

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
		<b>HOJA: 1 DE 18</b>

## 1. PROPÓSITO.

Solucionar problemas que los usuarios tengan con las aplicaciones desarrolladas internamente por la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI). Se atienden los reportes solicitados por las dependencias y entidades municipales, a través del Sistema de Correspondencia. Una vez analizada la problemática se busca una solución ya sea a través de datos en las BD (Bases de Datos) o bien a través de modificaciones a las aplicaciones desarrolladas dentro de la Subdirección de Sistemas de Información.

## 2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Aplica a la Subdirección de Sistemas de Información, adscrita a la Dirección General de Desarrollo Institucional.

A NIVEL EXTERNO: Aplica a las dependencias y entidades municipales.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El procedimiento inicia con la identificación del problema vía una solicitud mediante oficio y el alta de folio en el Sistema de Correspondencia y termina con el cierre del folio (ligado a un a Control de Cambios que también se cierra) y notificación al usuario por parte del Administrador de proyectos.

Con base en las políticas referidas en el capítulo Sistemas de Información de los Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León, Guanajuato aplicables a las dependencias municipales que requieran soluciones factibles diseñadas y construidas por la DTI.

Los sistemas de información a los que refiere este capítulo son los que se desarrollan en la DTI, y que se encuentran en operación en alguna de las dependencias municipales.

Los servicios que proporcionará la Subdirección de Sistemas de información de la DTI son:

- Nuevos desarrollos.
- Mantenimiento a desarrollos existentes.
- Soporte operativo sobre desarrollos existentes.

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b> <b>HOJA: 2 DE 18</b>

No son objeto de mantenimiento y/o servicio de soporte:

- Desarrollos implementados en las dependencias por terceros en los que la DTI no tuvo participación en el análisis, desarrollo o implementación y que no estén entregados al 100% en la DTI.
- Cuando no exista el código fuente en la DTI.

El mantenimiento a desarrollos existentes:

- Se aplica en software que haya sido entregado en su totalidad y que se encuentre al 100% en control del Municipio con los estándares establecidos en la metodología de sistemas de información.
- Deberá solicitarse mediante oficio al director de la DTI por el titular del área o dependencia, en el que se indique el personal responsable del proceso y designado para el seguimiento y validación de la solución que se realice.
- Se atenderá con base en la metodología de sistemas de información, acorde a las prioridades establecidas y a la infraestructura disponible en la DTI.

En el Soporte operativo sobre desarrollos existentes se deberá atender a lo siguiente:

- Se aplica únicamente al desarrollo de software realizado en la DTI, no aplica cambios al proceso operativo.
- El dueño del proceso operativo es el responsable de operarlo y es su deber la adecuación y simplificación de acuerdo a los requerimientos de automatización.
- Los datos que se encuentran dentro del software desarrollado en la DTI son propiedad de la dependencia dueña de los procesos, y única responsable de realizar cambios, por lo que, de incurrir en la entrega de información incompleta, e incorrecta, o en el retraso intencional en la captura o registro de información en algún sistema o base de datos, se dará vista al Órgano de Control para que ejecute las acciones correspondientes a su competencia.
- Las cuentas que se asignan a los usuarios para el acceso a sistemas y/o servicios informáticos, son de carácter individual y son intransferibles; su uso es de estricta responsabilidad del propietario de dicha cuenta, es responsabilidad de su Dirección la asignación y manejo de las mismas.

Es responsabilidad del titular de cada área la administración o notificación de cualquier movimiento de personal que implique algún cambio en las cuentas de acceso.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
		<b>HOJA: 3 DE 18</b>

- Para el procedimiento también se consideran las políticas relacionadas con la metodología de sistemas de información que se encuentran en el Manual de Sistemas de Información, documento de control interno; a continuación, se presentan las más importantes:

Para la atención de soportes de software desarrollado internamente es necesario:

- La solicitud debe ser a través de un oficio registrado como un folio de soporte en el Sistema de Correspondencia, especificando la problemática, el sistema (la aplicación) y el usuario en cuestión. El usuario debe enviar el oficio a la DTI detallando la problemática y los requerimientos.
- La atención de cualquier soporte debe tener un folio para soportarlo. En caso de ser un requerimiento urgente que detenga la operación, debe ser notificado el Administrador de proyectos responsable de la aplicación y al Subdirector de Sistemas de Información.
- Para atender un Soporte de software mayor se lleva a cabo un Proceso llamado Control de Cambios el cual utiliza un formato denominado con el mismo nombre y que forma parte de la metodología de sistemas de información llamada Evosoft2.0 que utiliza la Subdirección de Sistemas de Información para la documentación generada durante el desarrollo de software. Cabe mencionar que el formato de Control de Cambios (CC) puede ser utilizado para un control de cambios que proviene de un proyecto que aún no está implementado o de un proyecto que ya está implementado (puesto en marcha) donde el formato es el mismo, solo el código es diferente según el caso (SI-RC01 o SI-RC37). Para efectos de simplificación se unifica el formato dejando un mismo código SI-RC37.
- En algunos casos un Soporte de software mayor requiere un Proceso de Implementación en Producción (PIP) el cual requiere ser solicitado mediante un folio en un sistema denominado con el mismo nombre.

