INSTRUCTIVO PARA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Pertenece a:
Guía de Organización
Sub-Manual de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Código: SMTI_GO_IAdministraciónServicios

División de Tecnologías de la Información

Índice

1. Autorización 3

2. Introducción 4

1. Objetivo 5

2. Alcance 6

3. Normas de operación 7

4. Vinculación 8

5. Autoridad y funciones 10

6. Desarrollo 12

1. Equipo de Cómputo 12

2. Instalación de software. 15

3. Correo electrónico 17

4. Directorio activo o local. 22

5. Fotocopiado e impresión. 25

6. Carpetas compartidas. 31

7. Telefonía 35

8. Red (fija, inalámbrica y puertos). 38

9. Desarrollo de sistemas. 43

10. Equipamiento de salas de juntas 48

11. Desarrollo de Portales Web. 50

12. Sistemas Institucionales 54

Indicadores 54

Control Interno 54

Archivo 55

13. Glosario 56

14. Control de cambios 59

15. Anexos 60

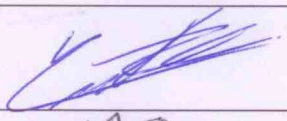
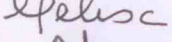
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

1. Autorización

En cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018 y con el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) realiza acciones para una gestión administrativa ágil, pertinente, transparente y sustentada en principios de eficiencia y eficacia para contribuir al logro de sus objetivos.

En virtud de lo anterior, se expide el Instructivo denominado "Administración de Servicios" para su observancia. El personal asignado de la División de Tecnologías de la Información proporcionará la asesoría de dudas y/o comentarios derivados de su implementación y/o seguimiento.

El presente documento entra en vigor a partir de su emisión junto con la firma de autorización por parte del Presidente del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.

Formalidad	Responsable y Área Funcional	Firma
Elaboró	Yander Gabriel Reynoso Cortés **Oficina de Infraestructura y Soporte**	
	Isaac Rodriguez González **Oficina de Desarrollo de Sistemas**	
	Luis Eduardo Mejia Santamaría **Oficina de Contenidos Web**	
	Melisa Novoa Castilleja **Planeación**	
Validó	Gerardo Contreras Alvarado **División de Tecnologías de la Información**	
	Jaime Andres Malo Angers **División de Planeación y Finanzas**	
Autorizó	Armando Carrillo Lavat **Presidente del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano**	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Se pide al personal del SPR que cualquier sugerencia y/o mejora al presente documento envíe un correo a: buzoninterno@spr.gob.mx.

2. Introducción

El Instructivo para Administración de Servicios (ADS) es un instrumento administrativo el cual define los servicios con los que cuenta el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) en las materias de tecnologías y seguridad de la información, con la finalidad de regular la operación de las mismas al interior del Sistema.

Asimismo, con el fin de lograr un gobierno eficiente con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de sus servicios, que simplifique la normatividad y rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía; el SPR reduce carga administrativa conjuntando la labor de cuatro documentos en la presente Instructivo. Dichos documentos son:

1) Lineamientos para el uso de internet y correo electrónico (Código: OPMA-DTI-LIN-01).
2) Lineamientos para fotocopiado, impresión y digitalización (Código: OPMA-DTI-LIN-02).

Con la finalidad de llevar un control de las actualizaciones de dichos documentos, el presente Instructivo para Administración de Servicios anula y reemplaza todas y cada una de las versiones anteriores a éste.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

1. Objetivo

Definir los lineamientos y configuración de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como identificar iniciativas de servicios de TIC que aporten beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución, con apego a la Estrategia Digital Nacional (EDN) y efectuar su instrumentación.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

2. Alcance

El presente Instructivo es para un cumplimiento y apoyo general de las áreas del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) que generen actividades, lineamientos y/o documentos administrativos y/o sustantivos para contribuir al desarrollo y mejora de sus procedimientos y objetivos.

La o el usuario del servicio deberá leer y observar estos lineamientos, asimismo se establece que el desconocimiento de los mismos no exime de las responsabilidades y sanciones a las que se hiciere acreedor(a).

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3. Normas de operación

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013- 2018.
- Código de Conducta del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
- Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

4. Vinculación

Para seguir impulsando y consolidando la radiodifusión en México, el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) se ha alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018; así como a las Estrategias Transversales de un Gobierno Cercano y Moderno, y Perspectiva de Género.

Para el cumplimiento de lo anterior, se ha elaborado el presente "Instructivo Administración de Servicios".

Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018		
Meta	4	México Próspero
Objetivo	4.5	Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones
Estrategia	4.5.1	Impulsar el desarrollo e innovación tecnológica de las telecomunicaciones que amplíe la cobertura y accesibilidad para impulsar mejores servicios y promover la competencia, buscando la reducción de costos y la eficiencia de las comunicaciones.
Línea de acción	Promover mayor oferta de los servicios de telecomunicaciones, así como la inversión privada en el sector, con el que se puedan ofrecer servicios electrónicos avanzados que mejoren el valor agregado de las actividades productivas.	
Estrategia Transversal		
Gobierno Cercano y Moderno		

Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano	
Objetivo	Proveer el servicio de radiodifusión sin fines de lucro, a efecto de asegurar el acceso al mayor número de personas en cada una de las entidades federativas a contenidos que promuevan la integración nacional, la formación educativa, cultural y cívica, la igualdad entre mujeres y hombres, la difusión de información imparcial, objetiva, oportuna y veraz del acontecer nacional e internacional, independencia editorial y dar espacio a las obras de producción independiente, así como a la expresión de la diversidad y pluralidad de ideas y opiniones que fortalezcan la vida democrática de la sociedad.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Unidad Administrativa	
Objetivo de División de Tecnologías de la Información	Proveer la infraestructura y servicios de tecnología de información y comunicaciones , además de garantizar la integridad, confidencialidad , disponibilidad y resguardo de la información electrónica del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), para prestar servicios de medios públicos de radiodifusión mediante su Red de Retransmisoras de Televisión Pública Nacional y su Canal “Una Voz con Todos”.
Objetivo Organización	Definir los compromisos y costos de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como identificar iniciativas de servicios de TIC que aporten beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución, con apego a la Estrategias Digital Nacional (EDN) y efectuar su instrumentación.
Objetivo Infraestructura y Soporte	Definir la infraestructura y seguridad en materia de tecnologías de la información; asimismo abastecer el soporte necesario a la infraestructura para brindar una disponibilidad óptima en los servicios de voz, datos y servicios administrados, ofreciendo las mejores condiciones técnicas para salvaguardar la integridad física y lógica de la información.
Objetivo Desarrollo de Sistemas	Dirigir en forma administrativa y técnica todos los recursos y actividades relacionadas con la adopción y desarrollo de sistemas de información para satisfacer las necesidades del resto de las áreas del Sistema de Radiodifusión del Estado Mexicano, lo que contribuye a alcanzar las metas establecidas en la Estrategia Digital Nacional.
Objetivo Contenido Web	Administrar el desarrollo y contenido web del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano, generando información estadística de las audiencias, así como las estrategias en mercadotecnia enfocada a difundir y expandir los contenidos.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

5. Autoridad y funciones

Presidencia del SPR

- Autorizar la elaboración, desarrollo e implementación de proyectos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Autorizar el PETIC (Planes Estratégicos de Tecnologías de Información y Comunicaciones).

Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones

- Definir, desarrollar e implementar los proyectos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones del SPR.
- Elaborar el PETIC.
- Coordinar el desarrollo de los sistemas de información

Oficina de Infraestructura y Soporte

- Definir la infraestructura y seguridad en materia de tecnologías de la información.
- Proporcionar la plataforma tecnológica en cuanto a Infraestructura y herramientas en materia de tecnologías de Información y Comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades del SPR.
- Abastecer el soporte necesario a la infraestructura para brindar una disponibilidad óptima en los servicios de voz, datos y servicios administrados.
- Ofrecer las mejores condiciones técnicas para salvaguardar la integridad física y lógica de la información.
- Alinear continuamente los servicios con las necesidades cambiantes del SPR.

Oficina de Desarrollo de Sistemas

- Desarrollar, monitorear y mantener el funcionamiento de todos los sistemas de información dentro del SPR.
- Dirigir en forma administrativa y técnica todos los recursos y actividades relacionadas con la adopción y desarrollo de sistemas de información en el SPR.
- Definir los estándares, establecer las políticas y metodologías para el desarrollo de sistemas informáticos dentro del SPR.
- Identificar y atender las necesidades de automatización de procesos operativos de todas las áreas del SPR.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Oficina de Contenidos Web

- Desarrollo, diseño y administración de la plataforma de la página web del SPR.
- Administración del contenido de la página web del SPR.
- Generar información estadística de las audiencias así como las estrategias en mercadotecnia enfocados a difundir y expandir los contenidos del SPR a través de plataformas digitales y Web.

Titulares de las áreas del SPR

- Solicitar el desarrollo e implementación de sistemas de información además de servicios e infraestructura en materia de Tecnologías de Información.
- Vigilar la aplicación del sub-manual, guías e instructivos de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones de SPR.

División de Planeación y Finanzas

- Validar el sub-manual, guías e instructivos de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones de SPR.
- Dar continuidad a la autorización, expedición y el registro ante la Presidencia del SPR del sub-manual, guías e instructivos de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Gestionar la publicación de los documentos en la plataforma informativa del SPR.
- Seguimiento y asesoramiento del Sistema de Indicadores.
- Seguimiento al Buzón Interno para procedimientos.

Áreas del SPR

- Realizar las funciones en conformidad con el Sub-Manuales, Guías o Instructivos de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Cumplir con el Sub-Manuales, Guías o Instructivos de procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

6. Desarrollo

En el presente desarrollo de describirá el proceso para Administración de Servicios de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC), el cual engloba 11 subprocesos:

1. Equipo de Cómputo.
2. Instalación de software.
3. Correo electrónico.
4. Cuenta de directorio activo o local.
5. Fotocopiado e impresión.
6. Carpetas compartidas.
7. Telefonía.
8. Red (fija, inalámbrica y puertos).
9. Equipamiento de salas de juntas.
10. Desarrollo de sistemas.
11. Desarrollo de portales web.

A continuación se desglosan los subprocesos con el desarrollo de sus lineamientos correspondientes:

1. Equipo de Cómputo

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano de herramientas tecnológicas, como lo son los equipos de cómputo y herramientas informáticas para optimizar las actividades que realizan los usuarios.

1.1 **Lineamiento** Administración.

1.1.1 Entrega.

La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC) es la única área facultada para la adquisición, gestión, administración y asignación de cualquier equipo de cómputo y periféricos que se consideren dentro del rubro de las tecnologías de información.

Para la asignación de un equipo de cómputo, la DGTIC recibe la solicitud vía correo electrónico u oficio por parte del área de Recursos Humanos con la siguiente información:

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

a) Nombre completo del empleado (a).
b) Numero de empleado (a).
c) Puesto.
d) Coordinación o División a la que pertenece.
e) Fecha de ingreso.

El equipo de cómputo y periféricos serán entregados en resguardo de las y los usuarios para el cumplimiento de actividades estrictamente oficiales, firmando estos, carta responsiva.

1.1.2 Movimientos.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte se encuentra facultada para realizar movimientos de equipo dentro de las instalaciones del SPR. Asimismo, para la solicitud de algún movimiento de un bien de tecnología o retiro del mismo, se deberá avisar vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte.

1.2 **Lineamiento** Buenas prácticas.

Se recomiendan, para el cuidado del equipo de cómputo, las acciones siguientes:

1.2.1 Ahorro de energía.

Se recomienda configurar el equipo de cómputo en modo de ahorro de energía; asimismo, si no es utilizado apagar la computadora y el Unidad Ininterrumpida de Corriente.

Del mismo modo, los equipos deberán conectarse a las tomas de corriente eléctrica regulada (contactos marcados de color naranja).

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

1.2.2 Reparaciones

Únicamente el personal técnico autorizado podrá abrir, ensamblar o verificar internamente los equipos, bajo ninguna circunstancia será abierto por las y los usuarios.

1.2.3 Limpieza

No deberán consumirse alimentos y bebidas cerca del equipo. Asimismo, no se permite utilizar líquidos en aerosol, solventes o abrasivos para la limpieza del equipo. La limpieza general del equipo se realizará a través de mantenimientos preventivos con la empresa contratada para dicho fin; si es necesario realizar una limpieza externa la o el usuario podrá utilizar un trapo (sin pelusa) ligeramente húmedo.

1.2.4 Localización

Se recomienda no exponer los equipos a la luz directa del sol, lluvia o humedad. Del mismo modo, es necesario mantener despejada el área de ventilación en la parte posterior del equipo.

1.3 Lineamiento Sanciones

En caso de extravío de algún equipo o daños por uso excesivo o mal uso por parte de las y los usuarios, será responsabilidad de la Unidad Administrativa realizar los trámites de recuperación del bien o en su defecto el pago de reposición del mismo.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

2. Instalación de software.

Objetivo: Garantizar la instalación apropiada y el uso correcto del software adquirido por DGTI, mediante el establecimiento de políticas y supervisiones periódicas para su cumplimiento; mediante la revisión de su compatibilidad, seguridad y confidencialidad de la información que genere con dicho software en las labores diarias dentro del SPR.

2.1 **Lineamiento** Software del Equipo de Cómputo.

El equipo de cómputo entregado cuenta con el software institucional del SPR debidamente licenciado, por lo que queda estrictamente prohibido instalar software adicional al incluido en la configuración original de su computadora sin contar con autorización por parte de la DGTIC, de ser el caso, los titulares de las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones, deberán solicitarlo con la siguiente información:

a) Usuario(a) del software.
b) Justificación del uso del software.
c) Nombre del software.

En caso de ser un software que no requiera licencia, se considera su instalación misma que deberá realizar la Oficina de Infraestructura y Soporte, en caso contrario se evaluara la adquisición de la licencia por parte de la DGTIC en conjunto con la División de Recursos Materiales.

2.2 **Lineamiento** Instalación de Software.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte es la única área facultada para la instalación de cualquier software en los equipos propios del SPR.

La DGTIC no tiene la obligación de brindar soporte técnico para la instalación, configuración y operación de paquetes de cómputo que no sean institucionales o para software de entretenimiento.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

2.3 Lineamiento Catálogo de Software

Se realizará la instalación del software sólo cuando se cuente con el licenciamiento correspondiente. Lo anterior, para no generar un riesgo a la integridad de los equipos, sistemas, ni para la red institucional. Cabe mencionar que se realizará la actualización periódica del software instalado.

- Office Profesional Plus 2010 32/64 B I T S
- Visio Premium 2010 32/64 BITS
- Project Profesional 2010 32764 BITS
- Windows Server Enterprise 2008r2
- Windows Server Standar 2008r2
- Red Hat Enterprise Linux 6.3
- Kaspersky Endpoint Security 32/64 B I T S
- Adobe Acrobat Profesional Pro X 32/64 B I T S
- Adobe Creative Suite Master Collection CS6 PC/MAC
- Autocad 2013 Comercial 32/64 BITS

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3. Correo electrónico.

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano de un servicio de red que permita a las y los usuarios enviar y recibir mensajes mediante un sistema de comunicación electrónica.

3.1 **Lineamiento** Solicitud.

3.1.1 Altas.

Para la creación de una cuenta de correo electrónico, la Oficina de Infraestructura y Soporte recibe la solicitud de alta vía correo electrónico u oficio con copia a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC), por parte del área de Recursos Humanos con la siguiente información:

f) Nombre completo del empleado (a).
g) Numero de empleado(a).
h) Puesto.
i) Coordinación o división a la que pertenece.
j) Fecha de ingreso.

En caso de cuentas institucionales, el facultado para solicitar son las y los titulares de las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones, con la siguiente información:

d) Responsable de la cuenta de correo.
e) Razón de apertura.
f) Nombre de la cuenta institucional.

3.1.2 Modificaciones.

Para la suspensión de una o un usuario de cuenta de correo electrónico, el responsable de la Dirección, Coordinación y/o División debe solicitar la suspensión vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia a la DGTIC.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3.1.3 Bajas.

Para la baja de las y los usuarios, el área de Recursos Humanos envía la solicitud de baja vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia al titular de la DGTIC. Con ello se valida el respaldo de información así como la restricción del acceso a la cuenta de correo electrónico.

3.2 Lineamiento Configuración.

La DGTIC, a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte, es la única área facultada para otorgar el usuario y contraseña que brinda acceso a la cuenta de correo electrónico en el directorio activo. El Sistema no proveerá cuentas de correo electrónico a personas o entidades que no formen parte del SPR.

La dirección de correo electrónico deberá tener un máximo de 20 caracteres y ocupa el servidor mail.spr.gob.mx.

Actividades para la configuración de correo electrónico. ***Anexo 3.***

3.3 Lineamiento Buenas prácticas de uso.

3.3.1 Información.

El personal del SPR es responsable de la información enviada o reenviada desde su cuenta de correo electrónico.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3.3.2 Tamaño de archivos adjuntos.

Los archivos anexos al correo electrónico, en caso de exceder 512 KB deberán comprimirse en la medida de lo posible. Asimismo, cuando se requiera el envío de archivos mayores a 10 MB es mandatorio dirigirse a la DGTIC para que este proporcione una vía alterna, tal como el Protocolo de Transferencia de Archivo (*File Transfer Protocol, FTP*) u otra en función del requerimiento y conforme a la infraestructura disponible en el Sistema.

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones informarán, a través del correo electrónico a la DGTIC, la relación de su personal que podrá hacer uso de este recurso.

3.3.3 Prevención de riesgos.

El personal del Sistema es responsable de verificar, antes de cualquier envío o recepción, los archivos anexos. Lo anterior para prevenir virus informático o riesgos para los bienes, información y/u operación del SPR.

3.3.4 Almacenamiento.

El personal del Sistema es responsable de depurar continuamente los correos electrónicos de la bandeja de entrada, salida, carpetas y buzón en general; para evitar la saturación ya que la capacidad es finita y el servicio se comparte junto con todo el personal adscrito al SPR.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3.4 Lineamiento Prohibiciones.

El SPR mantiene una imagen y comportamiento profesional y oficial en el manejo del correo electrónico; por lo anterior, el personal se abstiene a realizar cualquiera de las actividades a continuación descritas:

a) Enviar correos masivos no oficiales o cadenas de mensajes a todo el personal del SPR.

b) Compartir o divulgar números de cuenta, claves de acceso y números de identificación personal u otra información confidencial o sensible para el SPR.

c) Enviar mensajes con contenido multimedia (audio, video, entre otros). En caso de que por la naturaleza de sus funciones así lo requiera, observar Lineamiento 3.3.2.

d) Utilizar el servicio de correo electrónico del SPR para fines diferentes a los objetivos del Sistema.

e) Transmitir cualquier material que transgreda la Ley Federal de Derechos de Autor, así como aquella información que se encuentre clasificada como reservada y/o confidencial en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.

f) Enviar o promover dentro o fuera del Sistema, material que vaya contra la moral y las buenas costumbres, o que constituya o fomente un comportamiento que dé lugar a responsabilidades civiles, administrativas o penales.

g) Enviar o promover dentro o fuera del SPR, cualquier material con derecho de autor, donde el SPR tenga los derechos absolutos o parciales al uso adquirido o convenido o que constituya o fomente un comportamiento que dé lugar a responsabilidades civiles, administrativas o penales, salvo los casos debidamente autorizados y documentados por las áreas responsables de los mismos.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

3.5 Lineamiento Sanciones

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la DGTIC de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

a) Dada la primer infracción, se bloqueará el servicio de Internet y de correo electrónico, mismo que no podrá ser restablecido hasta en tanto no se reciba la solicitud de desbloqueo por parte de la Coordinación Administrativa.

b) En caso de una segunda incidencia, será suspendido el servicio de Internet y de correo electrónico por un periodo de tres meses.

c) En caso de que se llegue a una tercera incidencia, será suspendido el servicio de Internet y de correo electrónico de manera definitiva.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

4. Directorio activo o local.

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) del servicio de red que permita a las y los usuarios el acceso a un red de colaboración seguro y confiable mediante una cuenta de directorio activo.

4.1 **Lineamiento** Solicitud.

4.1.1 Altas.

Para la creación de un usuario de directorio activo, la Oficina de Infraestructura y Soporte recibe la solicitud de alta vía correo electrónico u oficio con copia a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC), por parte del área de Recursos Humanos con la siguiente información:

a) Nombre completo del empleado(a).
b) Número de empleado(a).
c) Puesto.
d) Coordinación o división a la que pertenece.
e) Fecha de ingreso.
f) Registro Federal de Contribuyentes.

4.1.2 Modificaciones

Para la suspensión de un usuario de directorio activo, la o el responsable de la Dirección, Coordinación y/o División debe solicitar la suspensión vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia a la DGTIC.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

4.1.3 Baja

Para la baja de usuarios, el área de Recursos Humanos envía la solicitud de baja vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia a la DGTIC. Con ello se valida el respaldo de información así como la restricción del acceso a la cuenta de directorio activo.

4.2 Lineamiento Configuración.

La DGTIC, a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte, es la única área facultada para otorgar el usuario y contraseña que brinda acceso al directorio activo. El Sistema no proveerá cuentas de directorio activo a personas o entidades que no formen parte del SPR.

La cuenta de directorio activo debe corresponder a la cuenta de correo electrónico, de manera que si la dirección de correo electrónico es napellido@spr.gob.mx, la cuenta de directorio activo ser: “napellido”.

A todos las y los usuarios de directorio activo se les aplican las siguientes políticas de grupo:

a) Histórico de 5 contraseñas
b) Caducidad de la contraseña de 90 días.
c) Longitud mínima de contraseña 8 caracteres.
d) Bloqueo de cuenta a los 10 intentos fallidos de ingreso de contraseña.
e) Se registran los accesos exitosos y fallidos a los servicios de directorio activo.
f) Se activa el protector de pantalla de sus equipos asignados con bloqueo de sesión a los 5 minutos de inactividad.

