de encuestas de opinión, con la finalidad de recabar información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de apoyar la toma de decisiones

Creación y aplicación de encuestas de opinión para cualquier dependencia a través de la Red Universitaria de Estudios de Opinión.

Dependencias de la Universidad y comunidad universitaria en general.



## Sistema de institucional de tutorías

### Objetivo:

Sistematizar la actividad tutorial en los programas educativos de la Universidad, con el fin de contribuir al seguimiento de la trayectoria escolar de los tutorados, así como, generar indicadores institucionales y vincular los datos con otras instancias de la Universidad

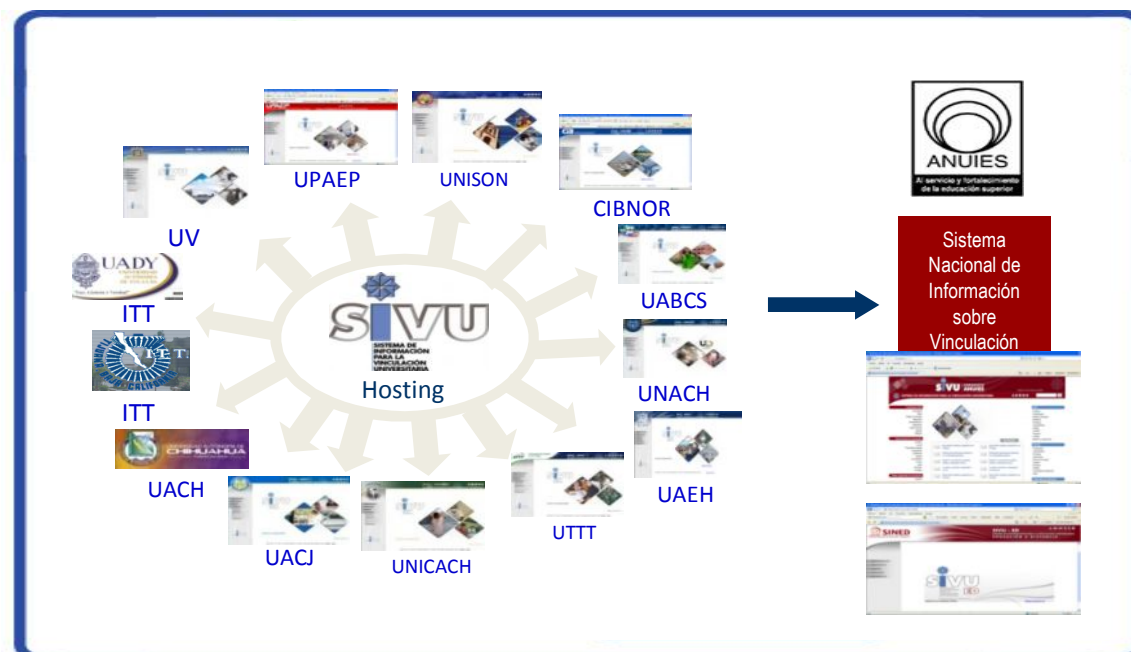


## Sistema de Información para la Vinculación Universitaria

### Objetivo:

Facilitar la gestión académica y administrativa mediante mecanismos que permiten el registro, sistematización, seguimiento, evaluación y difusión de los diferentes programas, proyectos y actividades de vinculación.

- Ofrece información relevante y oportuna sobre los proyectos y actividades de vinculación en los que participan académicos y alumnos de diversas entidades académicas de la Institución.
- Adoptado por otras Instituciones de Educación Superior