**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identificación del problema	1.1 Recibe la solicitud vía oficio e identifica el problema y/o necesidad	Subdirector de Sistemas de Información

26



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE**  
**DESARROLLADO INTERNAMENTE**

**CÓDIGO:**  
PR-DGDI/DTI-01  
**REV. 06**  
**HOJA: 4 DE 18**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
2. Validar aplicación interna y solución de SI	2.1 Valida la solicitud	Subdirector de Sistemas de Información
	2.2 ¿Es un problema de aplicación interna? - Si. Pasa al punto 2.3 - No. Pasa al punto 4.2	
	2.3 ¿Aplica una solución de SI? - Si. Pasa al punto 3.2 - No. Pasa al punto 3.1	
3. Asignar al área correspondiente y analizar factibilidad	3.1 Asigna la solicitud al área correspondiente (Subdirección de Infraestructura o Subdirección de Ciberseguridad y Servicios) y cierra folio en Sistema de Correspondencia Termina procedimiento.	Subdirector de Sistemas de Información
	3.2 Analiza el problema y especifica la factibilidad y forma de atención	
	3.3 Asigna la solicitud al Administrador de proyectos	
4. Analizar tipo de soporte y otorgar respuesta al Solicitante	4.1 Revisa la solicitud	Administrador de proyectos
	4.2 ¿Es factible la atención a la solicitud? - Si. Pasa al punto 4.5 - No. Pasa al punto 4.3	
	4.3 Elabora oficio de respuesta y cierra tarea en Sistema de Correspondencia	
	4.4 Revisa redacción de respuesta a oficio de solicitud y cierra tarea en Sistema de Correspondencia. Termina procedimiento.	Subdirector de Sistemas de Información
	4.5 ¿La solicitud refiere a una modificación menor? - Si. Pasa al punto 4.6 - No. Pasa al punto 4.7	
	4.6 Asigna folio por Sistema de Correspondencia a desarrollador. Pasa al punto 5.1	
		Administrador de proyectos

**ORIGINAL**

*af*  
*af*  
*af*

**COPIA NO CONTROLADA**  
**COPIA NO CONTROLADA**  
**COPIA NO CONTROLADA**



<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
	<b>HOJA: 5 DE 18</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	4.7 Crea N° de CC, elabora oficio de respuesta y, cierra tarea en el Sistema de Correspondencia	
	4.8 Revisa redacción de respuesta a oficio de solicitud y cierra tarea en Sistema de Correspondencia. Pasa al punto 6.1	Subdirector de Sistemas de Información
5. Solución de soporte de software menor	5.1 Realiza modificación menor / configuración, y notifica al Administrador de proyectos al finalizar	Desarrollador
	5.2 Valida solución en pruebas 5.3 ¿Los cambios son correctos? - Si, pasa al 5.5 - No, pasa al 5.4	Administrador de proyectos
	5.4 Realiza los ajustes solicitados por el Administrador de Proyectos y le notifica al finalizar. Regresa al 5.2	Desarrollador
	5.5 Especifica cambios realizados y cierra tarea en Sistema de Correspondencia.	
	5.6 Revisa redacción de tarea y, cierra tarea en Sistema de Correspondencia 5.7 Elaboro oficio de respuesta y cierra tarea en Sistema de Correspondencia 5.8 Cierra folio del Sistema de Correspondencia	Administrador de proyectos
	5.9 Revisa redacción de respuesta a oficio de solicitud y, cierra tarea en Sistema de Correspondencia. Termina procedimiento.	Subdirector de Sistemas de Información
6 Solución de soporte de software mayor por CC	6.1 Asigna e informa al equipo de T.I. 6.2 Agenda reunión de requerimientos con el Solicitante 6.3 Elaboro el documento de Control de Cambios y envía/presenta el borrador al Solicitante, para su autorización.	Administrador de Proyectos

**ORIGINAL**



*Handwritten signature*



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE**  
**DESARROLLADO INTERNAMENTE**