Actividades para la creación usuarios de dominio. ***Anexo 4.***

4.3 Lineamiento Buenas prácticas de uso.

4.3.1 Información.

El personal del SPR es responsable de la información a la que tiene acceso con el usuario del directorio activo del sistema asignado.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

4.3.2 Contraseñas.

El personal del SPR es responsable de la contraseña del usuario de directorio activo se sugieren las siguientes recomendaciones:

a. Uso de letras mayúsculas minúsculas y números.

b. Longitud de contraseña a 14 caracteres.

c. No usar su nombre y apellido.

4.4 Lineamiento Prohibiciones.

El SPR mantiene una imagen y comportamiento profesional y oficial en el manejo de la información a la que tiene acceso con su usuario de directorio activo; por lo anterior, el personal se abstiene a compartir el usuario de directorio activo.

4.5 Lineamiento Sanciones.

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la DGTIC de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

5. Fotocopiado e impresión.

Objetivo: Proporcionar el servicio de impresión, fotocopiado y digitalización, a cada usuario(a) que lo requiera dentro del Sistema Público de Radiodifusión de Estado Mexicano, donde se dará acceso de forma controlada mediante el uso de claves personales, para un mejor uso y aprovechamiento posible a los diferentes equipos instalados para dicho fin.

5.1 Lineamiento: Solicitud.

5.1.1 Alta de cuenta.

Para la creación de una cuenta para el servicio de fotocopiado, la Oficina de Infraestructura y Soporte deberá recibir la solicitud vía correo electrónico u oficio con copia a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC), por parte del área requirente con la siguiente información:

1. Nombre de la o el usuario.
2. Coordinación o división a la que pertenece.
3. Privilegio de impresión requerido:
   a) Impresión a color
   b) Impresión blanco y negro

En caso de requerir el privilegio de impresión a color, tendrá que estar debidamente justificado dentro del correo electrónico u oficio de solicitud. Lo anterior, deberá ser evaluado para poder ser aprobado o no por la DGTIC.

Actividades para la generación de cuenta de fotocopiado ***Anexo 5.1***

5.1.2 Modificación de cuenta.

Para la modificación del privilegio de impresión en la cuenta de usuario(a), la o el responsable de área, División o Coordinación tendrá que enviar una solicitud vía correo electrónico a la Oficina de Infraestructura y Soporte justificando dicho cambio, esto deberá ser evaluado para poder ser aprobado o no por la DGTIC.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

5.1.3 Baja de cuenta.

Para realizar la baja de una cuenta de fotocopiado, impresión y digitalización, el área de Recursos Humanos envía la solicitud de baja vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia al titular de la DGTIC. Con ello se valida la imposibilidad de hacer uso de los equipos en cuestión por parte de la o el usuario.

5.2 Lineamiento: Configuración.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte administrará y gestionará las claves de usuario(a), así como la configuración de la propiedades solicitadas dentro de los equipos de fotocopiado arrendados por el SPR. La configuración determinará las funciones y privilegios a los que se sujetará usuario(a).

*La instalación y configuración de la fotocopiadora se describe en el **Anexo 5.2***

5.3 Lineamiento: Capacitación y uso de los equipos de fotocopiado e impresión.

5.3.1 Capacitación.

La Oficina de Infraestructura y Soporte será la encargada de dar capacitación personalizada al personal del SPR, contemplando el uso correcto del equipo y funciones permitidas. Cada usuario(a) es responsable de la información enviada para su impresión o digitalización.

5.3.2 Función de impresión.

La Oficina de Infraestructura y Soporte permitirá al personal imprimir formatos con calidad monocromática, procurando la menor carga de sólidos y con la opción de impresión doble cara en

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

distintos tamaños de hoja, permitiendo así las diferentes características de entrega dentro del marco institucional.

Para los casos de impresión a color será permitido a la o el usuario toda vez que se cubra con los requisitos de justificación antes mencionados o necesidades específicas del área.

Para maximizar el ahorro de las hojas, se tiene un espacio personal en el disco duro de la fotocopiadora, donde quedarán almacenados los archivo enviados y serán liberados hasta que la o el usuario este seguro de su impresión.

5.3.3 Función de Fotocopiado

Es importante que el personal considere los cuidados necesarios al hacer uso del equipo de fotocopiado, ya que de ello depende el correcto funcionamiento de los equipos.

Deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

1. Las hojas a fotocopiar deben colocarse en la bandeja manual de forma correcta y limpias (sin grapas, clip, plásticos y/o etiquetas).
2. La Oficina de Infraestructura y Soporte es el único facultado para destapar los equipos y así detectar el origen de algún problema. Por ello, en caso de que alguna hoja quede atorada dentro de las bandejas, fusor, alimentador y/o finalizador, se debe contactar al área.
3. La Oficina de Infraestructura y Soporte es la única facultada para remover o cambiar los cartuchos, esto para evitar un retiro inadecuado que pudiera ocasionar un daño total o parcial en alguna de las partes del equipo.

5.3.4 Función de digitalización

La Oficina de Infraestructura y Soporte generara y dará acceso a una unidad de red (carpeta compartida) por área, división o coordinación donde se depositarán todos los archivos digitalizados por el usuario, cuyo permiso sobre los archivos será solo de lectura para efectos de control, ya que este espacio solo actúa como repositorio temporal toda vez que el usuario deberá copiarlos a su equipo para ahí poder manipularlos.

Dichas carpetas temporales podrán ser depuradas por la Oficina de Infraestructura y Soporte en cualquier momento.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

En caso de que se requiera una unidad de red (carpeta compartida) para digitalización de archivos con acceso exclusivo para ciertos(as) usuarios(as) deberá ser solicitada vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte.

5.4 Lineamiento: Uso de los servicios

El uso del servicio de impresión, a través de los equipos multifuncionales e impresoras, es exclusivo para cumplir las actividades propias del Sistema y de lo que nos demanden las Instituciones del Sector Público. No se podrá utilizar este servicio para propósitos ajenos al SPR.

El personal del Sistema debe imprimir, fotocopiar o digitalizar documentos relacionados con su trabajo, en los equipos multifuncionales, copiadoras, así como en las impresoras asignadas a las áreas del SPR.

El personal del SPR, debe enviar preferentemente los trabajos de impresión en blanco y negro, a través de su equipo de cómputo asignado, con excepción de la Documentación que por su importancia requiera de impresión a color, previa autorización del jefe de División de su área de adscripción.

La o el usuario deberá de observar que para la creación de formatos de uso obligatorio, frecuente, informativos o de marco institucional, deberán de ser creados con la menor impresión de sólidos, evitando los textos en blanco. Lo anterior es debido a que los textos en letras blancas no son equivalentes al consumo por solido en color, negro o escala de grises.
Adicionalmente, el uso de portadas con imágenes en sólidos y textos blancos, deberán de ser tomados en consideración y autorizados por el jefe de División de cada área, siendo su responsabilidad la observancia los presentes lineamientos.

La o el usuario debe preferentemente imprimir a doble cara, con el objeto de maximizar el ahorro del papel. Queda exento de lo anterior, aquellos casos en los cuales por la naturaleza de la información o por necesidad del SPR, se deba imprimir en una sola cara del papel.

La o el usuario deberá de considerar la impresión de archivos; es decir, aquellos que puedan ser consultados en modo digital, por lo que no se requiera su impresión por la naturaleza del contenido (manuales, libros, entre otros). En caso necesario y justificado, la impresión deberá ser a doble cara y preferentemente sólo el apartado de interés.

5.5 Lineamiento: Responsabilidades de las y los usuarios

La o el usuario será responsable del uso que se dé a su cuenta y contraseña, en el caso del equipo para la digitalización y fotocopiado.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Asimismo, es responsabilidad de la o el usuario no infringir la Ley Federal del Derecho de Autor al utilizar los servicios para reproducir obras protegidas por dicho ordenamiento.

Del mismo modo, debe de dar un uso adecuado de los equipos, reportando cualquier anomalía en los servicios ante la Oficina de Infraestructura y Soporte.

5.7 Lineamientos: Restricciones

Los servicios en los multifuncionales e impresoras estarán limitados a documentos tamaño carta y oficio, serán impresos en blanco y negro, con la resolución y calidad suficientes acordes a la naturaleza del documento.

La Coordinación Administrativa, a través de la DGTI, es la responsable de asignar equipos para el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.

La Coordinación Administrativa, a través de la División de Recursos Materiales asignará mensualmente a las áreas del SPR una cantidad determinada de fotocopias de acuerdo a su consumo histórico. La cantidad de impresiones y digitalización estará determinada por las necesidades de cada área y previa autorización del jefe de la División o Coordinación.

La Oficina de Infraestructura y Soporte, será la responsable de vigilar que los equipos multifuncionales e impresoras permanezcan en el lugar donde se instalan; asimismo es la única autorizada para cambiarlos de lugar.

La Oficina de Infraestructura y Soporte debe reportar cualquier desperfecto o anomalía al proveedor, registrando los datos en la bitácora de mantenimiento, en lo que corresponde a los equipos multifuncionales, impresoras y equipo de fotocopiado.

El servicio de fotocopiado será proporcionado bajo la modalidad de autoservicio, por lo que el personal del SPR debe ingresar su clave de usuario(a) correspondiente.

5.7 Lineamientos: Optimización de los servicios.

El personal del SPR promoverá la optimización del servicio a través del uso generalizado de medios electrónicos, evitando el uso innecesario de impresiones y fotocopias.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Para lo anterior debe llevar a cabo las siguientes medidas:

a) Utilizar prioritariamente medios electrónicos (USB), carpeta compartida (Unidad de Red) y/o correo electrónico, para revisión, consulta, y envío de documentos internos.

b) Imprimir después de verificar que los documentos contienen toda la información solicitada y si son necesarios para el desarrollo de las actividades propias de las áreas del SPR.

c) Evitar al máximo el fotocopiado de documentos, en especial de publicaciones completas como libros o Diario Oficial de la Federación entre otros.

d) Fotocopiar, en la medida de lo posible en ambas caras de las hojas y con la intensidad mínima requerida para su correcta legibilidad.

e) Reutilizar las hojas para su impresión por ambos lados, cuidando que no contenga información considerada como confidencial.

Para este fin, cada área del SPR deberá contar con un centro de acopio de papel reutilizable y reciclado.

5.8 Lineamiento: Sanciones

La o el usuario debe cubrir el monto de la reparación del equipo asignado, en caso de que éstos se dañen por causas de su impericia o mal uso, previo reporte emitido por la compañía encargada de dar el mantenimiento a dichos equipos.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

6. Carpetas compartidas.

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano de un servicio de red que permita a las y los usuarios el acceso a información compartida entre las diferentes áreas de la dependencia.

6.1 **Lineamiento** Solicitud.

6.1.1 Altas

Para la creación de una carpeta compartida, la Oficina de Infraestructura y Soporte recibe la solicitud de alta vía correo electrónico u oficio por parte de las Direcciones, Coordinaciones o Divisiones de Área con la siguiente información:

a) Justificación de la solicitud de la carpeta.
b) Nombre sugerido de carpeta. El nombre es solo una sugerencia, la Oficina de Infraestructura y Soporte define el nombre final.
c) Tipo de información a almacenar, cualquier archivo diferente a la solicitud no podrá agregarse a la carpeta.
d) Especificar Oficina, División y Coordinación a la que pertenece.
e) Usuario(a) propietario(a) del compartido; es decir, la o el usuario declarado como responsable de lo siguiente:
   - Información contenida
   - Accesos solicitados a dicha carpeta, siendo la única que puede autorizar nuevos(as) integrantes y remover el acceso a las y los mismos.
   - Recepción de notificaciones del comportamiento del compartido.
f) Lista de usuarios(as) que tendrán acceso a la carpeta, sólo se dará acceso a usuarios(as) que tengan usuario en el directorio activo.
g) Privilegios de cada usuario(a), los accesos permitidos la carpeta compartida será de Escritura y Lectura.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

6.1.2 Modificaciones

Para la modificación o suspensión de carpeta compartida una o un usuario propietario del compartido, la Dirección, Coordinación y/o División propietaria de la información, debe solicitar la suspensión vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia a DGTIC.

6.1.3 Baja

Para la baja de carpeta compartida una o un usuario propietario del compartido, la Dirección, Coordinación y/o División propietaria de la información, debe solicitar la suspensión vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte, con copia a la DGTIC.

6.2 Lineamiento Configuración.

La DGTIC, a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte, es la única área facultada para otorgar la carpeta compartida. El Sistema no proveerá carpetas compartidas a personas o entidades que no formen parte del SPR.

A todos los usuarios de directorio activo se les aplican las siguientes políticas de grupo:

a) Histórico de 5 contraseñas
b) Caducidad de la contraseña de 90 días.
c) Longitud mínima de contraseña 8 caracteres.
d) Bloqueo de cuenta a los 10 intentos fallidos de ingreso de contraseña.
e) Se registran los accesos exitosos y fallidos a los servicios de directorio activo.
f) Se activa el protector de pantalla de sus equipos asignados con bloqueo de sesión a los 5 minutos de inactividad.

Actividades para la configuración de un mapeo de unidad de red. ***Anexo 6.***

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

6.3 Lineamiento Buenas prácticas de uso.

6.3.1 Información

La o el usuario es responsable de la información almacenada en la carpeta compartida, a fin de asegurar la integridad, disponibilidad de la información electrónica de forma oportuna y confiable.

Por lo anterior, se recomienda lo siguiente:

a. Evitar que los nombres de los archivos contengan los siguientes caracteres: (“ “ , . ; @)

b. Los nombres de los archivos no deben de medir más de 50 caracteres.

La DGTIC por medio de la Oficina de Infraestructura y Soporte, se encuentra facultada para eliminar o restringir la escritura y almacenaje de archivos repetidos asegurando así el uso eficiente de medio.

6.4 Lineamiento Prohibiciones.

El SPR mantiene una imagen y comportamiento profesional y oficial en el manejo la información; por lo anterior, el personal se abstiene a realizar cualquiera de las actividades a continuación descritas:

a. La o el usuario no deberá de realizar respaldos de los mismos archivos contenidos en el servidor, para asegurar el uso eficiente del espacio del equipo que presta el servicio.
b. La o el usuario no debe guardar respaldos de los sistemas operativos del equipo de cómputo asignado, de realizar una migración debe notificar a la Oficina de Infraestructura y Soporte.
c. Si el área justifica el almacenaje de contenido audio y/o video debe de considerar que no se permitirá ningún contenido comercial o que transgreda la Ley Federal de Derechos de Autor.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

6.5 Lineamiento Sanciones.

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la DGTIC de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

7. Telefonía

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) de un servicio de red telefónica que permita a las y los usuarios hacer y recibir llamadas mediante un sistema de líneas telefónicas conmutadas.

7.1 **Lineamiento** Solicitud.

7.1.1 Altas.

Para la asignación de una extensión telefónica, la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información recibe la solicitud de alta vía correo electrónico u oficio por parte del área de Recursos Humanos con la siguiente información:

a) Nombre completo del empleado(a).
b) Numero de empleado(a).
c) Puesto.
d) Coordinación o división a la que pertenece.
e) Fecha de ingreso.

En caso de extensiones adicionales, el facultado para solicitar son las y los titulares de las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones, con la siguiente información:

a) Responsable de la extensión.
b) Justificación.
c) Clave de acceso a llamadas LDN, 044, 045 y LDI

7.1.2 Modificaciones.

Para modificaciones de nombre de la o el usuario de la extensión, el responsable de la Dirección, Coordinación y/o División debe solicitar la atención vía correo electrónico u oficio a la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

7.1.3 Bajas.

Para la baja de las o los usuarios, el área de Recursos Humanos envía la solicitud de baja vía correo electrónico u oficio a la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información.

7.2 Lineamiento Configuración.

La División de Desarrollo de Tecnologías de la Información, es la única área facultada para otorgar al usuario el servicio de extensiones telefónicas y el acceso a los buzones de voz.

7.3 Lineamiento Buenas prácticas de uso.

El personal del SPR es responsable del correcto uso del equipo y del servicio.

7.4 Lineamiento Prohibiciones

El SPR mantiene una imagen y comportamiento profesional y oficial en el uso del servicio de telefonía; por lo anterior, el personal se abstiene de realizar cualquier actividad descrita a continuación:

a) Compartir o divulgar claves de acceso, ya que son personales e intransferibles.

b) Maltratar, dañar o destruir los equipos asignados por el SPR.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

7.5 **Lineamiento** Sanciones

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, informando de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

a) Dada la primera infracción, se bloqueará el servicio, mismo que no podrá ser restablecido hasta en tanto no se reciba la solicitud de desbloqueo por parte de la Coordinación Administrativa.

b) En caso de una segunda incidencia, será suspendido el servicio.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

8. Red (fija, inalámbrica y puertos).

Objetivo: Establecer los lineamientos y descripción del proceso para el uso adecuado de los servicios de red fija, inalámbrico e Internet de los equipos de cómputo, dispositivos móviles y telecomunicaciones del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR).

8.1 **Lineamiento:** Solicitud.

8.1.1 Acceso.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte será la encargada de proporcionar el servicio de acceso a la red fija, inalámbrico e Internet, así como de vigilar su correcto uso y funcionamiento.

8.1.2 Cancelación.

Las Direcciones, Coordinaciones o Divisiones de Área podrán solicitar la cancelación del servicio cuando consideren no sea requerido para algún usuario a su cargo, solicitándolo vía correo electrónico u oficio a la Oficina de Infraestructura y Soporte con copia a la DGTIC.

8.2 **Lineamiento:** Configuración.

8.2.1 Red fija.

El departamento de Infraestructura y Soporte Técnico es la única área facultada para instalar y configurar dispositivos para acceso a la red de datos e Internet así como para bloquear o desconectar aquellos dispositivos que sin justificación se encuentren conectados de las instalaciones del SPR de acuerdo a la Tabla 8.1.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Tabla 8.1 Administración de redes.

Área	Red	Rango
Cadministrativa	10.10.12.0	3 - 254
DImagenIns	10.10.15.0	2 - 30
Cingenieria	10.10.16.0	2 - 30
CProduccion	10.10.17.0	2 - 30
CProgramacion	10.10.18.0	2 - 30
DRelacionesPub	10.10.20.0	2 - 30
DDesarrolloTI	10.10.21.0	2 - 30
Direccion Gral	10.10.22.0	2 - 30
Cjuridico	10.10.23.0	2 - 30
Wifi	10.10.27.0	192 -250
IMP	10.10.28.0	2 - 30

Verificación de la configuración de red fija ***Anexo 8***

8.2.2 Red inalámbrica.

8.2.2.1 Alta.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte es la única facultada para otorgar acceso a las redes inalámbricas que se encuentran dentro de las instalaciones del sistema.

La solicitud de dicho servicio deberá enviarse vía correo electrónico por parte del titular de la Dirección, Coordinación o División de área con la debida justificación, esto deberá ser evaluado para poder ser aprobado o no por la DGTIC.

La solicitud deberá incluir:

- **a)** Nombre de usuario.
- **b)** Justificación del uso de la red inalámbrica.
- **c)** Dirección física del dispositivo a conectar.

El dispositivo deberá contar con todos los requerimientos que marque la Oficina de Infraestructura y Soporte.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

8.2.2.1 Restricciones.

La DGTIC a través de la Oficina de Infraestructura y Soporte está facultada para bloquear todos aquellos sitios de Internet que considere no compatibles con las labores de los usuarios finales. En caso de existir excepciones por causas debidamente justificadas en función de las atribuciones del SPR, las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones deben presentar la solicitud vía oficio en formato libre exponiendo las causas de la excepción, ante la Oficina de Infraestructura y Soporte.

8.3 Lineamiento: Buenas prácticas de uso.

8.3.1 Uso.

Los recursos de conexión a Internet son compartidos entre toda la comunidad del SPR, por tal motivo es necesario que su uso sea racional.

8.3.2 Internet.

El acceso a Internet y a los servicios asociados que proporciona el SPR, deben utilizarse para los propósitos del propio, de acuerdo con las atribuciones y funciones laborales del empleado.

Cuando el usuario final haga uso del servicio de Internet, deberá mantener un comportamiento de acuerdo con los principios éticos establecidos en el Código de Conducta del SPR, esto es abstenerse de realizar cualquier actividad que a continuación se describe:

a) Cualquier actividad intencional que provoque problemas con el funcionamiento de las redes del SPR, con otros usuarios, canales de comunicación, sistemas y equipos, como resultado de un uso indebido de internet; por ejemplo, propagar un virus informático.

b) Compartir o divulgar números de cuenta, claves de acceso y número de identificación personal u otra información confidencial o sensible que viole la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

c) Obtener de Internet cualquier material en contravención de la Ley Federal de Derechos de Autor.

d) Consultar sitios cuyo contenido no esté relacionado con las funciones institucionales del trabajador.

e) Queda estrictamente prohibido consultar, enviar, propagar o promover material o sitios que vayan contra la moral y las buenas costumbres, o que constituya o fomente un comportamiento que dé lugar a responsabilidades civiles, administrativas o penales.

8.3.3 Prevención de riesgos

La o el usuario deberá verificar que los archivos obtenidos de Internet no contengan ningún virus informático que ponga en riesgo la operación de los mismos.

8.3.4 Seguridad

La Oficina de Infraestructura y Soporte se encuentra facultada para bloquear el acceso a cualquier servicio que suponga una amenaza temporal o permanente para la seguridad o integridad de la red institucional. Asimismo bloquear todos aquellos sitios de Internet que considere que no son compatibles con las labores de las(los) usuarias(os) finales, en caso de existir excepciones por causas debidamente justificadas, las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones deben presentar la solicitud vía oficio en formato libre exponiendo las causas de la excepción.