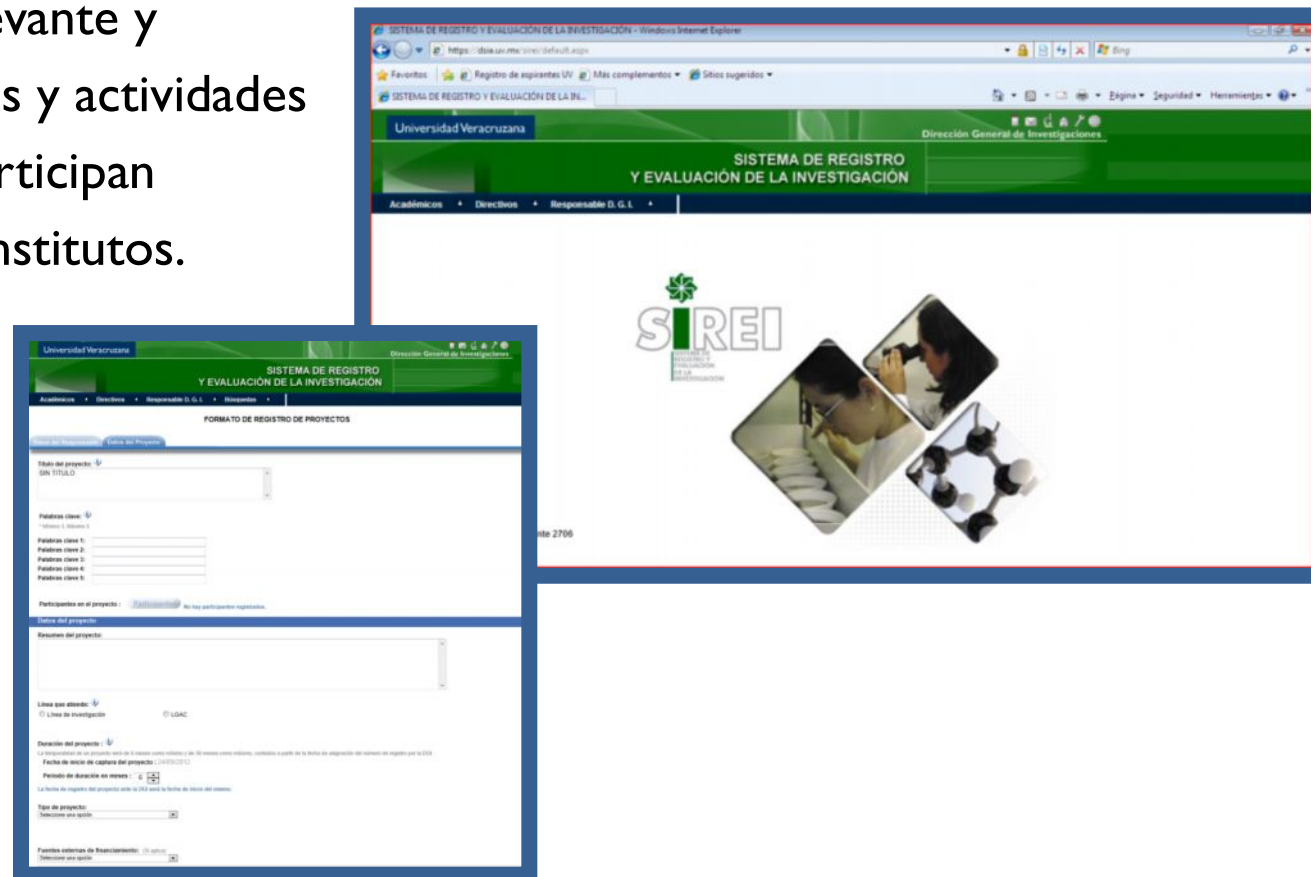


## Sistema de Registro y Evaluación de la Investigación

### Objetivo:

Permitir el registro, sistematización, seguimiento, evaluación y difusión de los diferentes programas, proyectos y actividades de investigación desarrollados por los institutos.

- Disponer de información relevante y oportuna sobre los proyectos y actividades de investigación en la que participan investigadores de diversos institutos.