**CÓDIGO:**  
**PR-DGDI/DTI-01**  
**REV. 06**  
**HOJA: 6 DE 18**

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	6.4 Revisa borrador del documento de CC y notifica observaciones/autorización del alcance del CC 6.5 ¿Autoriza el alcance del borrador del CC? - Si. Pasa al punto 6.7 - No. Pasa al punto 6.6	Solicitante
	6.6 Actualiza borrador de CC y envía/presenta CC al Solicitante, para su autorización. Regresa al punto 6.4	Administrador de Proyectos
	6.7 Realiza desarrollo del software conforme a los cambios especificados en CC	Desarrollador
	6.8 Valida cambios en ambiente de pruebas 6.9 ¿Los cambios son correctos? - Si. Pasa al punto 6.11 - No. Pasa al punto 6.10	Administrador de proyectos
	6.10 Realiza los ajustes al software sobre el CC solicitados por el Administrador de Proyectos y le notifica al finalizar. Regresa al punto 6.8	Desarrollador
	6.11 Presenta cambios al Solicitante y, actualiza porcentaje de avance.	Administrador de proyectos
	6.12 Revisa y autoriza cambios realizados en el sistema 6.13 ¿Se autorizan todos los cambios realizados en el sistema? Si. Pasa al punto 6.14 No. Regresa al punto 6.10	Solicitante
	6.14 Genera documento definitivo de CC 6.15 ¿Requiere Pase a Producción (PIP)? Si. Pasa al punto 6.16 No. Pasa al punto 6.17	Administrador de proyectos
	6.16 Genera PIP y notifica al Solicitante la implementación del CC	

**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**  
**COPIA NO CONTROLADA**  
**COPIA NO CONTROLADA**

*Handwritten signature and initials in blue ink.*



<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
	<b>HOJA: 7 DE 18</b>

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
	6.17 Firma autorización y sella cierre de documento de CC.	Solicitante
	6.18 Escanea documento autorizado del CC para resguardarlo en archivo digital, y lo envía vía correo al Solicitante, resguarda documento del CC en archivo físico	Administrador de proyectos
	6.19 Recibe vía correo documento digital autorizado del CC	Solicitante
	6.20 Actualiza porcentaje y estatus de conclusión/finiquito del CC y, libera recursos 6.21 Requiere al Solicitante responda la encuesta de satisfacción del CC liberado 6.22 Revisa los resultados de la encuesta de satisfacción 6.23 ¿El resultado de la calificación de la atención que recibió es menor a 8.0? (refleja una inconformidad o deficiencia en el servicio) Si. Pasa al punto 6.24 No. Termina procedimiento 6.24 Retroalimenta el resultado (Observaciones / Comentarios de la encuesta) al Subdirector de Sistemas de Información para seguimiento e identificación de áreas de oportunidad Termina procedimiento.	Administrador de proyectos