8.4 Lineamiento: Sanciones

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa, para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la DGTIC y al Órgano Interno de Control del SPR para proceder conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Si las áreas usuarias del servicio o la DGTIC violan alguna de las directrices establecidas en los presentes lineamientos, se harán acreedoras a las sanciones correspondientes, mismas que serán aplicadas por la Coordinación Administrativa. Las sanciones a las que se refiere anteriormente, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil, así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Adicionalmente, la DGTIC en común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al jefe inmediato superior solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días. En caso de que la justificación sea válida no aplicará sanción.

a) La primera vez, se bloqueará el servicio de Internet y de correo electrónico, mismo que no podrá ser restablecido hasta en tanto no se reciba la solicitud de desbloqueo por parte de la Coordinación Administrativa.

b) La segunda vez, será suspendido el servicio de Internet y de correo electrónico por un periodo de tres meses.

c) La tercera vez, será suspendido el servicio de manera definitiva.

Cualquier sanción, deberá de ser avalada por el área legal y la Coordinación Administrativa del SPR.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

9. Desarrollo de sistemas.

Objetivo: Atender las necesidades de automatización de los procesos operativos con la adopción y/o desarrollo de sistemas de información para satisfacer las necesidades de las áreas del Sistema de Radiodifusión del Estado Mexicano, lo que contribuye a alcanzar las metas establecidas en la Estrategia Digital Nacional.

9.1 **Lineamiento** Solicitudes.

9.1.1 Requerimiento nuevo y/o módulos adicionales.

En caso de un nuevo Sistema de Información y/o módulos adicionales a los existentes la DGTIC a través de la Oficina de Desarrollo de Sistemas será la encargada de atender las solicitudes de desarrollo de sistemas vía oficio anexando el requerimiento, por parte de las y los titulares de las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones, con la siguiente información:

a) Situación actual.
b) Problemática.
c) Situación deseada.
d) Descripción del Sistema de Información.
e) Definición de responsables, usuarios y accesibilidad.

Formato de Requerimientos **Anexo 9.1**

9.1.2 Reporte de errores.

En caso de detectar fallas en un sistema de información, las y los usuarios podrán levantar su reporte mediante el área de soporte vía correo electrónico o por medio de la herramienta, con la información siguiente:

a) Nombre del Sistema.
b) Sección o proceso en el que ocurrió el error.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

c) Descripción del error, es necesario mencionar los pasos que realizaron antes de que ocurriera la falla.

d) Captura de pantalla del Sistema, mostrando la falla.

9.2 **Lineamiento** Desarrollo.

La Oficina de Desarrollo de Sistemas es la única área facultada para desarrollar y configurar sistemas de información en los equipos del SPR. Por lo anterior, se establece la metodología y herramientas para el desarrollo de sistemas de información.

9.2.1 Metodología.

La metodología usada por la Oficina de Desarrollo de Sistema es una Metodología Scrum la cual define el marco, los roles del equipo y las fases del desarrollo (diagnóstico, análisis, diseño, desarrollo, implementación y pruebas).

9.2.2 Herramientas.

Las herramientas de desarrollo de sistemas son:

- Lenguaje C#.
- Framework.net 3.5 en adelante.
- Base de datos en SQL Server 2014 en adelante.

9.2.3 Configuración.

Los Sistemas de Información desarrollados dentro del SPR, en su mayoría son para plataformas web, por lo tanto la Oficina de Soporte e Infraestructura es la encargada de configurar la creación, modificación o implementación.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Creación de una aplicación web interna **Anexo 9.2**

Modificación de una aplicación web interna **Anexo 9.3**

Eliminación de una aplicación web interna **Anexo 9.4**

9.3 Lineamiento: Implementación.

9.3.1 Implementación en equipos.

La Oficina de Desarrollo de Sistemas será la encargada de solicitar la liberación al ambiente de producción mediante una solicitud de control de cambios a la Oficina de Soporte e Infraestructura.

Formato de Control de Cambios ***Anexo 9.5***

9.3.2 Pruebas.

La Oficina de Desarrollo de Sistemas será la encargada de proporcionar un ambiente de Calidad (QA), para que la o el usuario realice las pruebas a detalle de las solicitudes atendidas.

9.3.3 Capacitación.

La Oficina de Desarrollo de Sistemas será la encargada de dar capacitación personalizada a las y los usuarios del Sistema, contemplando el uso correcto y funciones permitidas dependiendo del rol asignado.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

9.3.4 Autorización

El área solicitante será la encargada de autorizar, mediante un correo electrónico y/o documento de conformidad, la liberación de las solicitudes al ambiente de producción junto con la DGTIC.

9.4 Lineamiento: Buenas prácticas

El personal del SPR es responsable del correcto uso de la contraseña e información utilizada en el Sistema. Los responsables definidos de cada Sistema darán cabal seguimiento al buen uso y manejo del sistema desarrollado por la Oficina de Desarrollo de Sistemas.

9.5 Lineamiento Prohibiciones.

El SPR mantiene una imagen y comportamiento profesional y oficial en el manejo de la información a la que tiene acceso con su usuario (rol) del sistema; por lo anterior, el personal se abstiene de realizar cualquier actividad descrita a continuación:

- Compartir o divulgar claves de acceso, ya que son personales e intransferibles.
- Poner en riesgo la operación e información del Sistema.

9.6 Lineamiento Sanciones.

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la DGTIC de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para bloquear el acceso al Sistema, mismo que no podrá ser restablecido hasta en tanto no se reciba la solicitud de desbloqueo por parte de la Coordinación Administrativa; no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

10. Equipamiento de salas de juntas.

Objetivo: Proveer al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano de un servicio de habilitación y equipamiento de salas de juntas con equipo informático.

10.1 **Lineamiento** Solicitud.

Para la habilitación de sala de juntas y préstamo de equipo de cómputo, la Oficina de Infraestructura y Soporte recibe la solicitud de vía correo electrónico u oficio con copia a la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC).

Esta solicitud deberá incluir los siguientes datos:

a) Nombre completo del empleado (a).
b) Número de empleado(a).
c) Coordinación o División a la que pertenece.
d) Fecha y hora en la que se requiere el servicio o préstamo.
e) Fecha y hora en la que desocupa el equipo.
f) Equipo que solicita:
- Laptop
- Tablet
- Cable Hdmi
- Adaptadores
- Proyector

10.2 **Lineamiento** Prohibiciones.

El equipo quedará bajo resguardo de quién lo solicita, será obligación de la o el solicitante devolverlo en la fecha y horario marcados a la Oficina de Infraestructura y Soporte.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

10.3 **Lineamiento** Sanciones

Las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones de Área informarán, en caso necesario, cuando se cometa una falta a los presentes lineamientos a la Coordinación Administrativa para que a su vez comunique a la División de Recursos Humanos, a la División de Tecnologías de la Información y al Órgano Interno de Control. Con ello, se procederá conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Las sanciones a las que se refiere el párrafo anterior, son independientes de todas aquellas acciones que correspondan en materia laboral, penal y civil; así como a la restitución del daño o reparación del mismo.

Independiente de las sanciones establecidas en los puntos que anteceden, la DGTIC de común acuerdo con la Coordinación Administrativa están facultados para aplicar las siguientes sanciones, no sin antes elaborar un oficio de notificación al titular del área a la que pertenezca el infractor, solicitando la justificación de lo realizado por la o el usuario en un máximo de tres días.

a) Dada la primera infracción, se negara el servicio de préstamo de equipo dentro y fuera de las salas de juntas por un periodo de un mes.

b) En caso de una segunda incidencia, se negara el servicio de préstamo de equipo dentro y fuera de las salas de juntas por un periodo de tres meses.

c) En caso de que se llegue a una tercera incidencia, será suspendido el de préstamo de equipo dentro y fuera de las salas de juntas de manera definitiva.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

11. Desarrollo de Portales Web.

Objetivo: Publicar y difundir contenidos y brindar apoyo a las estrategias de posicionamiento y promoción de los portales Web tanto del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano como del canal "Una voz con todos"; con la finalidad de satisfacer las necesidades de las áreas encargadas de contribuir a alcanzar las metas establecidas en la Estrategia Digital Nacional.

11.1 Lineamiento: Responsables y dominio oficial.

11.1.1 Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano.

El área responsable de la imagen y actualización de la página oficial y las redes sociales del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano es la División de Imagen.

11.1.2 Una Voz con Todos.

El responsable de la página oficial del canal es la División de Tecnologías de la Información a través de la Oficina de Contenidos Web. De la misma forma, el responsable de las redes sociales del canal "Una Voz con Todos" es la División de Imagen.

11.1.3 Dominios.

Los dominios institucionales son utilizados exclusivamente para fines de promoción del Sistema así como de su canal "Una Voz con Todos".

Página oficial del SPR: www.spr.gob.mx

Página oficial de canal "Una Voz con Todos": www.unavozcontodos.mx

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

11.2 Lineamiento Solicitudes.

11.2.1 Requerimientos.

Para el caso en el que se solicita una nueva sección dentro de los portales, una nueva campaña, rediseño de los portales, o plataformas web requeridas para mostrar contenido multimedia o de información; la DGTIC a través de la Oficina de Contenidos Web será la encargada de atender las solicitudes de desarrollo de sistemas vía correo electrónico u oficio, por parte de las y los titulares de las Direcciones, Coordinaciones y/o Divisiones, con la siguiente información:

a) Situación actual.
b) Situación deseada.
c) Descripción de proceso de generación de contenidos o información involucrada.
d) Definición de responsables de cada una de las tareas o contenidos a publicar así como de las y los usuarios a los que se pretende llegar a través de los portales o aplicaciones Web.

11.2.2 Modificaciones menores.

Se llaman modificaciones menores a todas aquellas que no requieren cambios en el back-end, es decir, que no demanda la manipulación de las bases de datos ni de la arquitectura de la información por ejemplo, remplazo de imágenes con las mismas características físicas, cambios de texto y en algunos casos dependiendo de la magnitud, remplazo de estilos gráficos como tipografía y colores. En esta situación, la DGTIC a través de la Oficina de Contenidos Web será la encargada de atender dichas solicitudes las cuales deberán realizarse vía correo electrónico, anexando por parte de los responsables autorizados de las áreas correspondientes la siguiente información:

a) Situación actual.
b) Situación deseada.
c) Materiales en caso de ser necesario.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

11.2.3 Reporte de errores.

En caso de detectar fallas u omisiones en alguno de los portales Web, los responsables autorizados de las áreas correspondientes serán los encargados de levantar el reporte respectivo via correo electrónico, con la siguiente información:

a) Nombre del Portal.
b) Sección o proceso en el que se identificó el error.
c) Descripción del error, es necesario mencionar los pasos que realizaron antes de que ocurriera la falla.
d) Captura de pantalla mostrando la falla.
e) Si es posible colocar la dirección Web de la página al momento del error.

11.3 Lineamiento Desarrollo.

La Oficina de Contenidos Web junto con la Oficina de Desarrollo de Sistemas son las áreas facultadas para desarrollar y configurar sistemas de información para los Portales Web del SPR. Por lo anterior, se establecen las herramientas para el desarrollo de los mismos.

11.3.1 Herramientas.

Las herramientas de desarrollo web son:

- Lenguajes de servidor: PHP 5.6 en adelante, C#
- Base de datos: SQL Server, MySQL 5.4.4 en adelante
- Lenguajes de cliente: JavaScript
- Diseño: HTML5, CSS3
- Marcos de trabajo: jQuery

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

11.3.2 Configuración.

La Oficina de Desarrollo de Sistemas es la encargada de configurar la creación, modificación o implementación los Portales Web del SPR.

Creación o modificación de portal web **Anexo 11**

Cabe mencionar que cuando los cambios solicitados requieran la creación de un nuevo dominio, subdominio o servidores de ftp o seguridad en el acceso a las secciones; la Oficina de Desarrollo de Sistemas será la encargada de solicitar los cambios necesarios en el ambiente de producción mediante una solicitud de control de cambios a la Oficina de Infraestructura y Soporte.

11.4 Lineamiento: Buenas prácticas.

11.4.1 Lenguaje ciudadano.

El lenguaje ciudadano es la expresión simple, clara y directa de la información. El enfoque al ciudadano es redactar pensando en quién recibirá el mensaje. De esta manera, se proporciona la información necesaria, así como se selecciona el tono y el lenguaje adecuados.

11.4.2 Lenguaje incluyente.

Es un elemento que reconoce a las mujeres y a los hombres tanto en lo hablado como en lo escrito, manifiesta la diversidad social e intenta equilibrar las desigualdades. El lenguaje incluyente contribuye a forjar una sociedad que reconozca e integre la diversidad, la igualdad y la igualdad de género.

11.4.3 Datos abiertos.

En las páginas oficiales es necesario contar con el diseño interactivo para utilizar la información libremente que el Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR) genera o recolecta.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

12. Sistemas Institucionales

Indicadores

Los indicadores que se establecerán para el 2018 del Instructivo para Administración de Servicios.

Indicador del Área	
Nombre del indicador	Cumplimiento del proceso
Descripción	Medir el cumplimiento en la ejecución de las evaluaciones trimestrales sobre el portafolio de servicios de TIC.
Método de cálculo	(número de evaluaciones efectuadas / número de evaluaciones del periodo que se reporta) X 100.
Unidad de medida	Porcentaje de eficiencia
Frecuencia de medición	Anual
Medios de verificación	Informe anual Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Meta	100%

Control Interno

No.	Riesgo	Factor del Riesgo	Control
1.	Pérdida o daño de información u equipo tecnológico.	Mal uso de la o el usuario o terceros.	Los instructivos de los procesos: Administración de la Seguridad de la Información. Operación de Controles de Seguridad de la Información y del ERISC (OPEC).

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Archivo

Código	Título del expediente	Título de documento
8C.19	Seguridad Informática	Formato de Control de Cambios
8C.11	Desarrollo de Sistemas	Formato de Requerimientos

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

13. Glosario

Activos de TIC: Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos;

Back-end: En el diseño de software, front-end es la parte de un sistema de software que interactúa directamente con el usuario; mientras que back-end comprende los componentes que procesan la salida del front-end. La separación de los sistemas de software en "front-end" y "back-end", es una abstracción que sirve para mantener separadas las diferentes partes de un sistema.

Base de datos: Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Byte: Unidad de medida de almacenamiento digital.

Carpeta compartida: Espacio virtual de almacenamiento de archivos, al que puede se puede tener acceso más de un usuario a través de la red.

Cartuchos: Consumibles de tinta o tóner, de los equipos de impresión.

Correo electrónico: Se refiere a la herramienta para comunicación electrónica hacia otras(os) usuarias(os) vía Internet.

DGTIC: Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Digitalización: Acción y efecto de pasar de modo impreso físico a modo de archivo digital.

Directorio activo: Servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

Dominio: Nombre que se ha registrado en internet para un sitio y/o portal.

EDN: Estrategia Digital Nacional.

Equipo de cómputo: Es el conjunto de Software y Hardware capaz de almacenar y procesar datos para convertirlos en información conveniente y útil.

Equipo multifuncional: Equipo de cómputo que permite impresión, escaneo, copiado y de envío de fax.

Fotocopiadora: Equipo que permite reproducir un original.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

FTP (File Transfer Protocol): Protocolo de Transferencia de Archivos. Estándar para la transferencia de archivos de un ordenador a otro por medio de la red.

Hardware: Los componentes físicos del equipo de cómputo, así como sus periféricos.

HDMI: Por sus siglas en inglés (High-Definition Multimedia Interface) Norma de audio y vídeo digital cifrado sin compresión, provee una interfaz entre cualquier fuente de audio y vídeo digital de alta definición.

Impresión: Acción y efecto de imprimir en medio físico.

Impresora: Equipo de cómputo que permite la impresión de archivos electrónicos.

Infraestructura de TIC: El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar y soportar los servicios de TIC.

Internet: Red mundial de redes que se conectan utilizando un conjunto de protocolos y que funcionan como una sola red virtual.

KB: (KiloBytes) 1024 Bytes.

LAN (Local Area Network): Red de área local. Es la forma en la cual se interconectan computadoras ubicadas en un mismo lugar a través de un cable de red.

Laptop: Equipo de cómputo portátil.

MAAGTICSI: el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.

MB: (MegaByte) 1024 KB.

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que elaboran las Instituciones en los términos señalados en el MAAGTICSI.

Portal: En Internet, conjunto de páginas de reunidas bajo una marca, dirección, tema, asunto o interés.

Red: Interconexión de una o más computadoras a través de hardware y software.

Redes sociales: estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos en el cual los nodos representan individuos (a veces denominados actores) y las aristas relaciones entre ellos. Las relaciones pueden ser de distinto tipo, como intercambios financieros, amistad, relaciones sexuales, o rutas aéreas. También es el medio de interacción de distintas personas como por ejemplo juegos en línea, chats, foros, etc.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Scrum: es un proceso de la Metodología Ágil que se usa para minimizar los riesgos durante la realización de un proyecto de manera colaborativa.

Servidor: Computadora o programa que proporciona recursos en una red dando información a los clientes.

Sistema operativo: Programa de control que dirige el hardware de una computadora. Por lo general es, en realidad, una colección de programas que interactúan juntos.

Sitios: Un sitio web o cibersitio1 es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en Internet.

Software: Programas escritos en un lenguaje que la computadora entiende y puede ejecutar para realizar una tarea.

SPR: Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

SQL: El lenguaje de consulta estructurado (por sus siglas en inglés Structured Query Language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellas.

Tablet: computadora portátil de mayor tamaño que un teléfono inteligente o un PDA, integrada en una pantalla táctil.

TIC: (Tecnologías de la Información y la Comunicación): Se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático.

Tóner: denominado tinta seca por analogía funcional con la tinta, es un polvo fino, normalmente de color negro

Virus informático: Aplicación informática que, entre otros medios, puede ser recibida por correo electrónico, y que actúa contra el software instalado en el ordenador receptor, con mayor o menor nivel de daño.

Web: Es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web, y que puede ser accedida mediante un navegador.

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

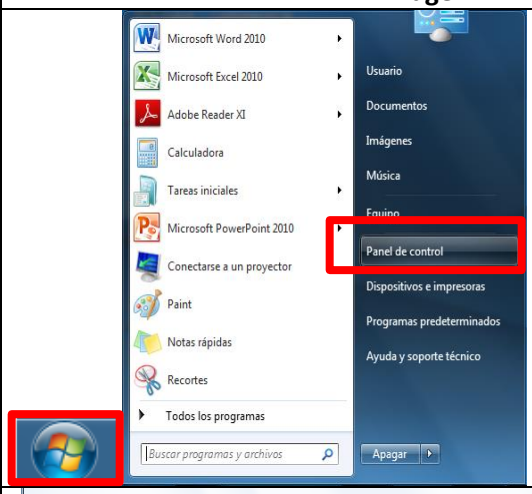
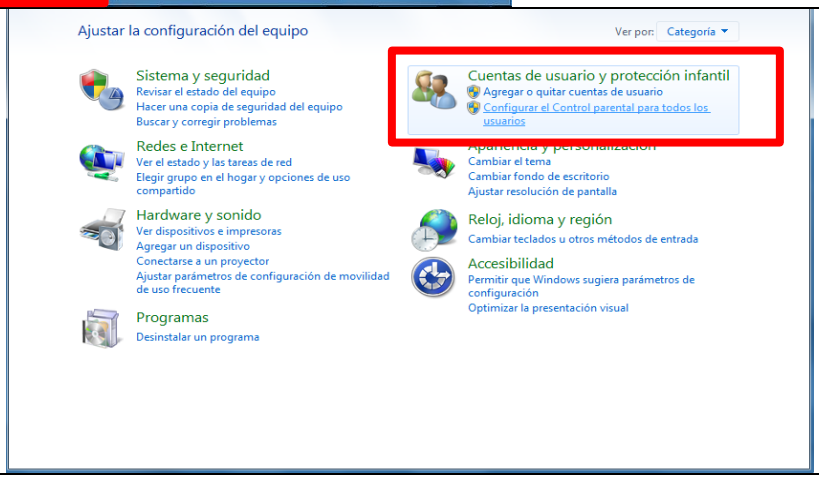
14. Control de cambios

Documento	Fecha de actualización (Número de cambio)	Descripción del cambio
Lineamientos para el uso de Internet y correo electrónico	07/08/2012	Creación del documento
Lineamientos para el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.	09/08/12	Creación del documento
Instructivo para Administración de Servicios	18/05/2015	Se elaboró el documento conjuntando los dos documentos anteriores.