The image displays two screenshots of the SIREI web application. The top screenshot shows the main interface with the header 'SISTEMA DE REGISTRO Y EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN' and a navigation menu. The bottom screenshot shows a detailed form titled 'FORMATO DE REGISTRO DE PROYECTOS' with fields for 'Título del proyecto', 'Palabras clave', 'Participantes en el proyecto', 'Resumen del proyecto', 'Línea de estudio', 'Dirección del proyecto', 'Fecha de inicio de captación del proyecto', 'Período de duración en meses', 'Tipo de proyección', and 'Fuentes externas de financiamiento'.

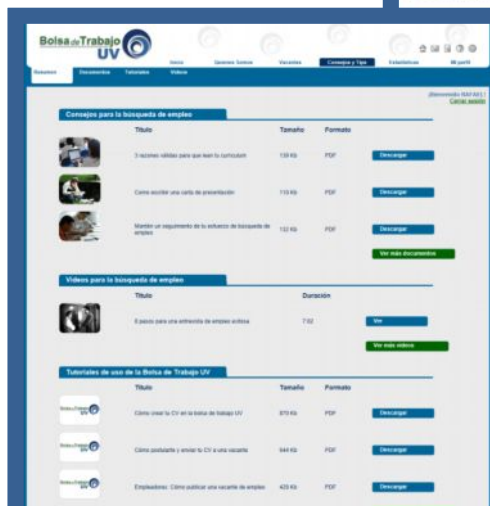
## Sistema de Bolsa de Trabajo

### Objetivo:

Articular la oferta y demanda con la finalidad de apoyar a la empleabilidad de los egresados de las IES, así como contribuir a la competitividad de las empresas mediante capital humano calificado para sus puestos.

### Información y evidencias para analizar la pertinencia de la UV

- Perfil de egreso vs necesidades y requerimientos sociales
- Inserción laboral: tiempo de incorporación, congruencia, conciencia institucional del proceso
- Desempeño profesional: formación complementaria, actualización
- Congruencia de los perfiles de egreso



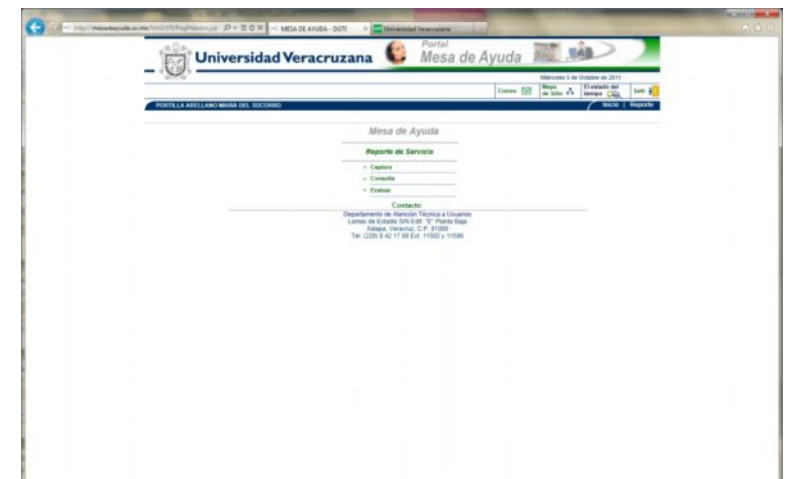
## Mesa de Ayuda

Sistema de registro único relacionado al uso y manejo de los servicios que ofrece la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos para la Comunidad Universitaria.

Disponible en: <http://mesadeayuda.uv.mx>

Accede directamente a la base datos institucional utilizada por el SIIU

El mecanismo de autenticación de usuarios se hace contra el servicio de Active Directory (a cargo de la DSIA; [mesadeayuda@uv.mx](mailto:mesadeayuda@uv.mx) / [amesa@uv.mx](mailto:amesa@uv.mx) ).