**ORIGINAL**

*Handwritten signature*

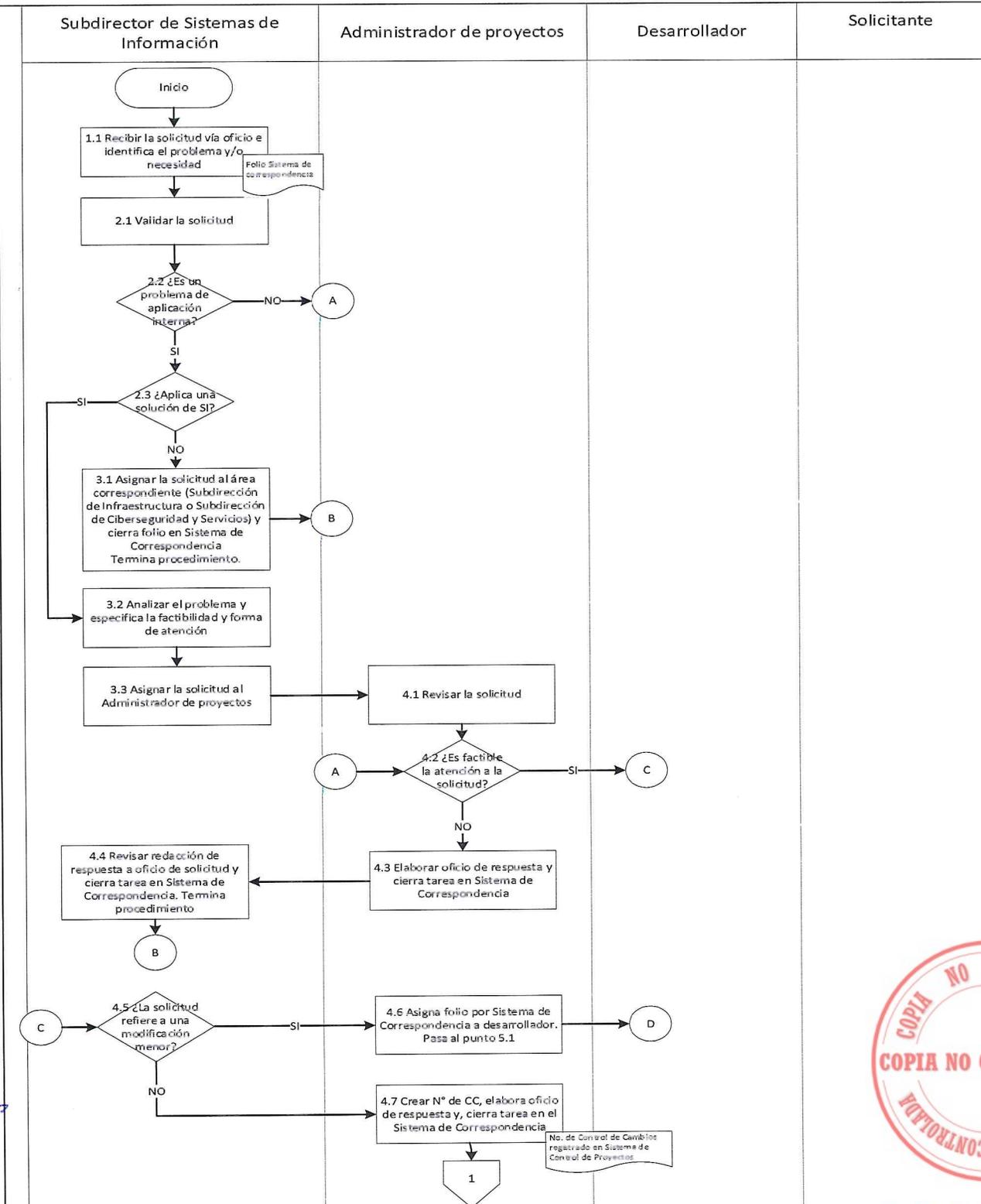


*Handwritten initials*



5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-DGDI/DTI-01 PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE