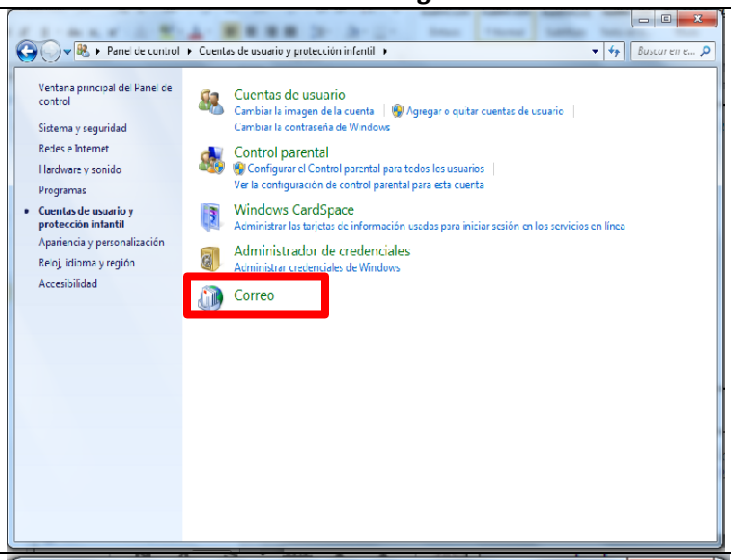
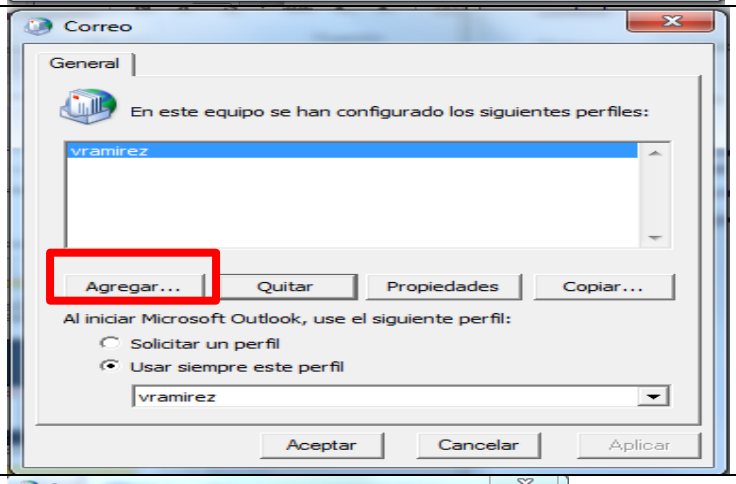
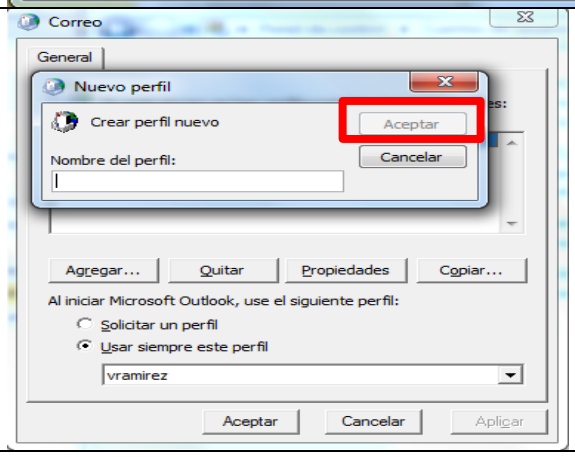
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

15. Anexos

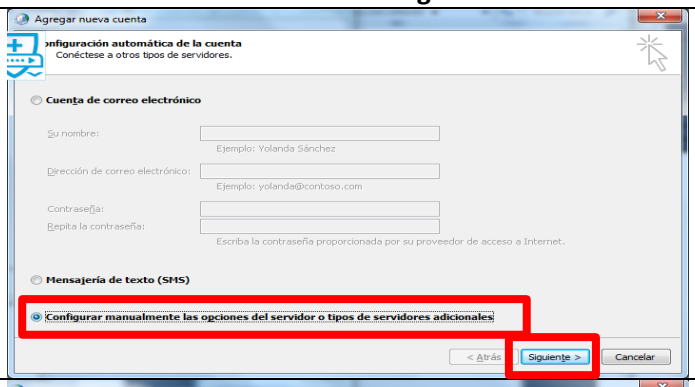
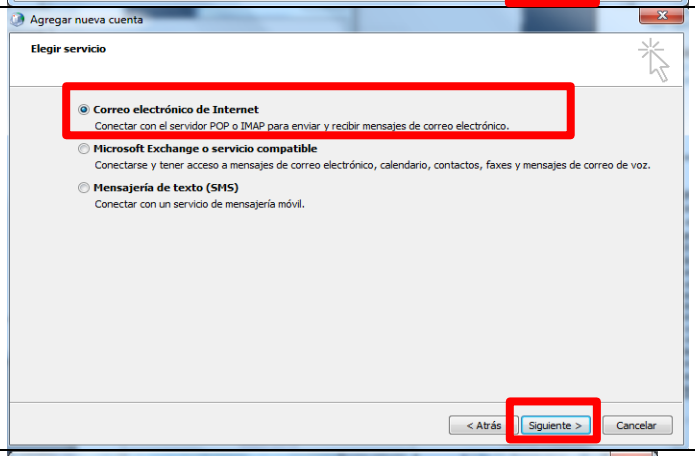
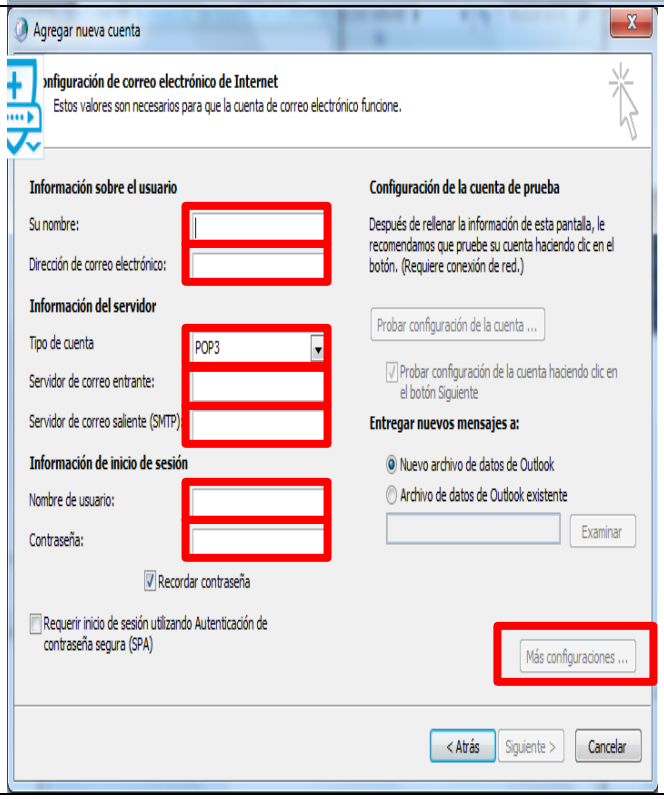
Anexo 3: Configuración del correo electrónico en Microsoft Office Outlook.

No.	Actividad	Imagen
1	Seleccionar Menú Inicio > Panel de control	
2	Elegir la opción Cuentas de usuario.	

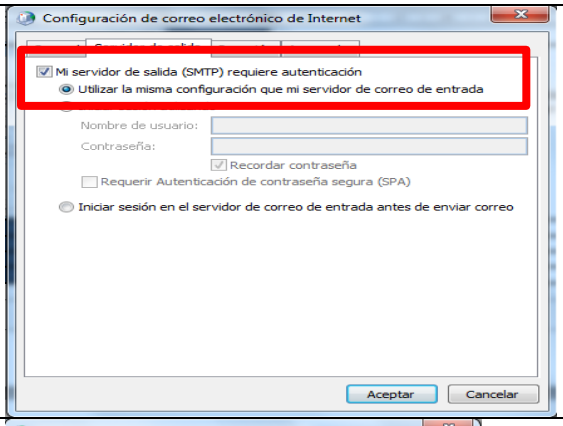
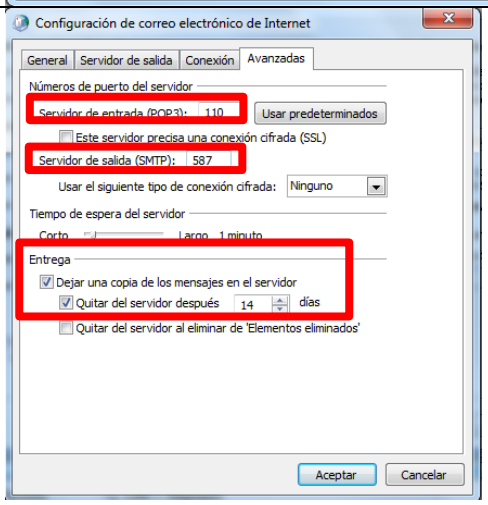
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No.	Actividad	Imagen
3	Optar por la opción Correo.	
4	Seleccionar el botón Agregar.	
5	Se abrirá una ventana; ingresar el nombre del nuevo perfil (usuario) y posteriormente Aceptar.	

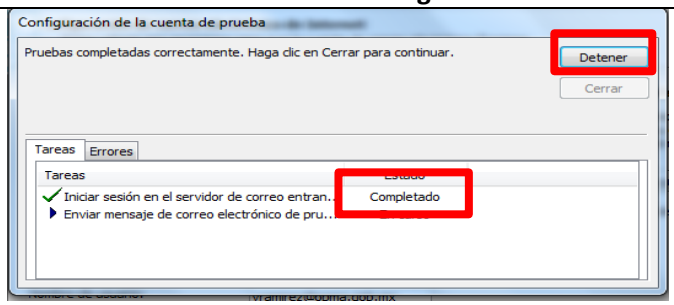
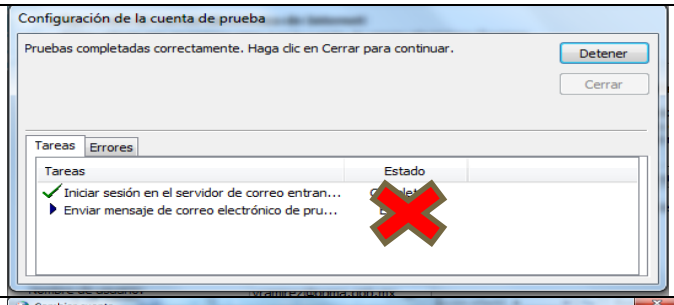
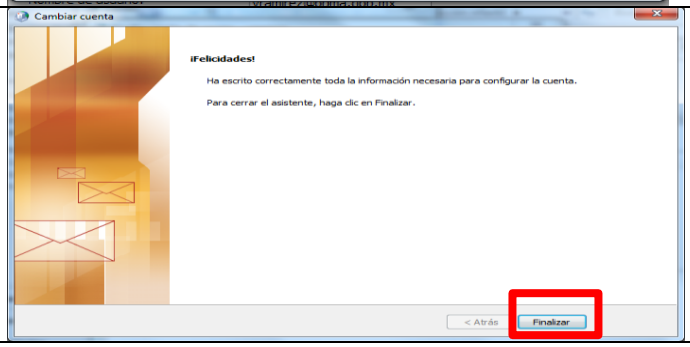
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No.	Actividad	Imagen
6	Habilitar el campo Configurar manualmente las opciones del servidor, seleccionar Siguiente.	
7	Habilitar el campo Correo electrónico de Internet, elegir Siguiente.	
8	Inserte los datos de los campos siguientes: Nombre Ej. Vanessa Ramirez Dirección de correo Ej. vramirez@spr.gob.mx Tipo de cuenta: POP3 Servidor de correo entrante: mail.spr.gob.mx Servidor de correo saliente: mail.spr.gob.mx	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

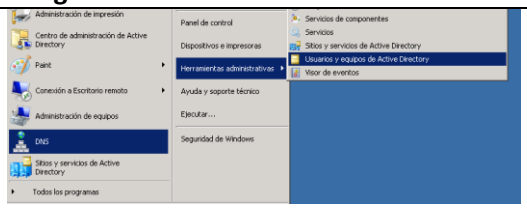
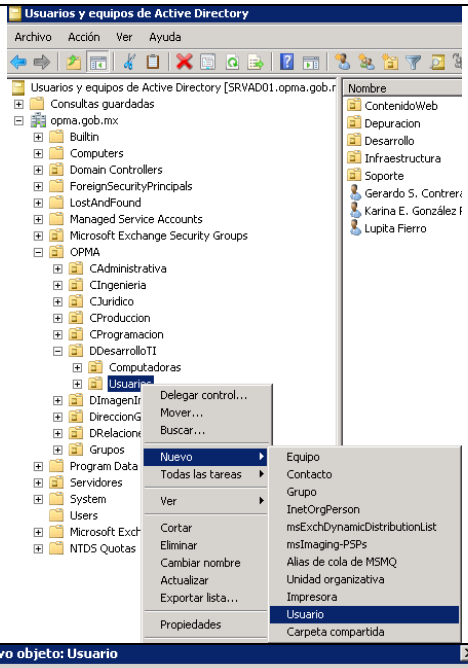
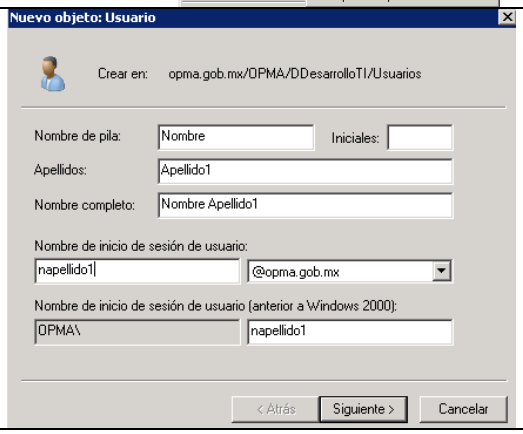
No.	Actividad	Imagen
	Nombre de usuario Ej. vramirez@spr.gob.mx Contraseña. Posteriormente seleccionar la opción: Más configuraciones	
9	Dentro de la pestaña Servidor de salida, habilitar las opciones: Mi servidor de salita (SMTP) requiere autenticación > Utilizar la misma configuración de mi servidor de correo de entrada	
10	En la pestaña Avanzadas, elegir las opciones siguientes: Servidor de entrada (POP3) : 110 Servidor de salida (SMTP) : 587 Dejar una copia de los mensajes del servidor > Quitar del servido después: 14 días Posteriormente seleccionar: Siguiente > Aceptar	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

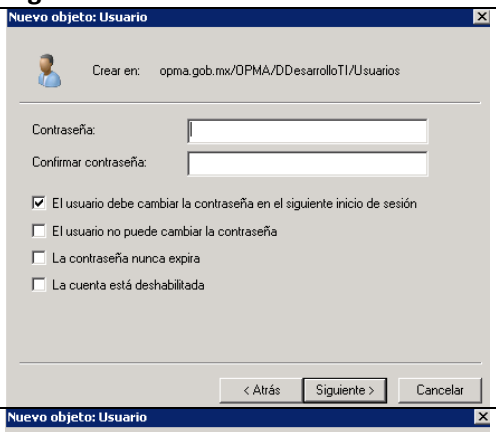
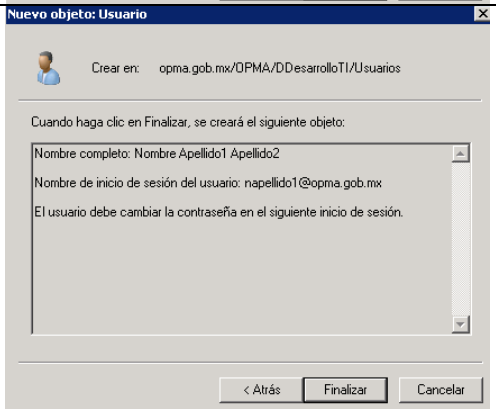
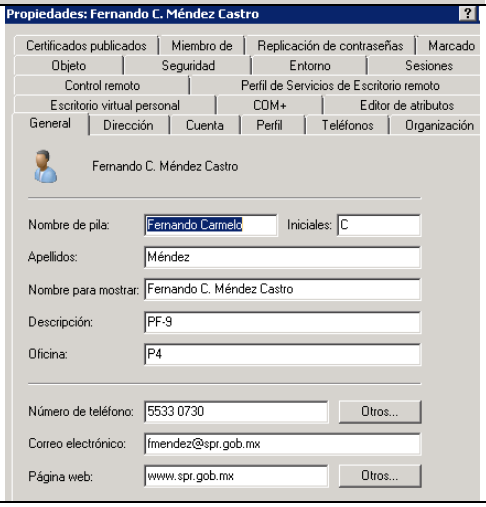
No.	Actividad	Imagen
11	Se abrirá la ventana: Configuración de la cuenta de prueba. Si son correctos los datos de usuario, se mostrará el estado: Completado; seleccionar Cerrar.	
12	Si algún dato es erróneo marcara “**error en la configuración**”, y deberán verificarse los datos.	
13	Se abrirá la ventana indicando que se ha configurado correctamente el correo, seleccionar **Finalizar.**	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

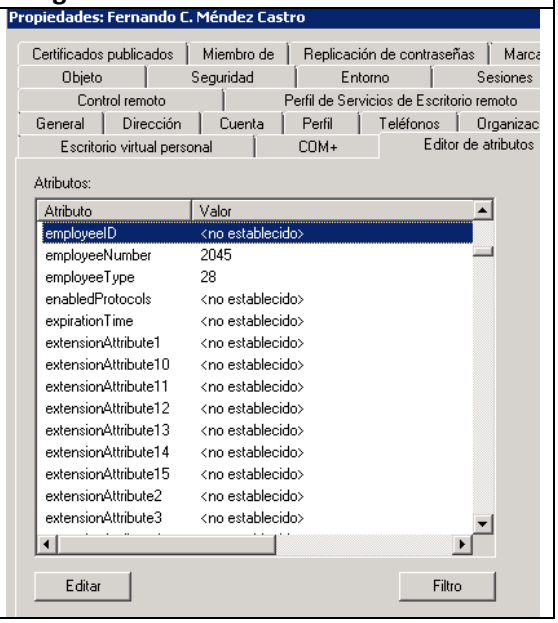
Anexo 4: Creación Usuarios de Dominio

No	Actividad	Imágenes
1	Desde el equipo del integrante de la Oficina de Infraestructura y Soporte o desde los servidores de directorio activo, abrir la herramienta de Usuarios y equipos del Directorio Activo, localiza en inicio> Herramientas Administrativas.	
2	Dentro del árbol del directorio activo del lado izquierdo de la herramienta, selecciona la unidad organizacional de nombre **OPMA**, después debes de seleccionar el área al que pertenece el usuario, y abrir la unida organizacional de **Usuarios**. Una vez localizado en **Usuarios** con el clic derecho seleccionar la tarea de **Nuevo > Usuario.**	
3	Agregar los datos del usuarios en cuestión: • Nombre (s) • Apellido Paterno • Usuario de dominio que debe ser igual al usuario de correo electrónico.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

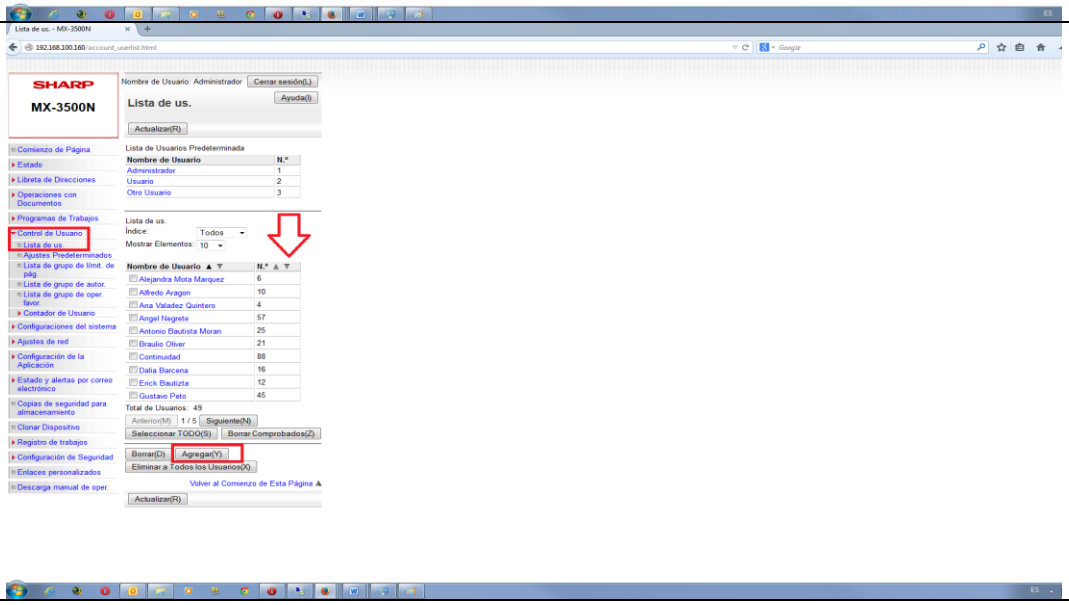
No	Actividad	Imágenes
4	Agregar una contraseña de al menos 8 Caracteres y dejar la casilla de: El usuario debe cambiar la contraseña en el siguiente inicio de sesión.	
5	Revisar los datos del usuario antes de Finalizar el proceso.	
6	Una vez creado el usuario dar doble clic sobre el usuario para abrir las propiedades del usuario, para complementar la información del usuario como: Oficina Numero Telefónico Correo Electrónico Página Web del Sistema Dirección Puesto Coordinación y/o división Compañía	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