## Mesa de Ayuda

La Universidad Veracruzana pone a disposición de la comunidad universitaria y el público en general la página de Numeralia, donde se presenta información y algunos indicadores relevantes de nuestro quehacer universitario, que permiten apoyar la toma de decisiones en las actividades de planeación y evaluación. (DPI)

<http://www.uv.mx/numeralia2012/index.html>

Infraestructura física y tecnológica

Infraestructura de cómputo	Número
Talleres	97
Cubículos	1,130
Centros de Cómputo	111
Auditorios	33
Aulas audiovisuales	45
Cafeterías	32
Fuente: Dirección General de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento. Corte Agosto 2012.	
Infraestructura de cómputo	Número
Para alumnos	8,883
Para profesores	4,008
Para personal de apoyo	2,733
Para personal administrativo	4,412
Total	19,836
Fuente: Dirección General de Tecnología de Información: Dirección de Servicios Informáticos Administrativos. Corte Agosto 2012.	
Infraestructura tecnológica	Número
Fibra óptica propietaria en Km.	132.50
Nodos de red	13,022
Enlaces Satelitales	6
Salas de Videoconferencia	21
Conmutadores	79
Extensiones telefónicas	3,445
Rack	157
Senidores	200

Universidad Veracruzana Portal Mesa de Ayuda

Martes 25 de Septiembre de 2012

MESA AYUDA ALBERTO

Causas de Incidencia Inventario de Equipo Permisos Numeralia Usuarios

### Actualización del Inventario de Equipo de Cómputo

Búsquedas

Número de Inventario: 70004000

Especificaciones Generales

Número de Serie: MXJ20017Z Tipo de Equipo: Seleccione una Opción

Uso del Equipo: ADMINISTRATIVO Tipo de Personal del Responsable del Equipo: Seleccione una Opción

Dependencia de Adscripción: 11971 Dependencia de Ubicación: 11971

Especificaciones de Hardware

Marca del Equipo: HP COMPAQ Modelo del Equipo: BUSINESS DESKTOP DC7800

Procesador: Velocidad del Procesador: GHZ

Memoria RAM: GB Espacio de Almacenamiento: GB  Equipo Obsoleto

Especificaciones de Red

Nombre Estandar:

Dirección MAC (LAN): Dirección IP (LAN):  DHCP (LAN)

Dirección MAC (WLAN): Dirección IP (WLAN):  DHCP (WLAN)