ORIGINAL

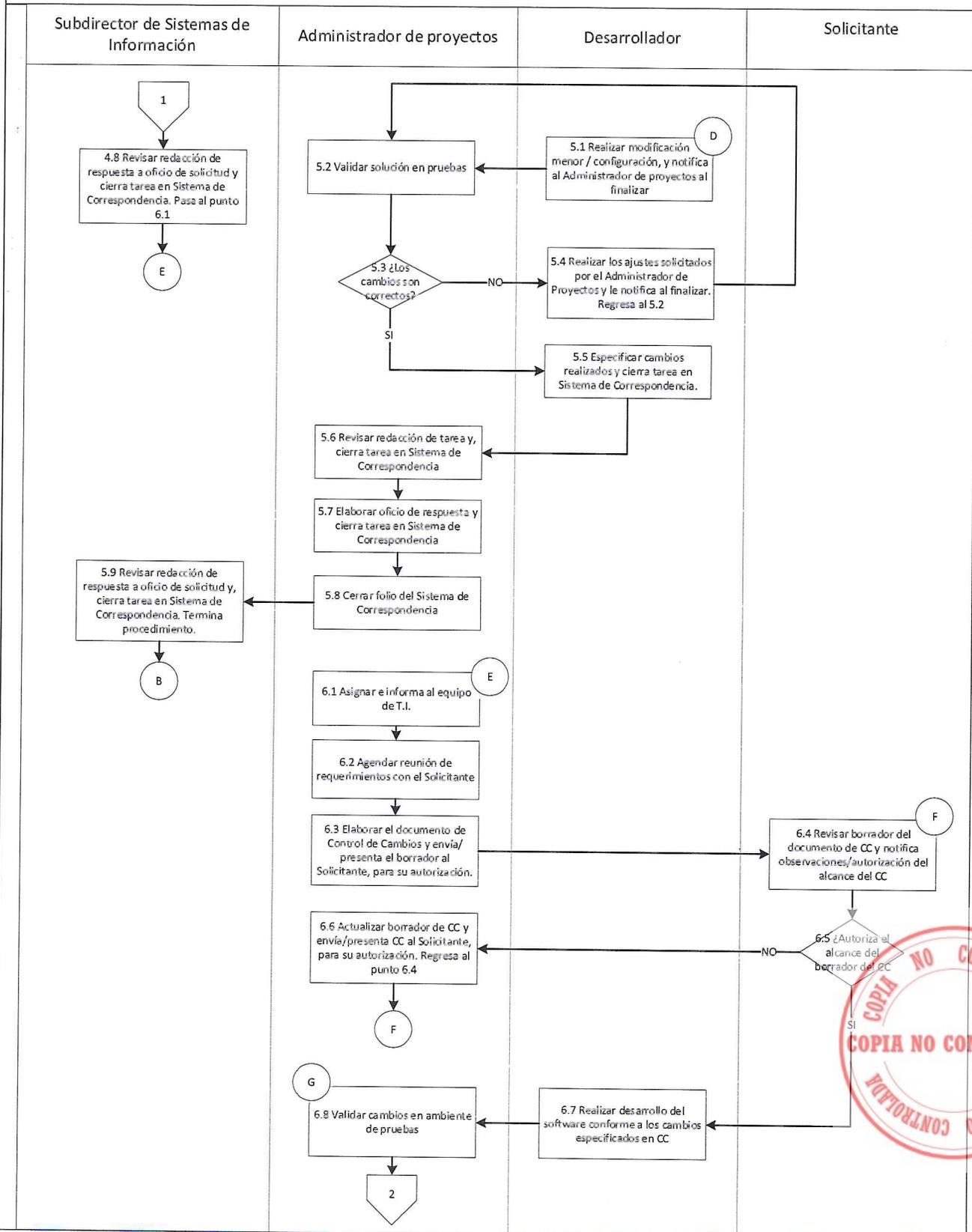
Handwritten signature/initials





PR-DGDI/DTI-01 PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE

ORIGINAL



COPIA NO CONTROLADA

RA

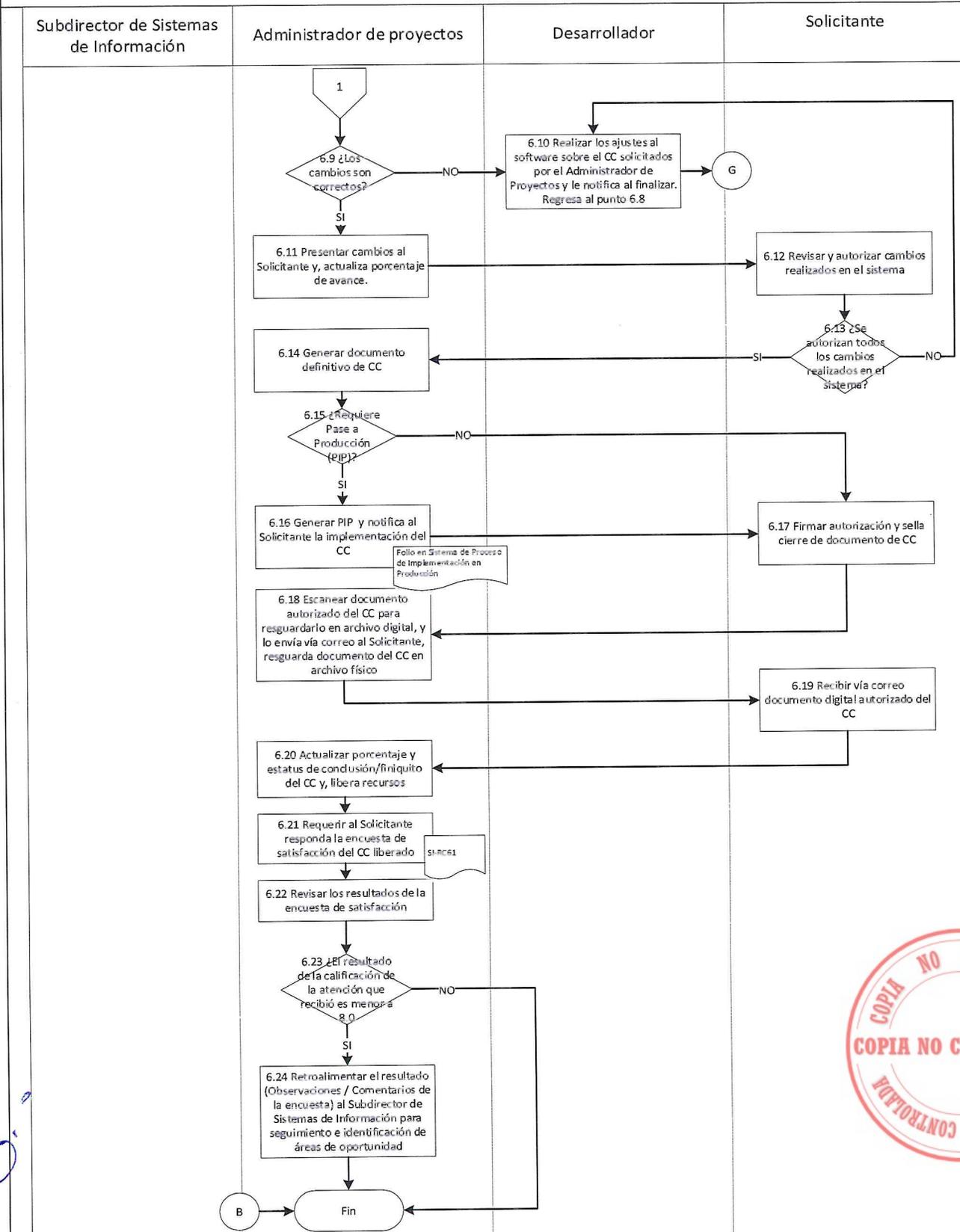
26



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE**  
**DESARROLLADO INTERNAMENTE**

**CÓDIGO:**  
**PR-DGDI/DTI-01**  
**REV. 06**  
**HOJA: 10 DE 18**

**PR-DGDI/DTI-01 PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE**



**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**

*Handwritten signature and initials*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE</b>	<b>REV. 06</b>
	<b>DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>HOJA: 11 DE 18</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Municipio de León Guanajuato	TI-LI-01
Manual de Sistemas de Información	SDSI - 0001
Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato vigente	NA
Documento de Control de Cambios	SI-RC37

## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Folio en Sistema de correspondencia <a href="https://correspondencia.leon.gob.mx/sc">https://correspondencia.leon.gob.mx/sc</a>	2 años	Dirección de Tecnologías de la Información	Genera un consecutivo con la nomenclatura DGDITIAAAANNNNN
No. de Control de Cambios registrado en Sistema de Control de Proyectos <a href="http://192.1.1.232/proyectos/proyectos/frmlistadoproyectos.aspx?e=0">http://192.1.1.232/proyectos/proyectos/frmlistadoproyectos.aspx?e=0</a>	2 años	Subdirección de sistemas d información	40-NNN Donde NNN es un consecutivo numérico
Folio en Sistema de Proceso de Implementación en Producción <a href="https://pip.leon.gob.mx/login">https://pip.leon.gob.mx/login</a>	2 años	Dirección de Tecnologías de la Información	Consecutivo numérico
Encuesta de Satisfacción - Control de Cambios de Software <a href="https://docs.google.com/forms/">https://docs.google.com/forms/</a>	2 años	Subdirección de Sistemas de Información	SI-RC37

**ORIGINAL**



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large '26' at the bottom right.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
		<b>HOJA: 12 DE 18</b>