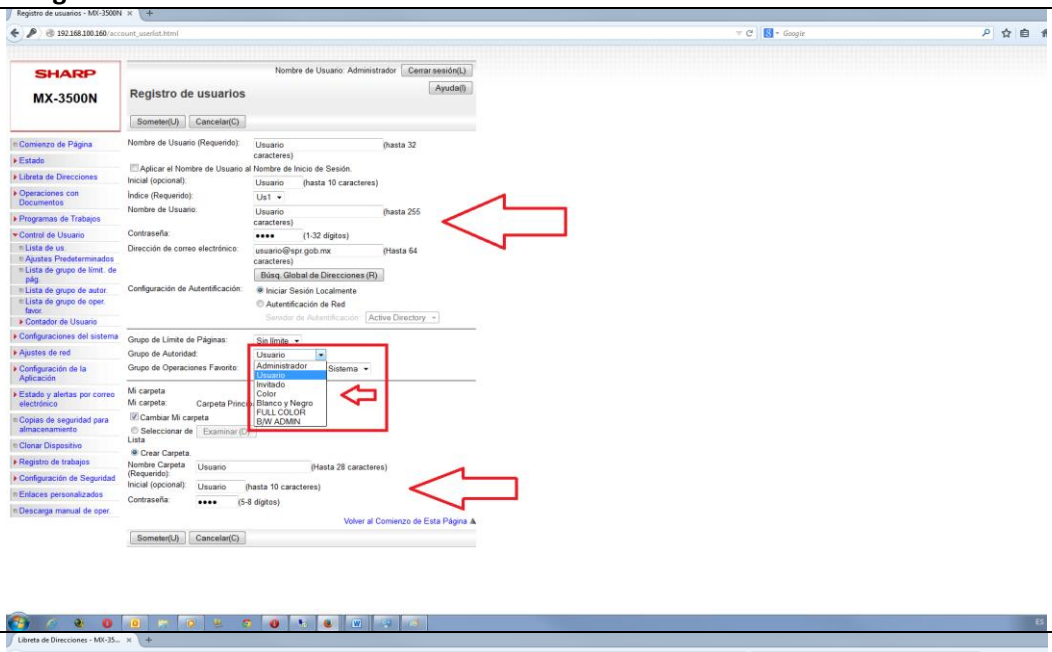
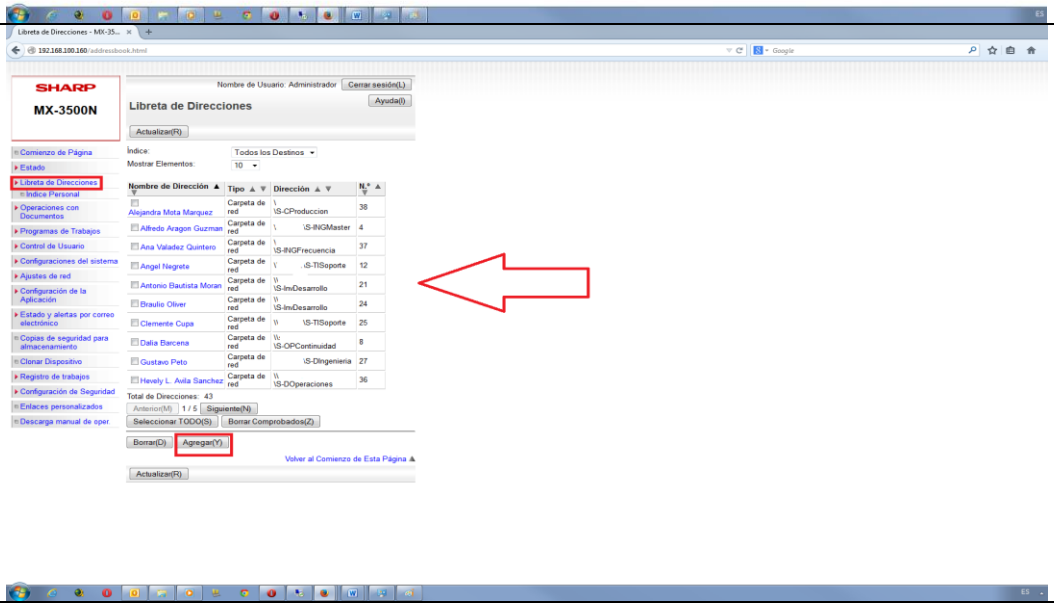
No	Actividad	Imágenes
7	Agregar en la pestaña de edito de atributos los campos de: Middlename: Apellido Materno Employeenumber: Numero de Empleado	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

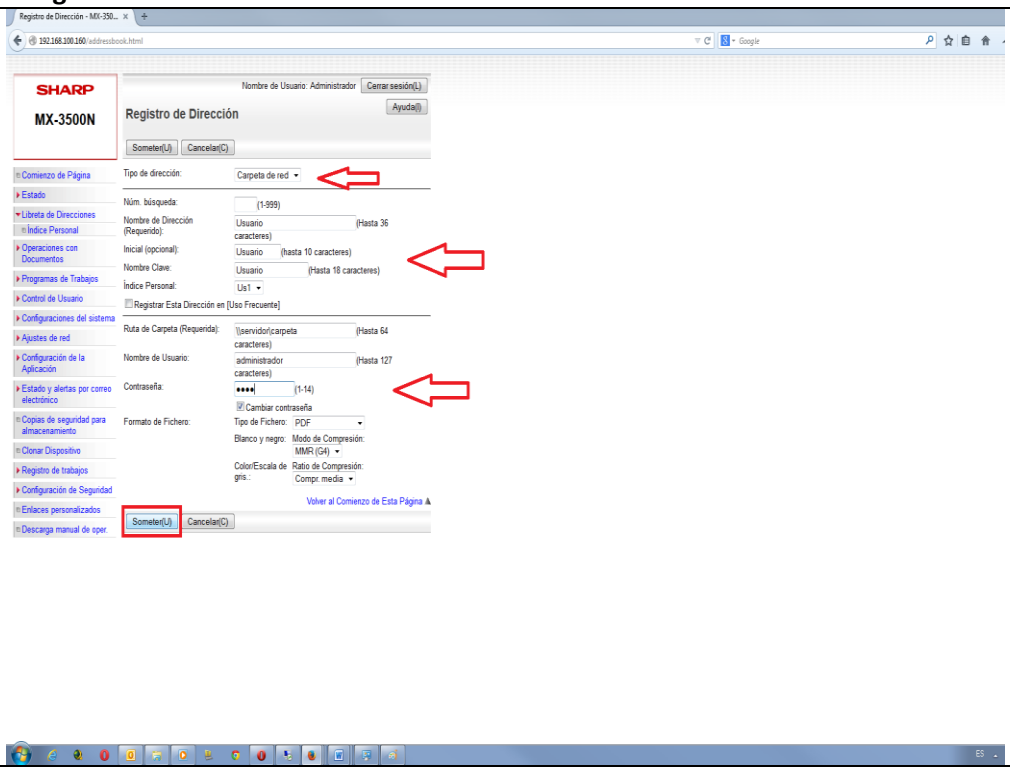
Anexo 5.1: *Generación de cuenta de fotocopiado*

No	Actividad	Imagen
1	Acceso a interfaz de administración de cuentas de fotocopiadora proporcionando usuario y contraseña de administrador.	
2	Identificar el menú lateral izquierdo>Opción Control de Usuario y mostrara la vista de lista de usuarios> En la parte inferior de los botones> Seleccionar el botón Agregar.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

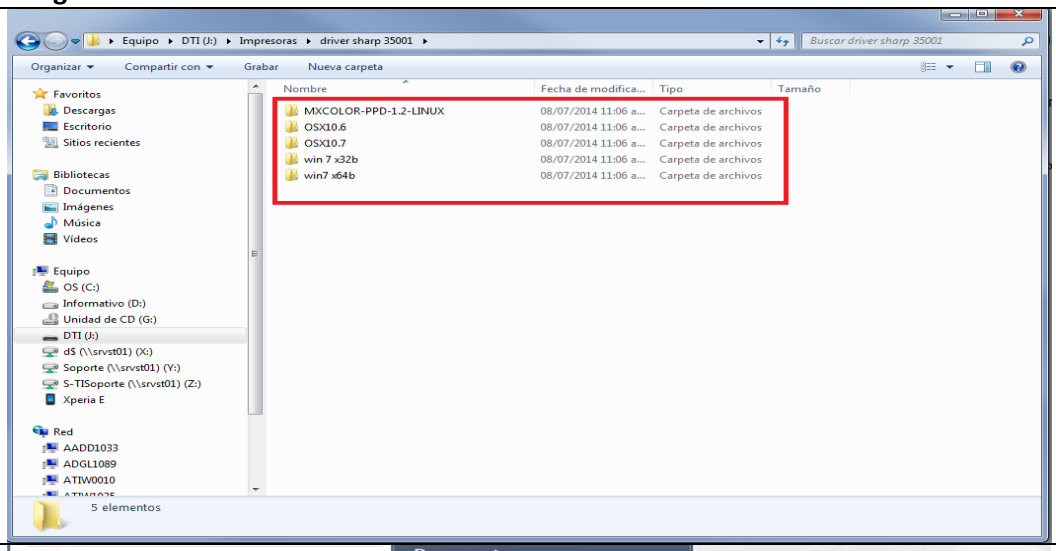
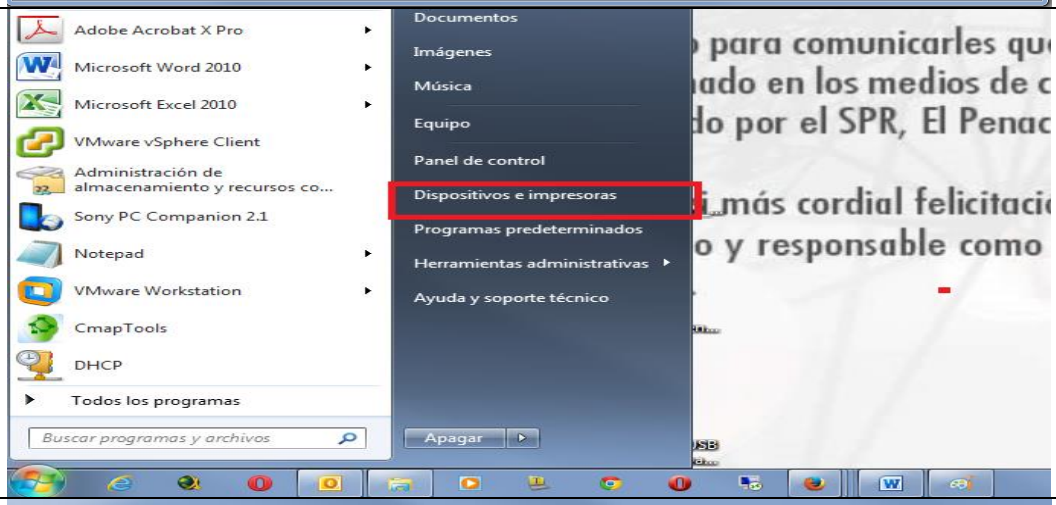
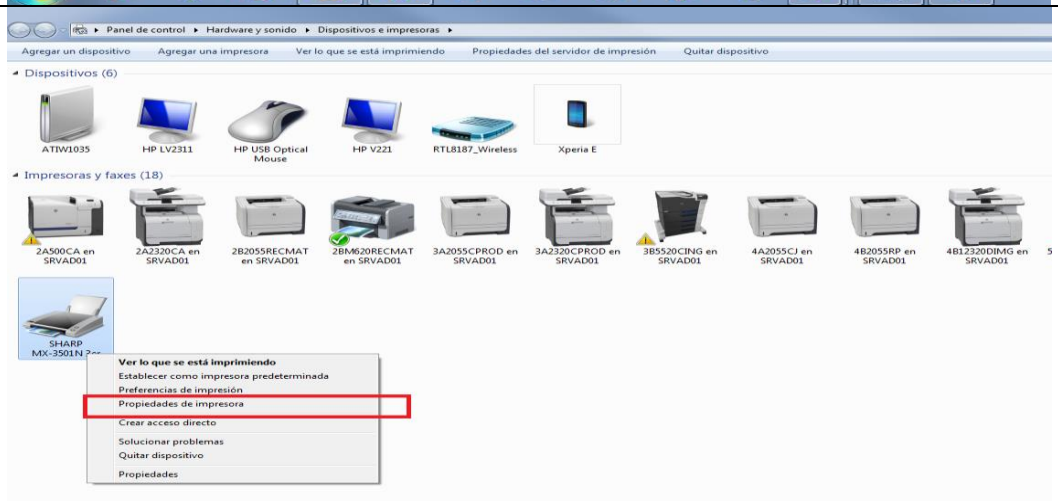
No	Actividad	Imagen
3	En vista Registro de Usuarios> Llenar los siguientes campos con los datos de usuario> Asignar La autoridad de Impresión> Creación de la carpeta de almacenamiento de impresión con los mismos datos de usuario> Someter.	
4	Identificar el menú lateral izquierdo>Opción Libreta de Direcciones y mostrara la lista de los destinos de digitalización de usuarios> En la parte inferior de los botones> Seleccionar el botón Agregar.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

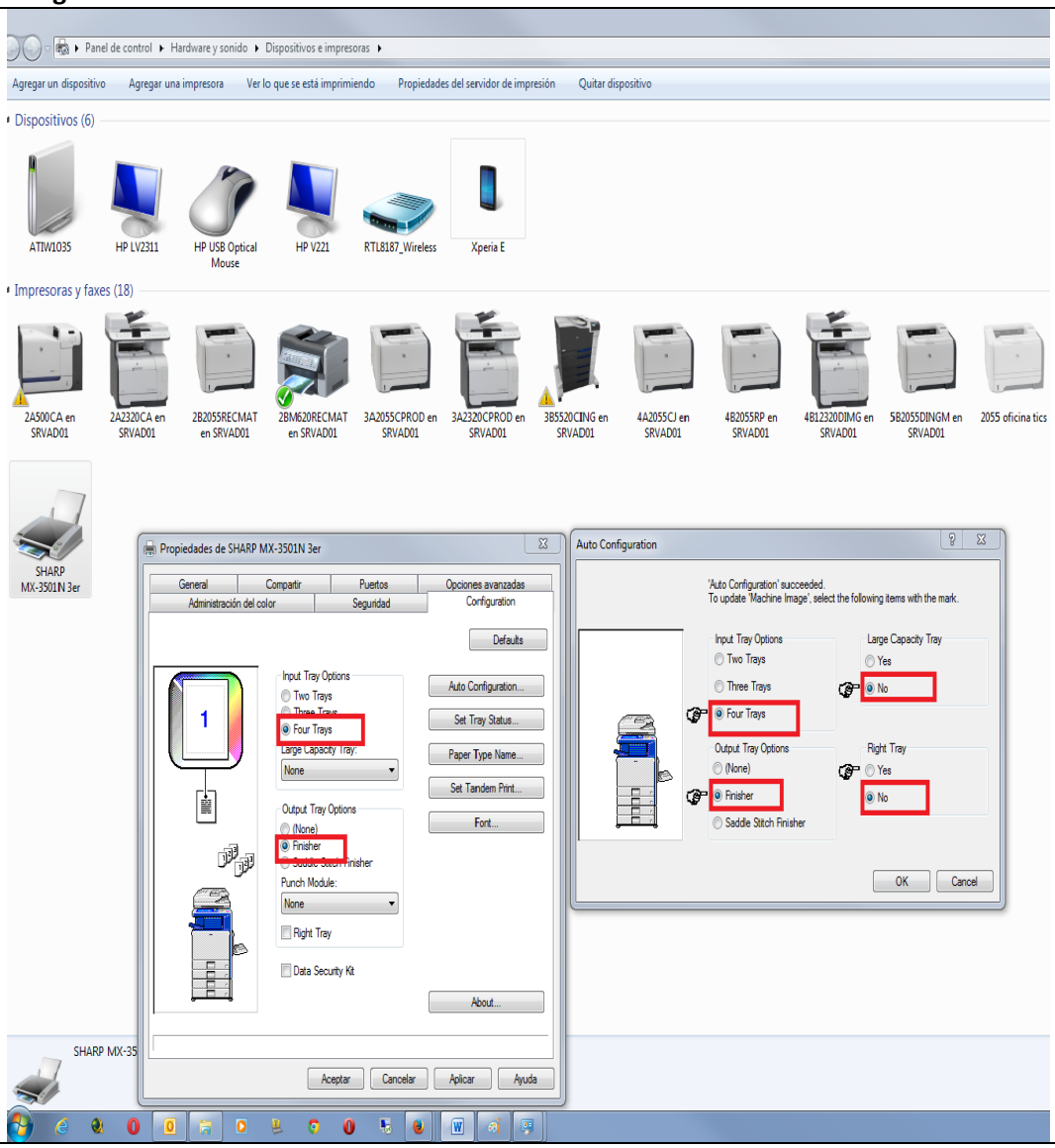
No	Actividad	Imagen
5	En la vista registro de Dirección>Agregar todos los datos de usuario> Ruta de Carpeta de destino> seleccionar botón Someter.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

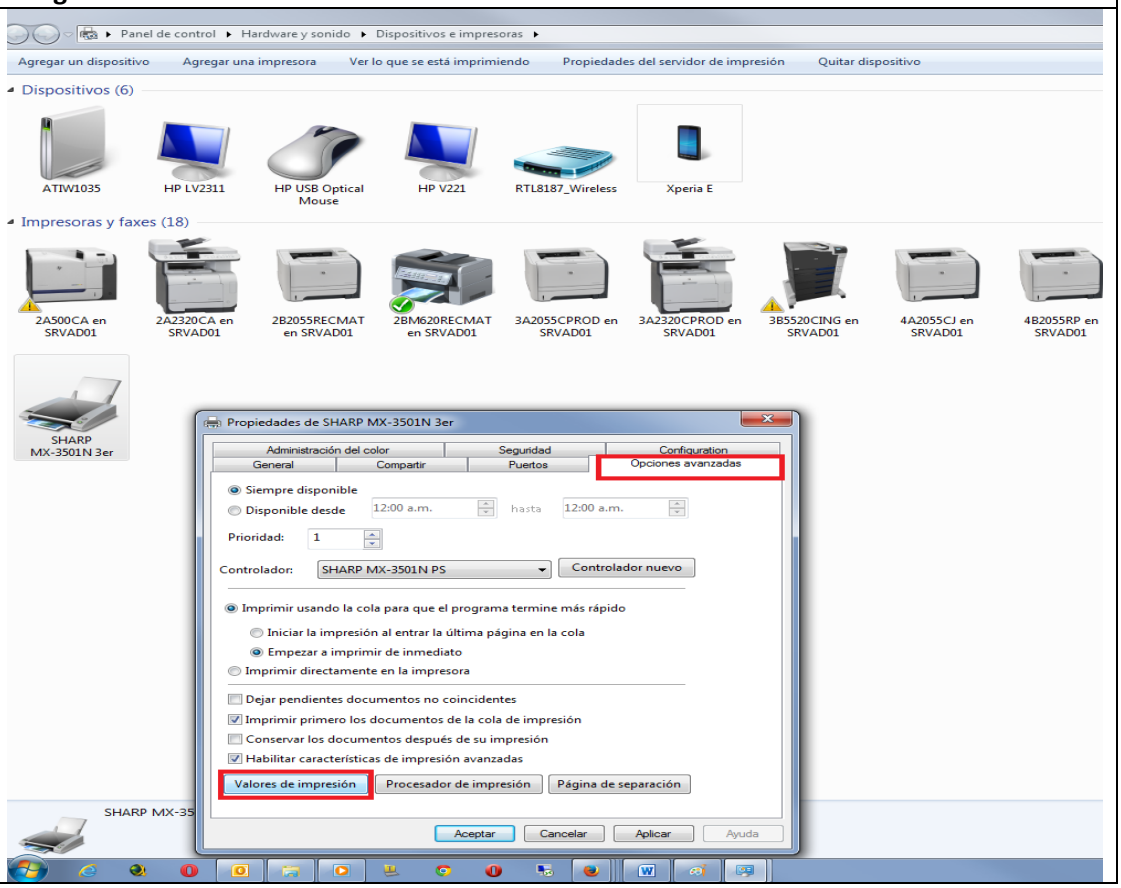
Anexo 5.2: *Instalación y configuración de la fotocopiadora*

No.	Actividad	Imagen
1	Ubicar y seleccionar Controlador de Fotocopiadora o Impresora Según arquitectura y sistema operativo del equipo.	
2	Seleccionar en barra de tareas inicio>dispositivos e impresoras.	
3	Ir a Propiedades de Impresora.	

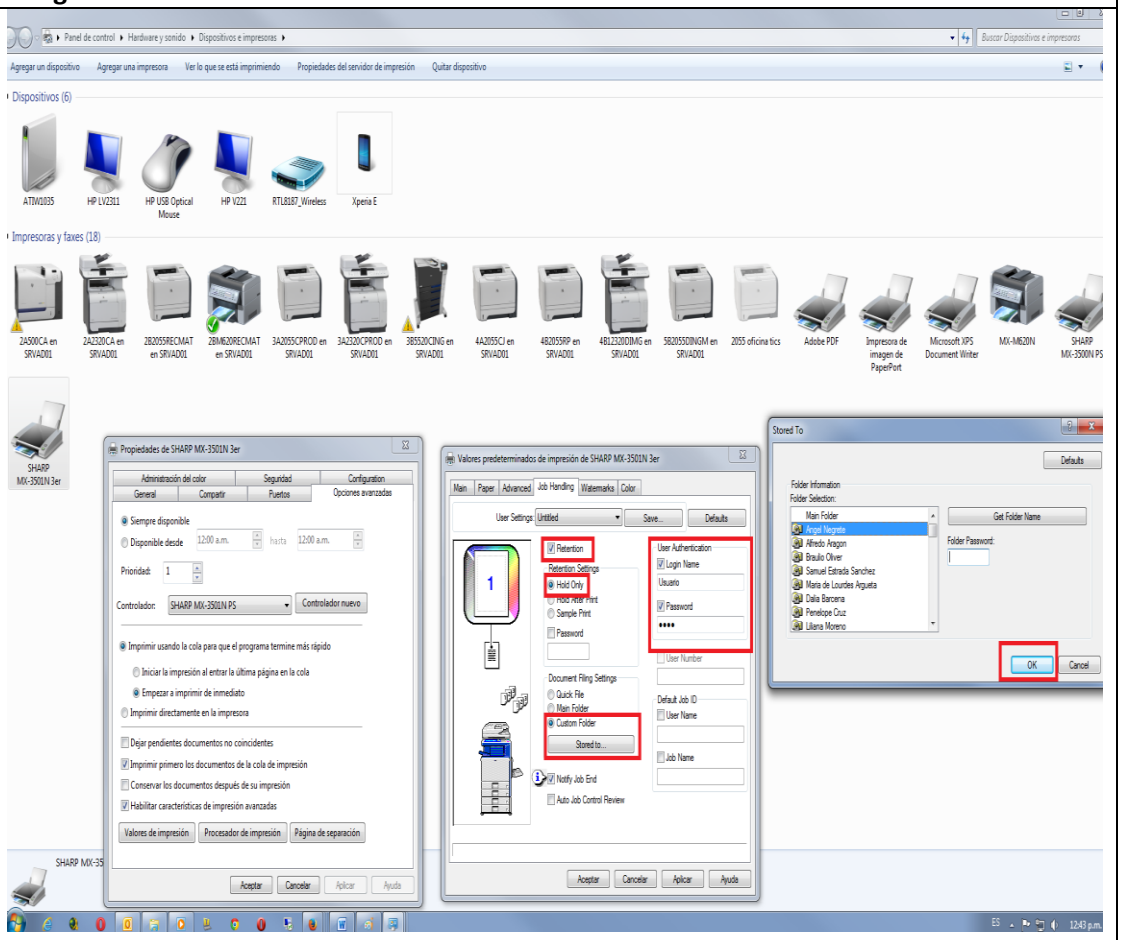
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No.	Actividad	Imagen
4	En la pestaña Configuración de la ventana de propiedades de la impresora cubrir con los siguientes parámetros: 1) Seleccionar en el panel Input Tray Options> Four Trays 2) Seleccionar en el panel Output Tray Options> Finisher 3) Seleccionar en el botón Auto Configuration… las siguientes opciones> Four Tray, Finisher, No, No. 4) A continuación botón OK.	