Observaciones Generales

Actualizar Última Actualización 2012-07-10 14:00:00



# ***Importancia de la medición de los Servicios***

***Dirección de Operatividad e Impacto de TIC***

# Dirigirnos hacia donde y porqué



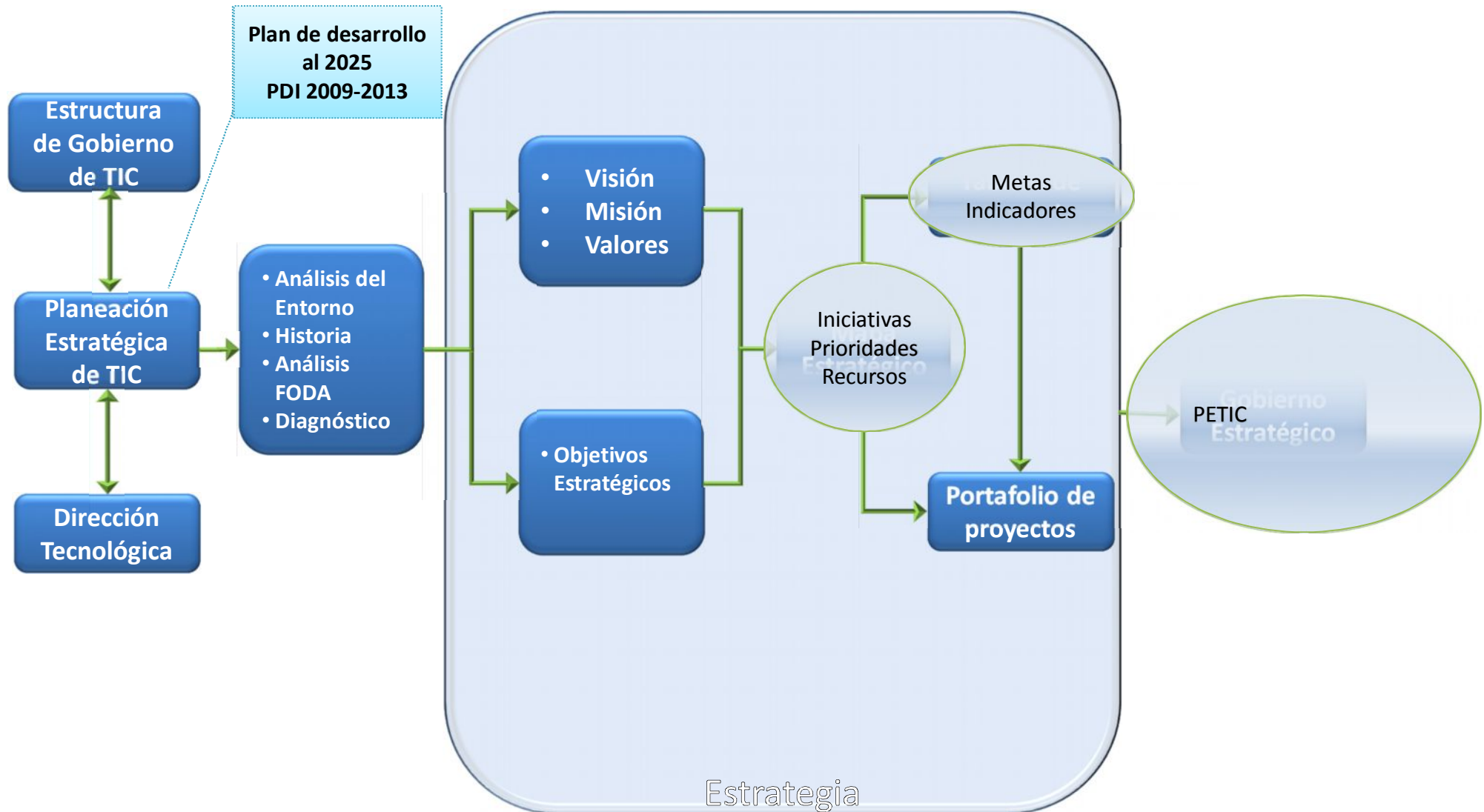
- Alicia: ¿podrías decirme, por favor, qué camino debo seguir para salir de aquí?
- Gato de Cheshire: Esto depende en gran parte del sitio al que quieras llegar.
- Alicia: ... No me importa mucho el sitio...
- Gato de Cheshire: ... Entonces tampoco importa mucho el camino que tomes.
- Alicia: ...siempre que llegue a alguna parte.
- Gato de Cheshire: ¡Oh, siempre llegarás a alguna parte, si caminas lo suficiente!