## 8. GLOSARIO.

Administrador de Proyectos: Personal de la DTI responsable de atender los requerimientos para el desarrollo de proyectos de sistemas o infraestructura, factibilidad y análisis, diseño, desarrollo e implementación, a fin de proporcionar la solución a las dependencias y entidades municipales.

Aplicación Interna: Programa informático diseñado como herramienta para permitir a los usuarios realizar diversos tipos de tareas, diseñadas exclusivamente para resolver problemas específicos y son desarrolladas a la medida e internamente por la Dirección de Tecnologías de la Información.

BD: (Base de datos): Repositorio de datos como plataforma de aplicaciones informáticas.

Código fuente: Archivos con instrucciones realizados en un lenguaje de programación, que al compilarse generan programas que pueden ser utilizados por un usuario final.

Control de cambios (CC): Proceso que incluye la atención a cambios en aplicaciones internas, soportado con un formato denominado Documento de control de cambios donde se documentan las modificaciones y ajustes a sistemas (aplicaciones de software existentes).

Desarrollador: Personal especialista de la DTI, capaz de elaborar sistemas informáticos que permitan automatizar procesos, utilizando uno o varios lenguajes de programación.

Equipo de T.I.: Los participantes en el soporte de software (roles necesarios para un soporte en específico) por parte de la DTI.

Metodología de sistemas de información: Refiere a un entorno o marco de trabajo que es usado para estructurar, planear y controlar el proceso de desarrollo en sistemas de información, para la DTI se llama Metodología EvoSoft v.2.0.

Proceso de Implementación a Producción (PIP): Actualización del ambiente de producción con una nueva versión del software (programas, configuraciones, entre otras.)

Sistema de Control de Proyectos: Sistema por el cual se da de alta un folio de Control de Cambios asociado a un número de oficio registrado en el Sistema de Correspondencia.

Sistema de Correspondencia: Sistema oficial en el que se registran todas las solicitudes vía oficio a la Dirección de Tecnologías de la Información, mediante el cual se derivan los folios de requerimientos de atención de soporte a software desarrollado internamente.