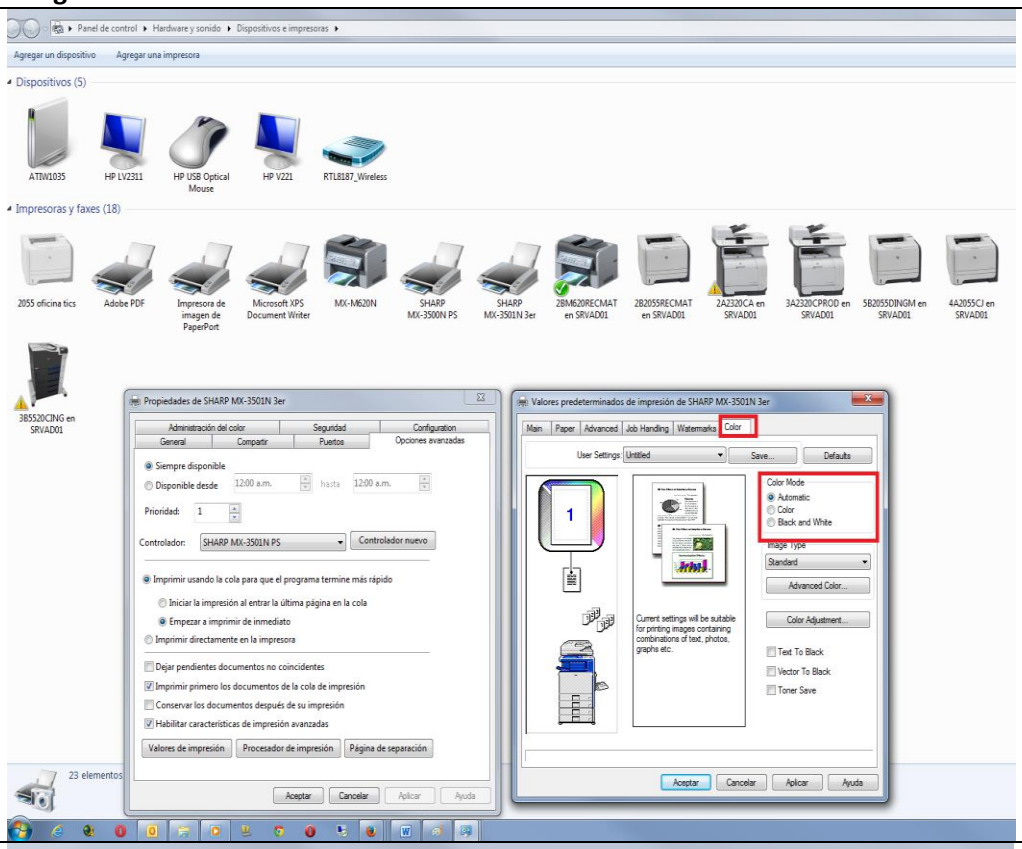
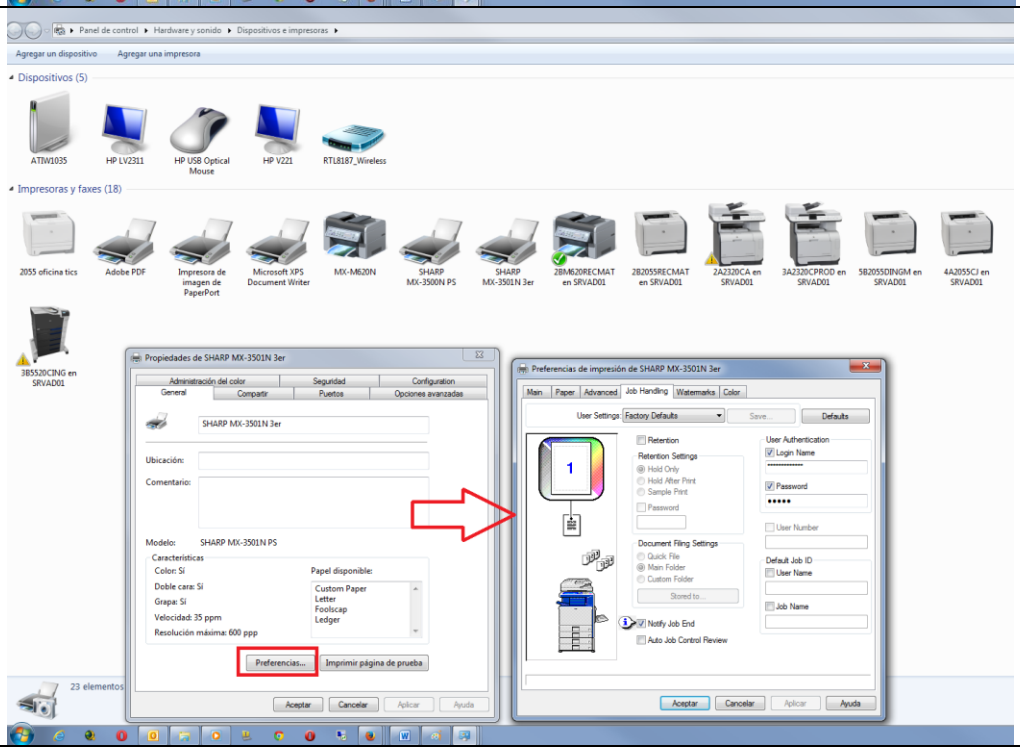
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No.	Actividad	Imagen
5	Seleccionar la pestaña Opciones Avanzadas y en botón Valores de Impresión	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

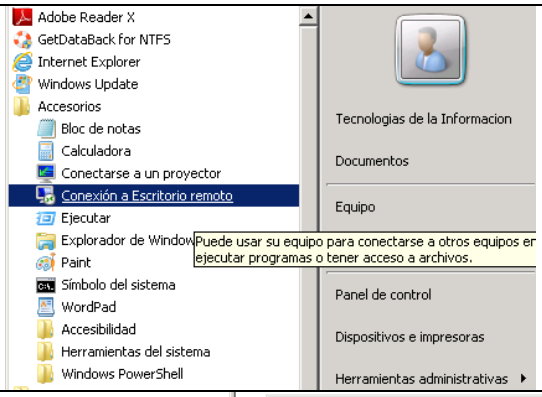
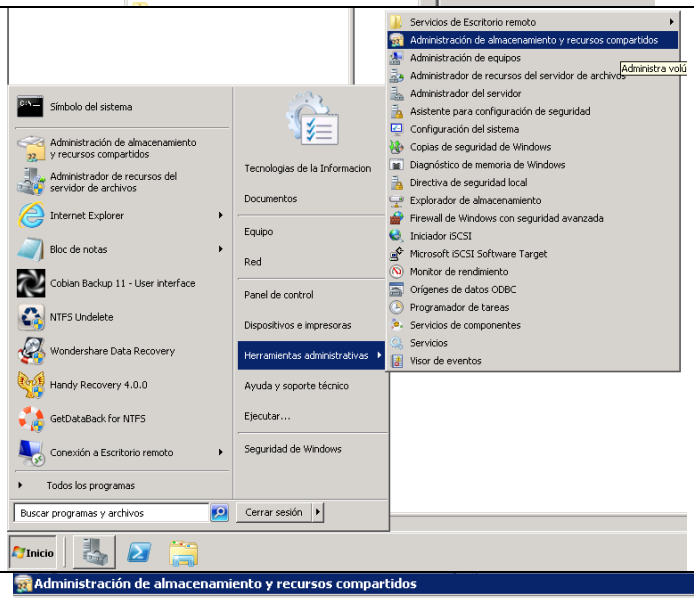
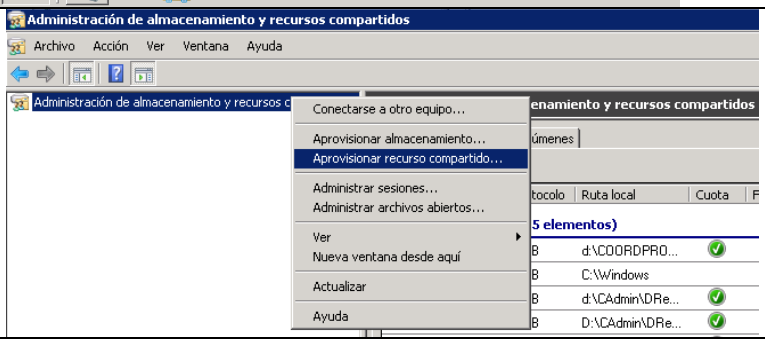
No.	Actividad	Imagen
6	En la ventana Valores de Impresión> Pestaña >Job Handling Seleccionar los siguientes objetos: 1) Habilitar Check-box Retetion. 2) En panel Retention Settings>Marcar Check-Option Hold Only. 3) En panel Document Filing Settings> Marcar Costom Folder y en boton Stored to… seleccionar usuario agregando contraseña y OK. 4) Dentro del panel User Authentication > Habilitar Check-box Login Name y Password, para agregar los datos de Usuario y password.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

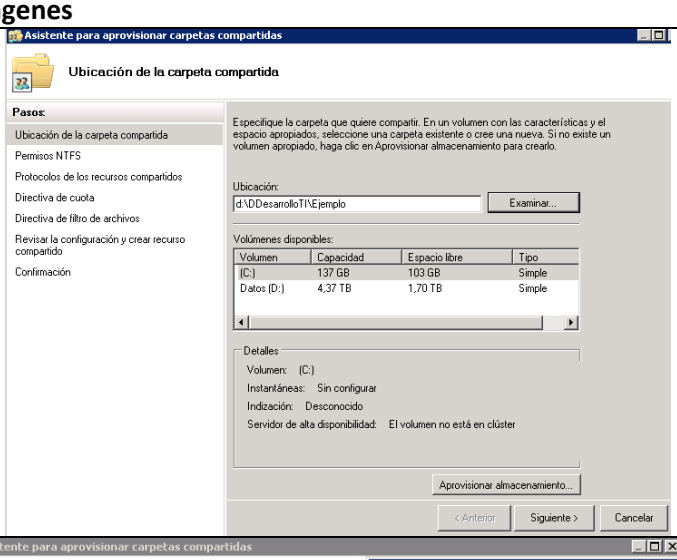
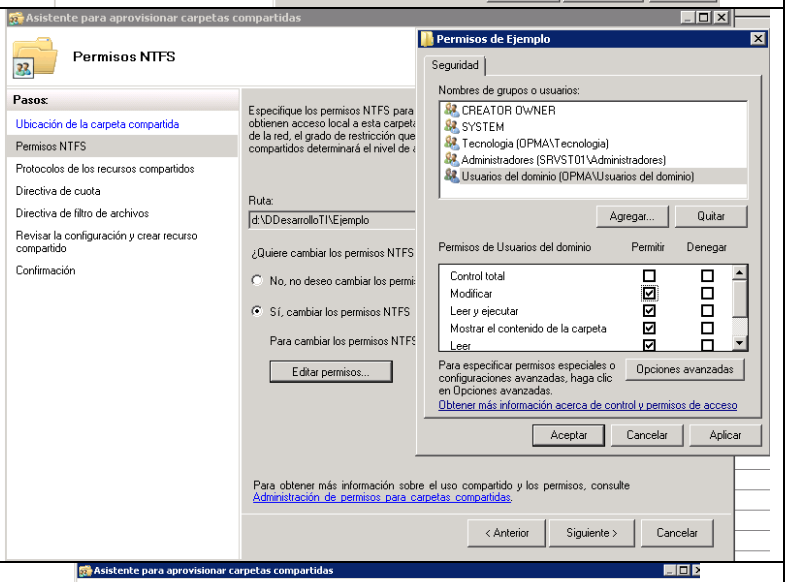
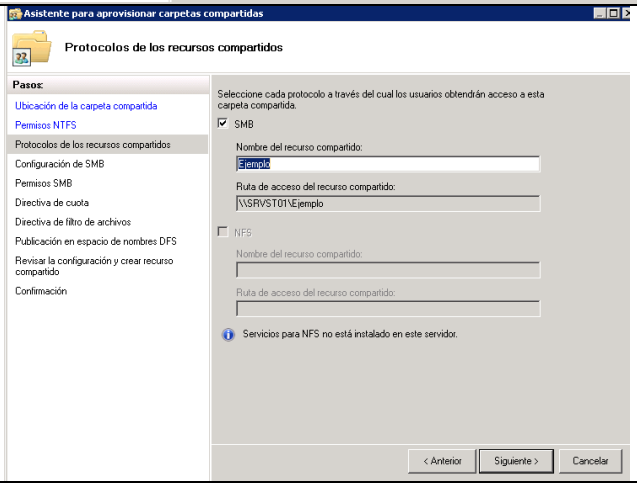
No.	Actividad	Imagen
7	Seleccionar Pestaña Color, para determinar el modo de impresión proporcionado por privilegio según la cuenta de usuario.	
8	Seleccionar Pestaña General de la ventana propiedades de impresora> seleccionar botón Preferencias donde repetirá la selección de los elementos descritos anteriormente en el paso 6 y 7 y Aplicar la configuración.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

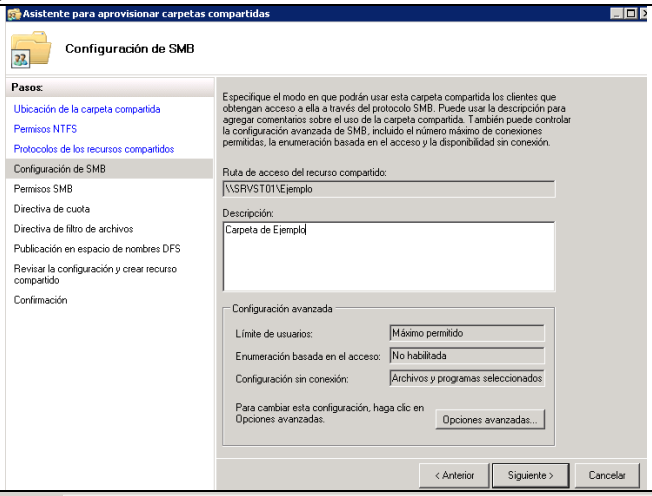
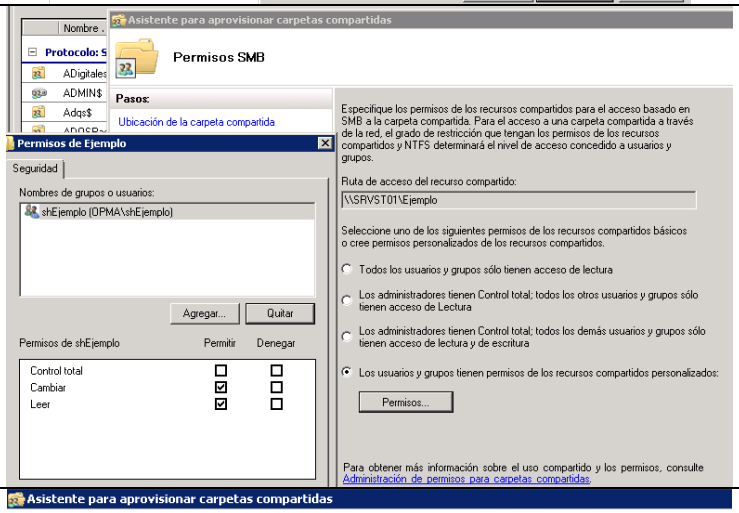
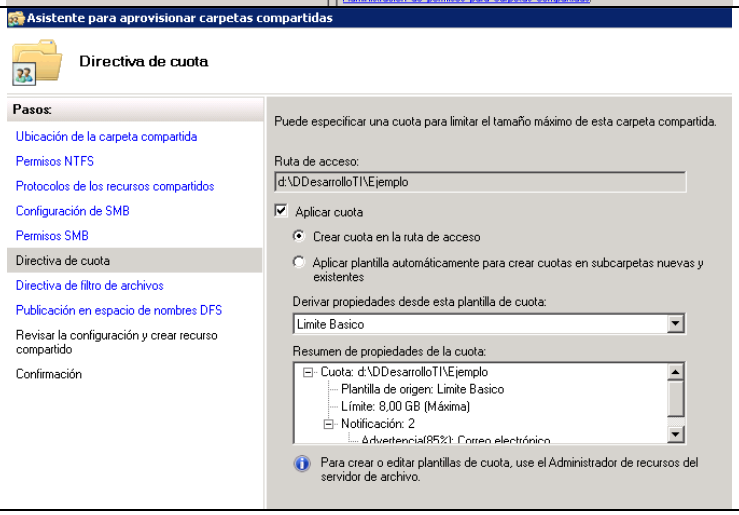
Anexo 6.1: *Configuración de un mapeo de unidad de red*

No	Actividad	Imágenes
1	Conectar al Servidor de Archivos con la Herramienta: **Conexión a Escritorio Remoto**, localizado en Inicio> Todos los Programas> Accesorios.	
2	Una vez en el servidor abrir la herramienta: **Administración de almacenamiento y recursos compartidos** Localizada en: Inicio> Herramientas Administrativas	
3	Dar clic derecho sobre la ventana izquierda y seleccionar **Aprovisionar recuso compartido**	

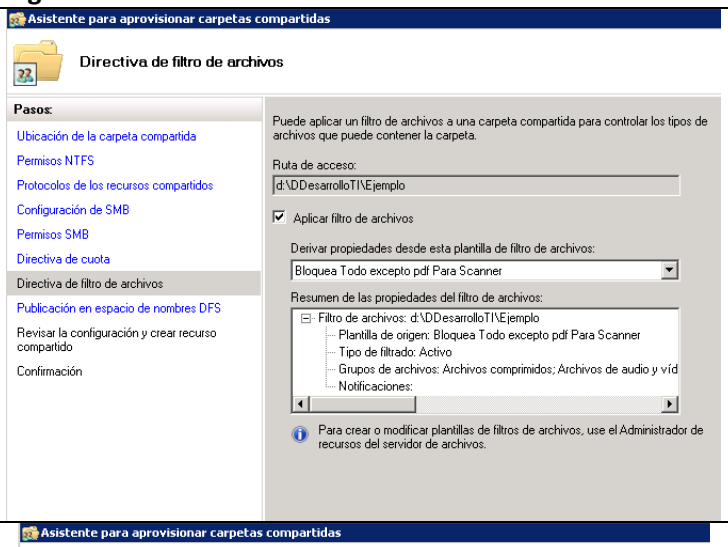
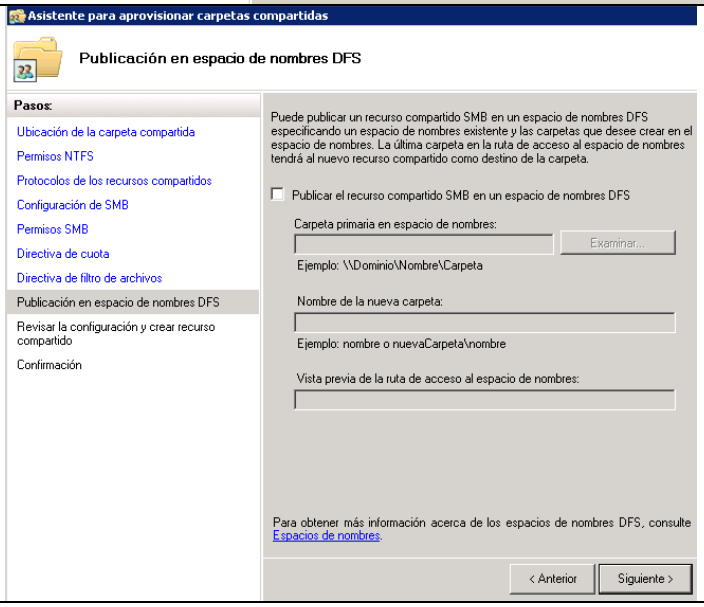
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No	Actividad	Imágenes
4	Seleccionar el disco duro y directorio físico que almacenara la carpeta compartida, tomando encuentra al área que pertenece la solicitud.	
5	Modificar los permisos de NTS de la carpeta física en disco, agregando al grupo de **Usuarios de dominio** con privilegios para **Modificar**.	
6	Asignar el nombre a la carpeta compartida.	