# Planeación estratégica (TI)





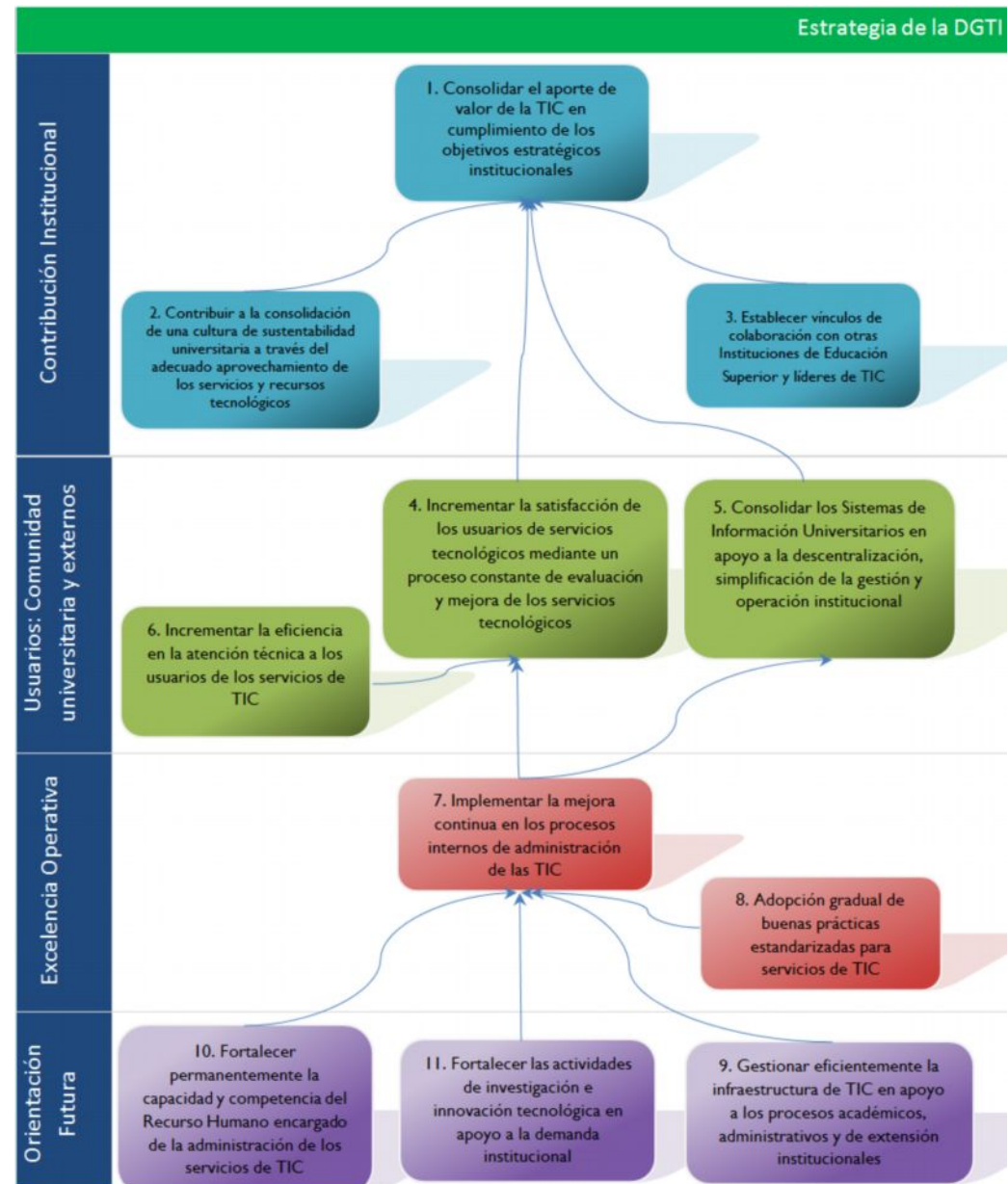


# Planeación estratégica (TI)

- PETIC (Mapa estratégico, Tablero de control, etc.)
- POA alineado al PETIC

## Portafolio de proyectos:

- Portal Institucional
- iTunesU UV
- Sistemas de Información
- Correo electrónico
- Encuesta por Sondeo
- Mesa de ayuda
- Plan de capacitación
- Red Institucional
- Videoconferencias