ORIGINAL

pa  
af  
to  
no



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE  DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>HOJA: 13 DE 18</b>

Software: Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas (aplicaciones informáticas, sistema operativo, entre otros).

Solicitante: Personal técnico designado como enlace por la dependencia o entidad municipal, experto en el proceso a automatizar y que puede o no hacer uso de la solución informática.

Soporte de software mayor: Desarrollo de nuevas funcionalidades claves de la aplicación respecto a la versión vigente debido a la inclusión de nuevos requerimientos para el sistema como nuevos módulos, o una revisión completa de la existente por migración a nuevas tecnologías o, modificaciones a la base de datos que soporta el sistema.

Soporte de software menor: Ajustes o cambios que no impactan en la modificación de la estructura de la Base de Datos o en la modificación del código de los sistemas desarrollados internamente, como configuraciones, parametrizaciones, consultorías, entre otras.

SSI (Subdirección de Sistemas de Información): unidad organizacional perteneciente a la Dirección de Tecnologías de la Información encargada de la implementación de los Sistemas informáticos Institucionales (aplicaciones).

Usuarios: Personal de las dependencias y entidades municipales que hacen uso de soluciones informáticas.


**ORIGINAL**

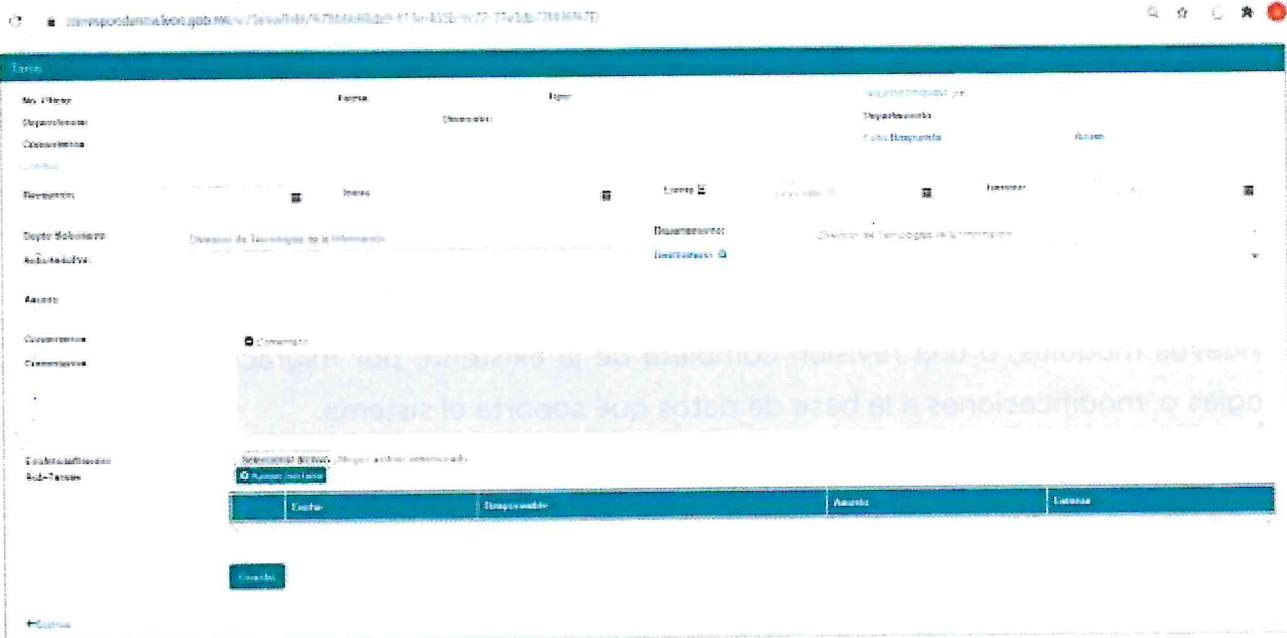
*[Firma manuscrita]*



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b> <b>HOJA: 14 DE 18</b>

**9. ANEXOS.**

Folio en Sistema de correspondencia - <https://correspondencia.leon.gov.mx/sc>

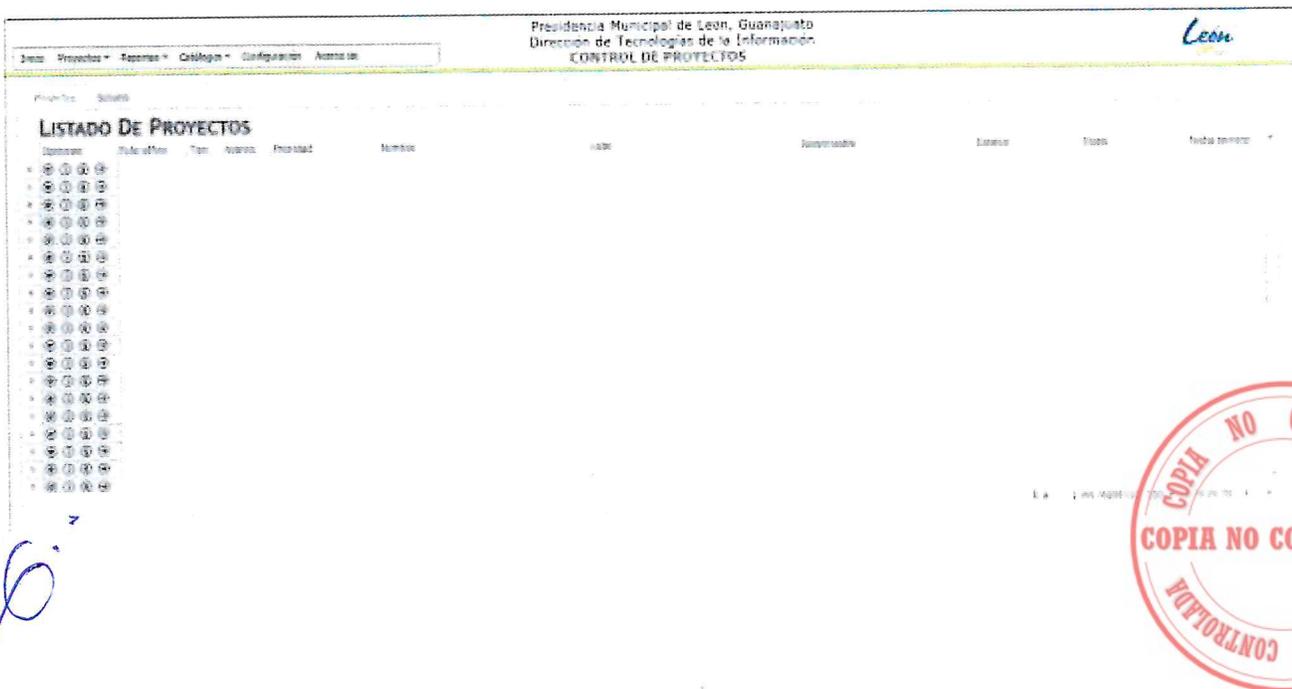


**ORIGINAL**

No. de Control de Cambios registrado en Sistema de Control de Proyectos-

<http://192.1.1.232/proyectos/proyectos/frmlistadoproyectos.aspx?e=0>