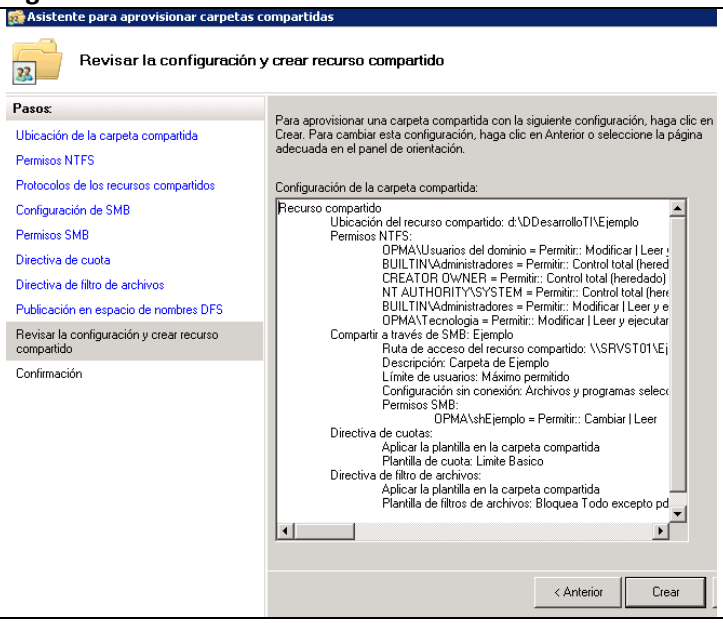
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No	Actividad	Imágenes
7	Agregar en la descripción el motivo la justificación del compartido y la persona que queda como encargado de la misma.	
8	Agregar los grupos de usuario que tendrán acceso a la carpeta compartida que previamente se creó con los datos de la solicitud.	
9	Seleccionar la plantilla de Cuota de Limite Básico de 8GB.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

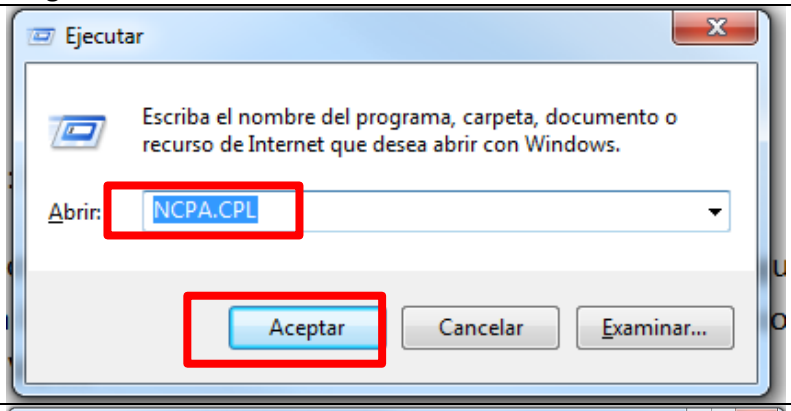
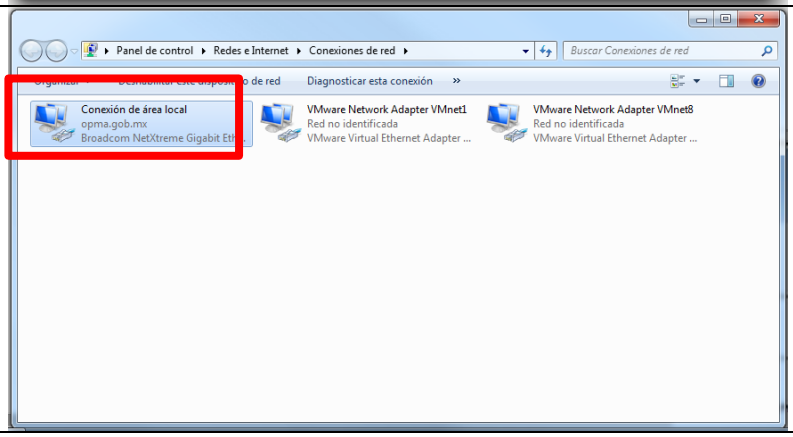
No	Actividad	Imágenes
10	Seleccionar el filtro de archivos previamente creada en base a la información de la solicitud.	
11	En la sección de DFS no se activa sólo se da siguiente.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

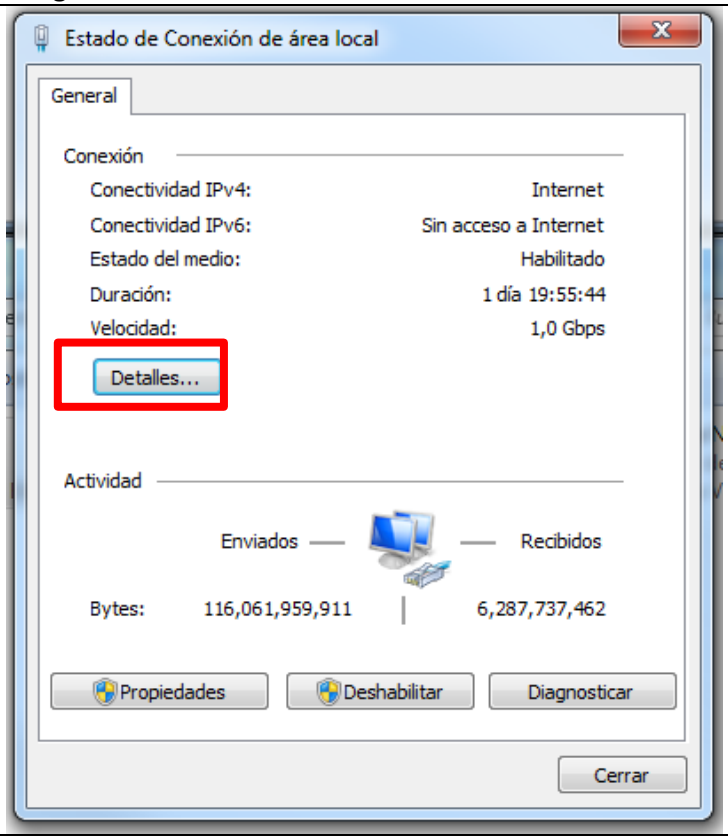
No	Actividad	Imágenes
12	Antes de seleccionar el botón de Crear revisar el resumen de lo configurado.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

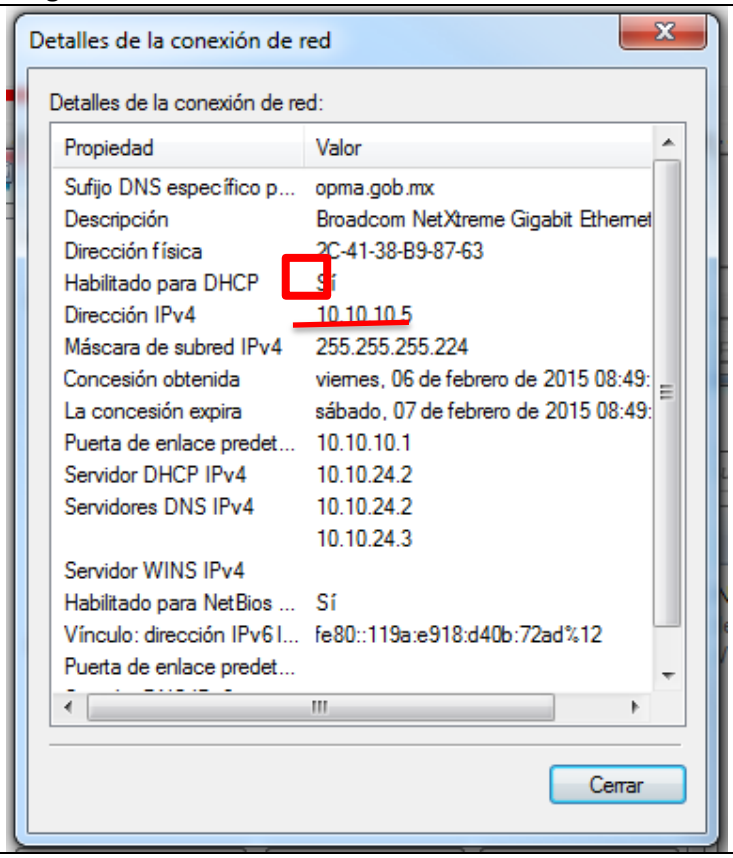
Anexo 8: *Verificación de la configuración de red fija.*

No	Actividad	Imagen
1	Presionar tecla Windows + R, aparecen la venta Ejecutar, en Abrir teclear NCPA.CPL y presionar Aceptar	
2	Seleccionar y dar doble clic en: Conexión de área local	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

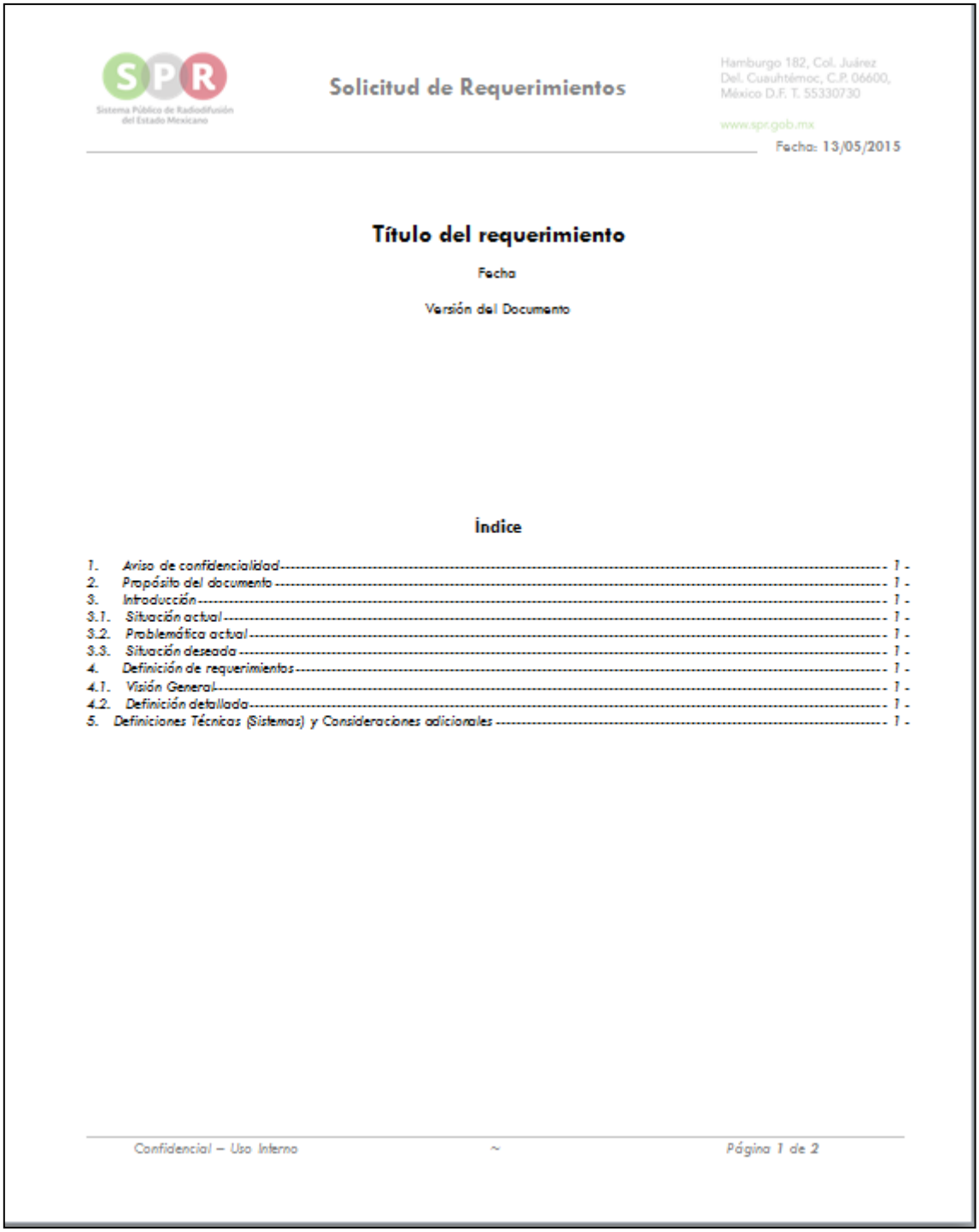
No	Actividad	Imagen
3	Seleccionar y presionar en Detalles…	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No	Actividad	Imagen
4	Verificar que en la propiedad: Habilitado para DHCP, el valor sea Sí y la Dirección IPv4: corresponda a la red del área administrativa.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 9.1: *Formato de Requerimiento.*



Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

Solicitud de Requerimientos

Hamburgo 182, Col. Juárez
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600,
México D.F. T. 55330730

www.spr.gob.mx

Fecha: 13/05/2015

Título del requerimiento

Fecha

Versión del Documento

Índice

1. Aviso de confidencialidad ---- 1 -
2. Propósito del documento ---- 1 -
3. Introducción ---- 1 -
3.1. Situación actual ---- 1 -
3.2. Problemática actual ---- 1 -
3.3. Situación deseada ---- 1 -
4. Definición de requerimientos ---- 1 -
4.1. Visión General ---- 1 -
4.2. Definición detallada ---- 1 -
5. Definiciones Técnicas (Sistemas) y Consideraciones adicionales ---- 1 -

Confidencial – Uso Interno ~ Página 1 de 2

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

Solicitud de Requerimientos

Hamburgo 182, Col. Juárez
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600,
México D.F. T. 55330730

www.spr.gob.mx

Fecha: 13/05/2015

1. Aviso de confidencialidad

La información contenida en el presente es confidencial y pertenece en todo sentido al Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (SPR), por lo tanto cualquier forma de divulgación, reproducción, copia, distribución total o parcial del mismo sin previa autorización queda prohibida.

2. Propósito del documento

El documento presente describe el detalle de los requerimientos funcionales y técnicos del proyecto denominado Título del requerimiento.

3. Introducción

3.1. Situación actual

[Descripción de la situación actual que se tiene en su proceso operativo]

3.2. Problemática actual

[Descripción de la problemática que se tiene en su proceso operativo de acuerdo a su situación actual]

3.3. Situación deseada

[Descripción del escenario deseado resuelta la problemática]

4. Definición de requerimientos

4.1. Visión General

[Descripción general del requerimiento]

4.2. Definición detallada

[Descripción a detalle del requerimiento incluyendo: reglas de negocio, diagramas y flujos]

4.3. Definición de responsables, usuario y accesibilidad

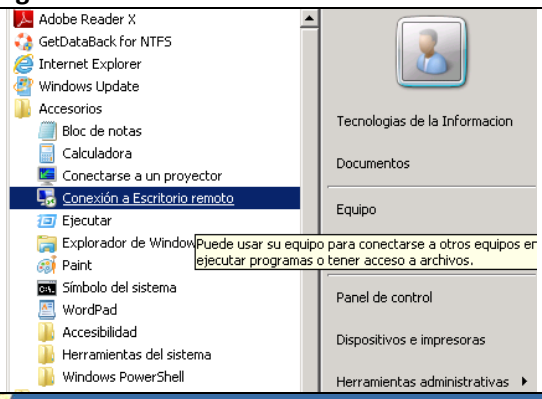
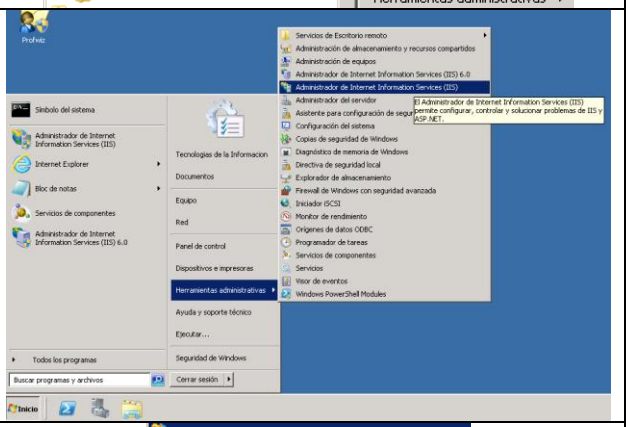
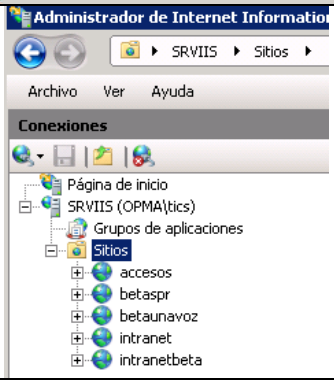
[Definición de los responsables de la información del sistema, definición de roles, usuarios y accesibilidad a funciones e información]

5. Definiciones Técnicas (Sistemas) y Consideraciones adicionales

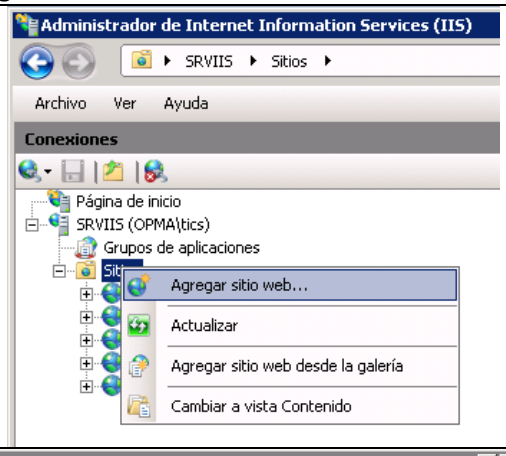
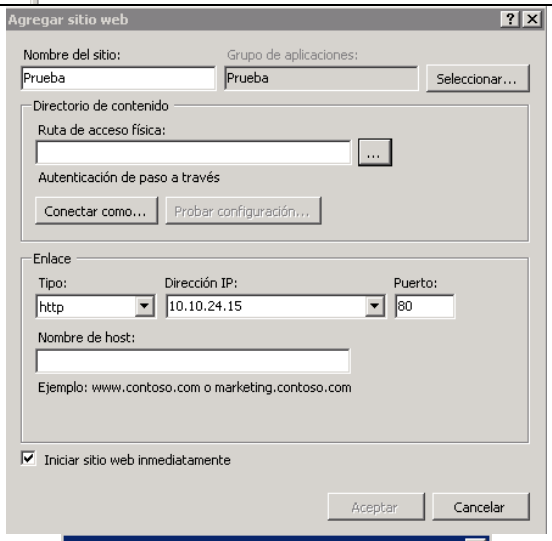
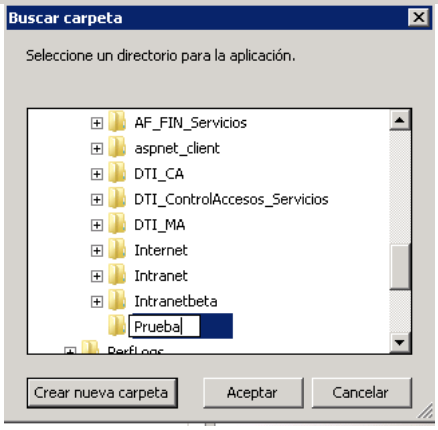
[Definiciones técnicas por parte de la oficina de desarrollo y consideraciones para el requerimiento]

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 9.2: *Creación de una Aplicación Web Interna*

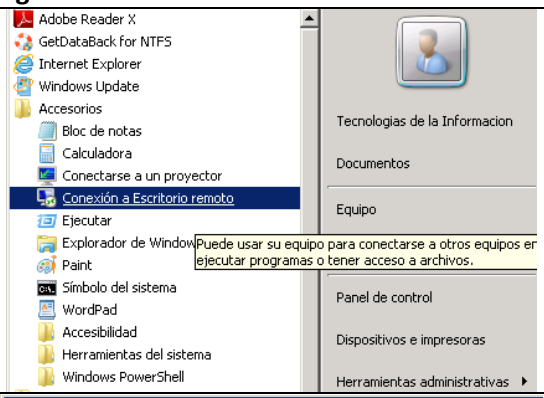
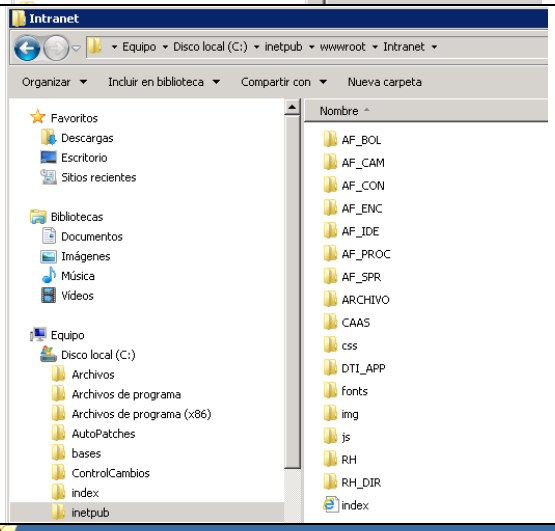
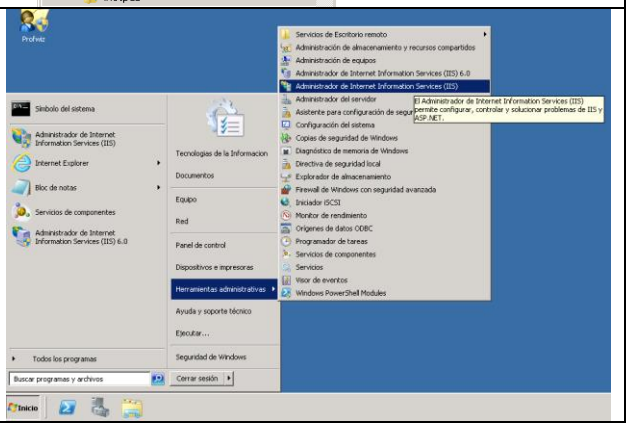
No	Actividad	Imágenes
1	Conectar al Servidor de Aplicaciones Web con la Herramienta: **Conexión a Escritorio Remoto**, localizado en Inicio> Todos los Programas> Accesorios.	
2	Una vez en el servidor abrir la herramienta: **Administrador de Internet Information Services (IIS)** Localizada en: Inicio> Herramientas Administrativas	
3	Dar clic derecho sobre la ventana izquierda y abrir los arboles del nombre del Servidor y de Sitios	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