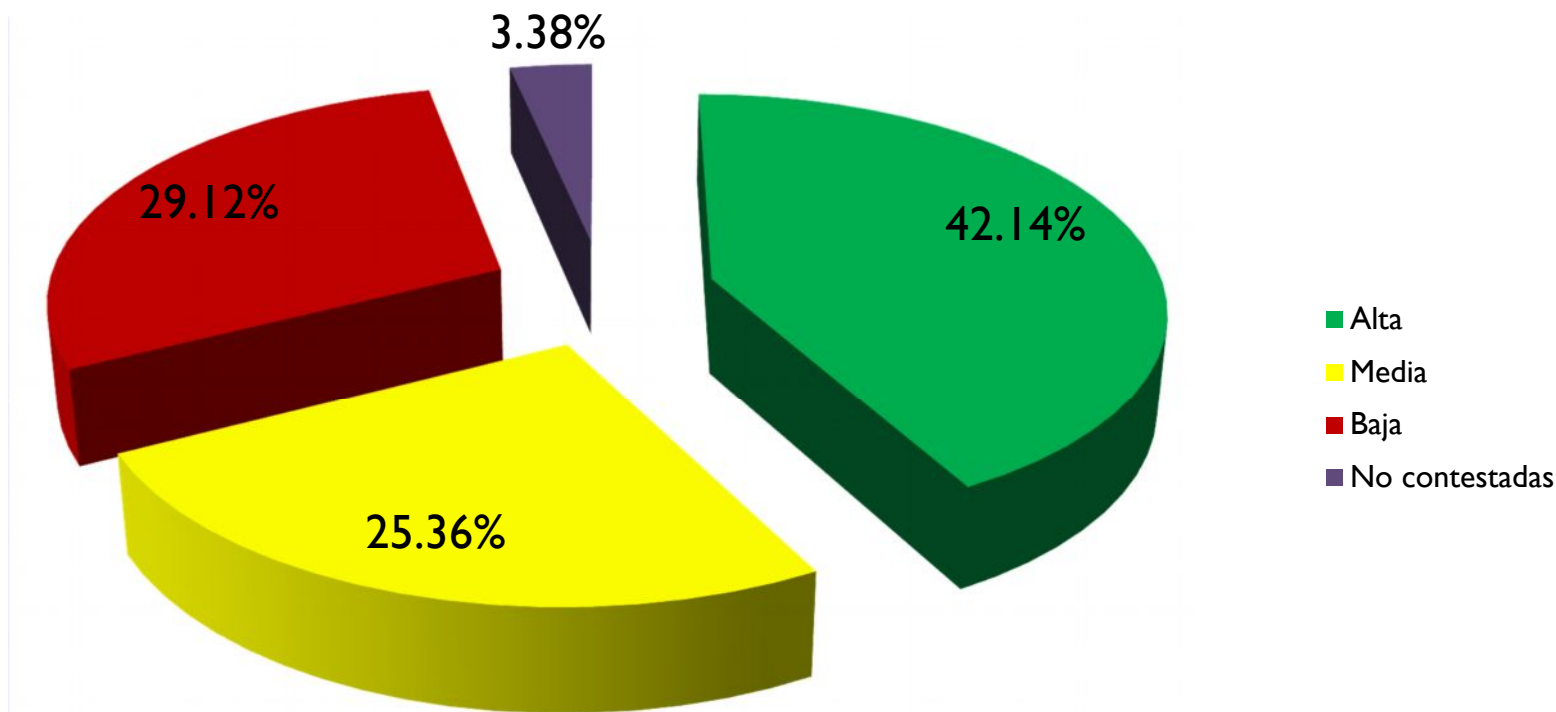
Es el Sistema cuyo objetivo es proporcionar información para el seguimiento y evaluación de las líneas de acción en materia de TIC alineadas a la planeación estratégica institucional, así como la mejora continua mediante la instauración de indicadores de desempeño tecnológicos