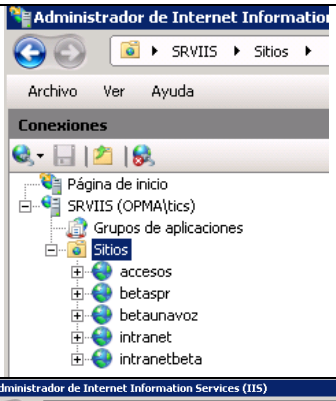
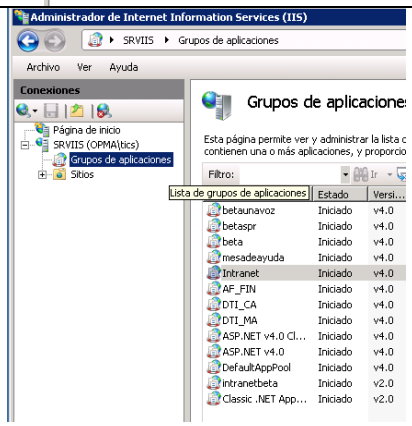
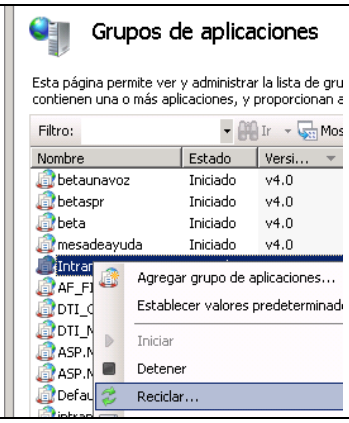
No	Actividad	Imágenes
4	Con el clic derecho sobre Sitios seleccionar **Agregar Sitio web…**	
5	Agregar los valores de la configuración del sitio nuevo tales como: **Nombre del Sitio**; El nombre corto del sitio con el que se llama desde el navegador del usuario. **Grupo de Aplicaciones;** Cada aplicación debe de tener su propio grupo de aplicaciones para evitar compartir recursos de memoria. **Ruta de acceso física**; Ubicación de los archivos de la página que deben estar contenido dentro de la siguiente ruta C:\Windows\Inetpub\wwwroot generando una carpeta por sitio padre, como se muestra en **Buscar Carpeta.** **Dirección IP**; La dirección IP de cada sitio debe ser diferente de lo contrario debe seleccionarse otro puerto para su acceso. **Puerto**; Puerto de acceso a la página el predeterminado en 80, si se requiere modificar debe ser en el rango 8080-8088. Nombre del Host; Nombre completo con sufijo de dominio como el usuario podrá acceder por medio del navegador como por ejemplo: **prueba.sistema.spr.gob.mx**.	 
6	Copiar el código del sitio dentro de la carpeta creada: C:\Windows\inetpub\wwwroot\Sitio	NA
7	Probar el acceso al sitio prueba.sistema.spr.gob.mx	NA

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 9.3: *Modificación de una Aplicación Web Interna*

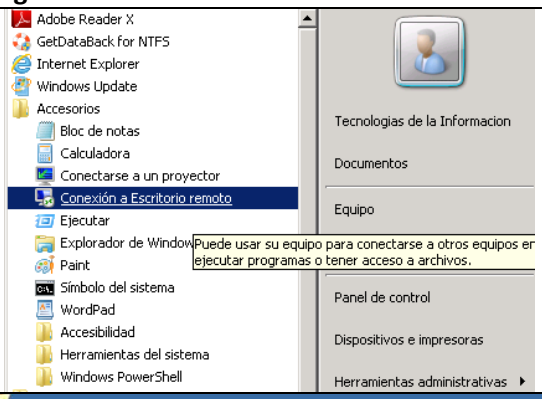
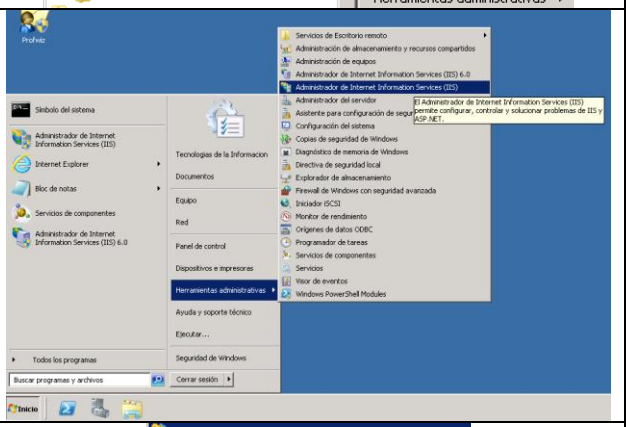
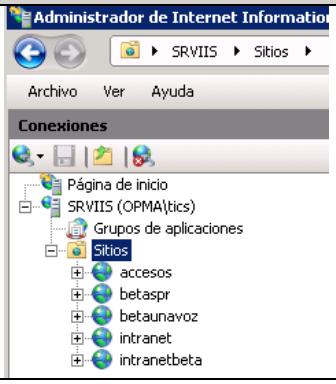
No	Actividad	Imágenes
1	Conectar al Servidor de Aplicaciones Web con la Herramienta: **Conexión a Escritorio Remoto**, localizado en Inicio> Todos los Programas> Accesorios.	
2	Copiar el código del sitio dentro de la carpeta creada: C:\Windows\inetpub\wwwroot\Sitio	
3	Abrir la herramienta: **Administrador de Internet Information Services (IIS)** Localizada en: Inicio> Herramientas Administrativas	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

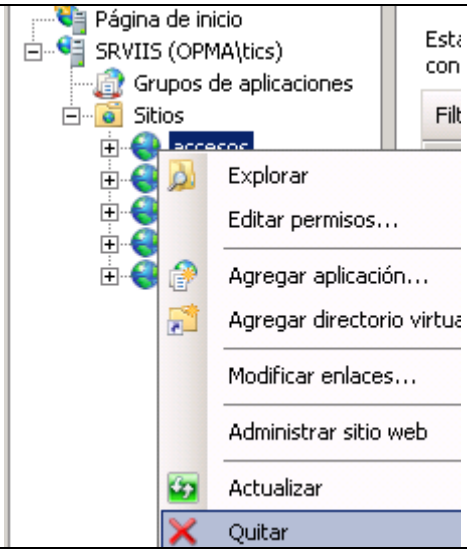
No	Actividad	Imágenes
4	Dar clic derecho sobre la ventana izquierda y abrir los arboles del nombre del Servidor y de Sitios	
5	Seleccionar **Grupo de Aplicaciones**	
6	Seleccionar con el clic derecho **Reciclar** sobre el grupo de aplicaciones de la aplicación modificada.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 9.4: *Eliminación de una Aplicación Web Interna*

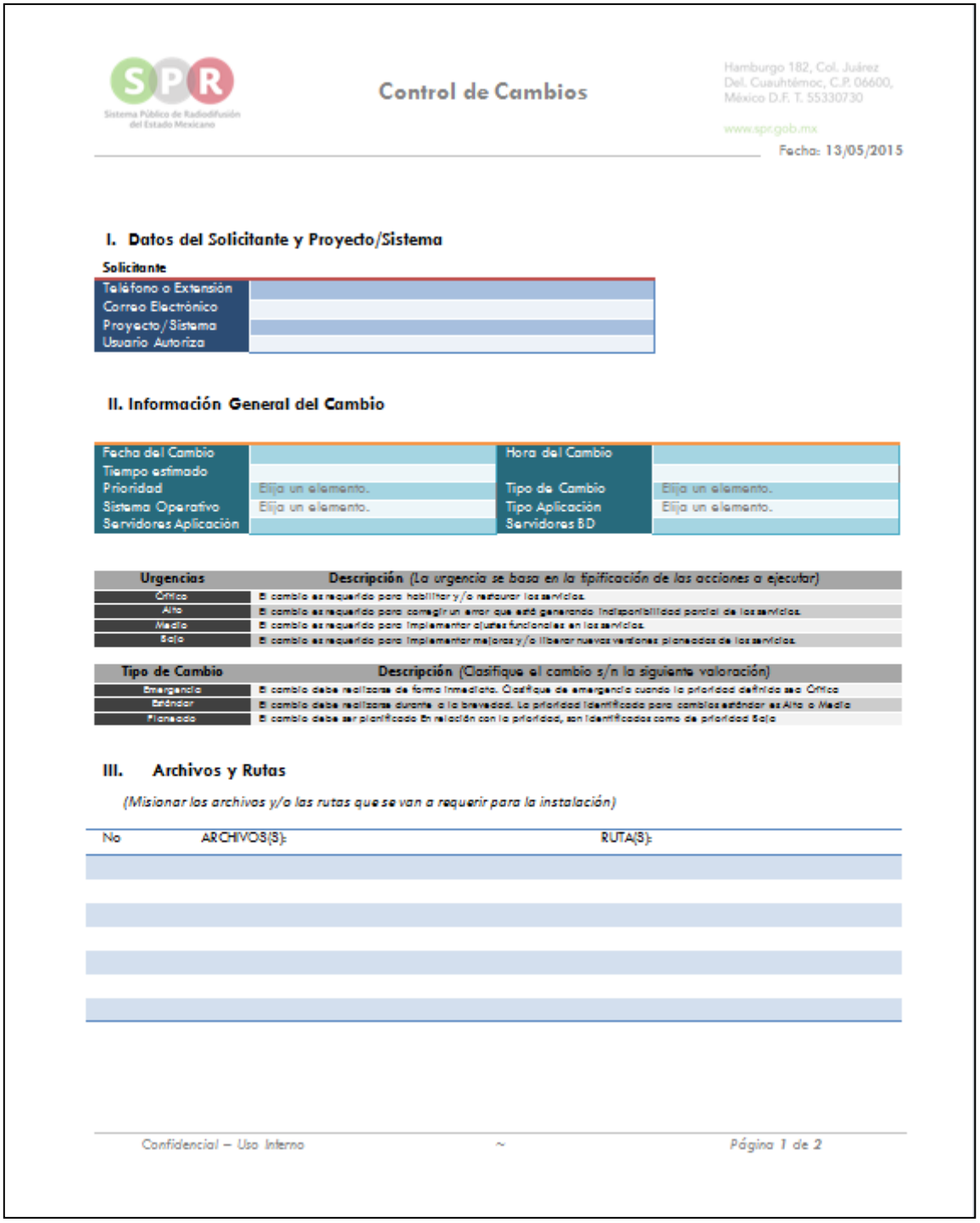
No	Actividad	Imágenes
1	Conectar al Servidor de Aplicaciones Web con la Herramienta: **Conexión a Escritorio Remoto**, localizado en Inicio> Todos los Programas> Accesorios.	
2	Una vez en el servidor abrir la herramienta: **Administrador de Internet Information Services (IIS)** Localizada en: Inicio> Herramientas Administrativas	
3	Dar clic derecho sobre la ventana izquierda y abrir los arboles del nombre del Servidor y de Sitios	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

No	Actividad	Imágenes
4	Con el clic derecho sobre Sitios seleccionar **Quitar**. Sin embargo no se eliminan los directorios solo la publicación del sitio.	

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 9.5: *Formato de Control de Cambios.*



Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

Control de Cambios

Hamburgo 182, Col. Juárez
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600,
México D.F. T. 55330730

www.spr.gob.mx

Fecha: 13/05/2015

I. Datos del Solicitante y Proyecto/Sistema

Solicitante

Teléfono o Extensión	
Correo Electrónico	
Proyecto/Sistema	
Usuario Autoriza	

II. Información General del Cambio

Fecha del Cambio		Hora del Cambio	
Tiempo estimado			
Prioridad	Elija un elemento.	Tipo de Cambio	Elija un elemento.
Sistema Operativo	Elija un elemento.	Tipo Aplicación	Elija un elemento.
Servidores Aplicación		Servidores BD	

Urgencias	Descripción (La urgencia se basa en la tipificación de las acciones a ejecutar)
Crítica	El cambio es requerido para habilitar y/o restaurar los servicios.
Alta	El cambio es requerido para corregir un error que está generando indisponibilidad parcial de los servicios.
Media	El cambio es requerido para implementar ciertas funciones en los servicios.
Baja	El cambio es requerido para implementar mejoras y/o liberar nuevas versiones planeadas de los servicios.

Tipo de Cambio	Descripción (Clasifique el cambio s/n la siguiente valoración)
Emergencia	El cambio debe realizarse de forma inmediata. Clasifique de emergencia cuando la prioridad definida sea Crítica
Estándar	El cambio debe realizarse durante o lo brevedad. La prioridad identificada para cambios estándar es Alta o Media
Planeado	El cambio debe ser planificado En relación con la prioridad, son identificados como de prioridad Baja

III. Archivos y Rutas

(Misionar los archivos y/o las rutas que se van a requerir para la instalación)

No	ARCHIVOS(S):	RUTA(S):

Confidencial – Uso Interno ~ Página 1 de 2

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano

Hamburgo 182, Col. Juárez
Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600,
México D.F. T. 55330730

www.spr.gob.mx

Control de Cambios

Fecha: 13/05/2015

IV. Plan de Ejecución

No.	Tareas
1	
2	
3	
4	
5	

V. Plan de Aceptación

No.	Tareas
1	
2	
3	
4	
5	

VI. Plan de Reversión (Roll-Back)

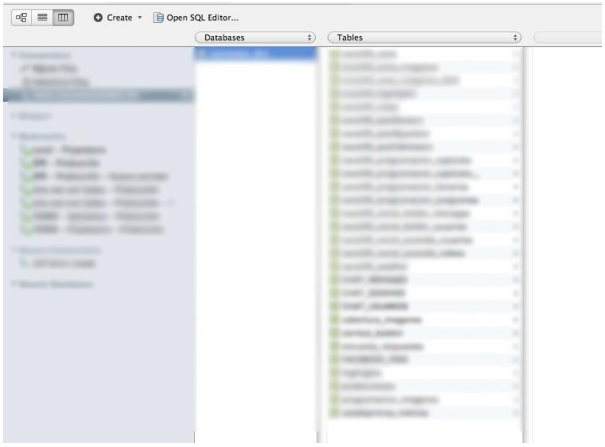
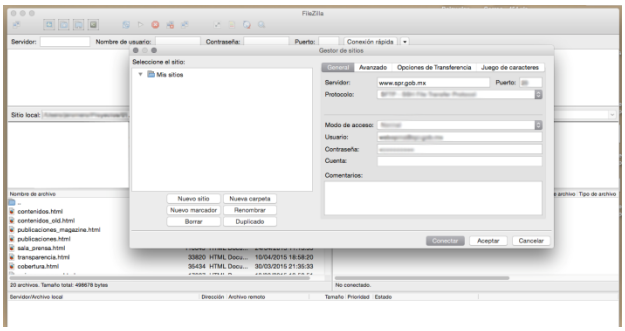
No.	Tareas
1	No aplica.
2	
3	
4	
5	

VII. Observaciones:

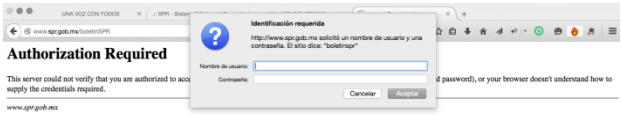
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Anexo 11: *Creación o modificación de portal web.*

Crear nuevo dominio		
No	**Actividad**	**Imagen**

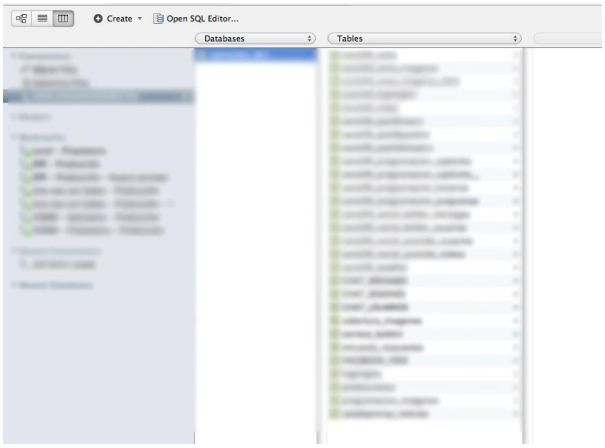
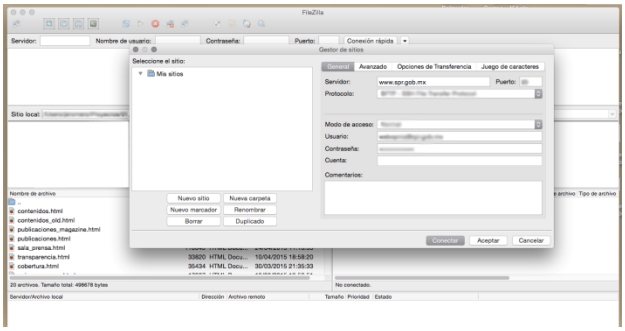
1	Publicación del requerimiento.
	• Entrar al servidor de base de datos.
	• Generar los cambios de estructura de base de datos en caso de ser necesario.
	• Insertar los datos para funcionamiento del nuevo requerimiento en caso de ser necesario.
	• Entrar al servidor vía FTP.
	• Crear la ruta deseada en el servidor de aplicaciones en caso de ser necesario.
	• Copiar el contenido del cambio, respetando el orden siguiente:
	  ○ Imágenes.
	  ○ Estilos.
	  ○ Archivos de código de servidor.
		Base de datos
		 
		
		FTP
		 

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Modificación de accesos a algunas carpetas en el servidor Web		
No	**Actividad**	**Imagen**
2	Publicación del requerimiento. • Entregar a la Oficina de Infraestructura y Soporte el material a colocar en la carpeta en donde se han modificado los permisos de acceso. • Generar oficio en donde se entregue usuario y contraseña de acceso a la carpeta a las personas responsables de haber solicitado dicho cambio.	Pantalla Filezilla 

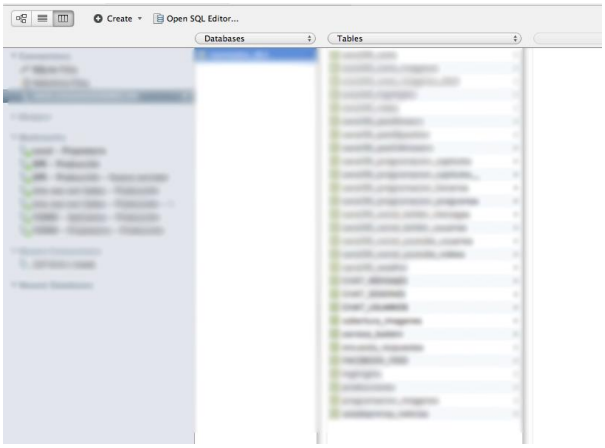
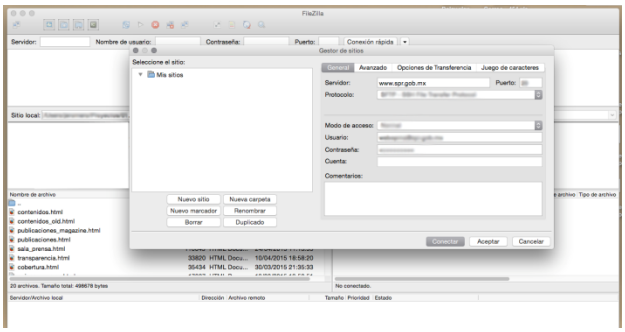
Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Crear un portal Web		
No	**Actividad**	**Imagen**

3	• Entrar al servidor de base de datos.
	• Respaldar la base de datos actual en un archivo y nombrar este archivo de la siguiente manera:
	  ○ Nombre del sitio _ YYYYMMDD_HHMM
	• Generar los cambios de estructura de base de datos en caso de ser necesario.
	• Insertar los datos para funcionamiento del nuevo requerimiento en caso de ser necesario.
	• Entrar al servidor vía FTP.
	• Respaldar el sitio actual completo.
	• Comprimir el contenido en un archivo y nombrar este archivo de la siguiente manera:
	  ○ Nombre del sitio _ YYYYMMDD_HHMM
	• Crear la ruta deseada en el servidor de aplicaciones en caso de ser necesario.
	• Copiar el contenido del cambio, respetando el orden siguiente:
	  ○ Imágenes.
	  ○ Estilos.
	  ○ Archivos de código de servidor.
		Base de datos
		 
		
		FTP
		 

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.

Modificar portal Web		
No	**Actividad**	**Imagen**

4	• Entrar al servidor de base de datos.
	• Respaldar la base de datos actual en un archivo y nombrar este archivo de la siguiente manera:
	  ○ Nombre del sitio _ YYYYMMDD_HHMM
	• Generar los cambios de estructura de base de datos en caso de ser necesario.
	• Insertar los datos para funcionamiento del nuevo requerimiento en caso de ser necesario.
	• Entrar al servidor vía FTP.
	• Respaldar el sitio actual completo.
	• Comprimir el contenido en un archivo y nombrar este archivo de la siguiente manera:
	  ○ Nombre del sitio _ YYYYMMDD_HHMM
	• Crear la ruta deseada en el servidor de aplicaciones en caso de ser necesario.
	• Copiar el contenido del cambio, respetando el orden siguiente:
	  ○ Imágenes.
	  ○ Estilos.
	  ○ Archivos de código de servidor.
		Base de datos
		 
		
		FTP
		 

Este es un documento controlado propiedad del SPR, prohibida su reproducción parcial o total sin previa autorización.