# Evaluación: encuesta por sondeo

## SATISFACCIÓN EN EL USO DE SERVICIOS DE TI

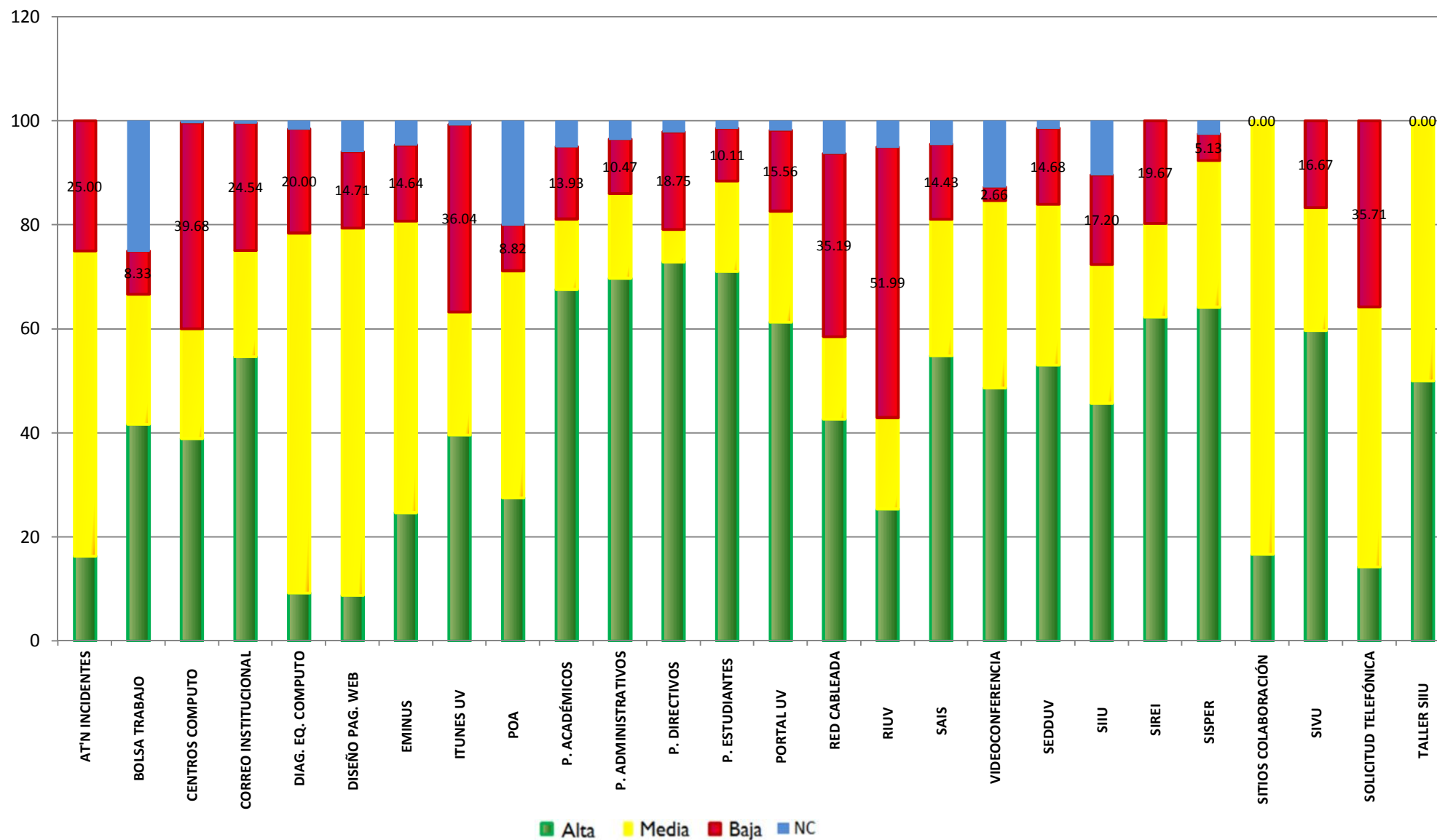


	UV en números 2011-2012	Máxima participación	%	Servicio con mayor participación
Académicos	6891	122	1.7%	P. ACADÉMICOS
Administrativos	4,789	100	2%	PORTAL U.V.
Estudiantes EF	61,191 (todos los niveles)	588	.96%	RIUV



# Evaluación: encuesta por sondeo

## SATISFACCIÓN EN EL USO DE SERVICIOS DE TI





# TALLER DE REFORZAMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI DE LA UV

ATENCIÓN TÉCNICA A USUARIOS

¡Agradece su Atención!

<http://mesadeayuda.uv.mx>