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



**COPIA NO CONTROLADA**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
		<b>HOJA: 15 DE 18</b>

Folio en Sistema de Proceso de Implementación en Producción-

<https://pip.leon.gov.mx/login>

**Registrar solicitud**

Formulario de registro de solicitudes de soporte de software desarrollado internamente. Incluye campos para:
 

- Nombre de solicitud
- Fecha de solicitud
- Nombre de usuario
- Correo electrónico
- Departamento
- Descripción de la solicitud
- Botones de "Crear" y "Guardar"

**ORIGINAL**

Encuesta de Satisfacción - Control de Cambios de Software (SI-RC61)-

<https://docs.google.com/forms/>

**SI-RC62 Encuesta de Satisfacción - Control de Cambios de Software**

Dirección de Tecnologías de la Información - Sistema de Información

Encuesta aplicada para evaluar la satisfacción del servicio brindado por parte de la DTI durante el soporte de software desarrollado internamente mediante los cambios para los sistemas desarrollados por la misma.

Una vez seleccionada la dependencia que brinda el servicio, conteste las siguientes preguntas dando 10 su Evaluación (1 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho).

Esta encuesta es un instrumento de trabajo interno de la DTI, los resultados no serán divulgados.

**No. y Nombre del Control de Cambios**  
Por ejemplo: 4166 Encuesta de DTI Desplegado

**Nombre del encuestado**  
Por ejemplo: J. Pérez

**Dependencia a la que pertenece**

- Administración de Servicios Municipales
- Presidencia Municipal
- El Centro de Datos

24. ¿Sugiere Adicionalmente?

25. Instituto Municipal de las Mujeres

26. Instituto Municipal de la Juventud

27. Instituto Municipal de Planeación

¿El personal que le atendió fue amable y respetuoso?

1 - 10

2 - 9

3 - 8

4 - 7

5 - 6

6 - 5

7 - 4

8 - 3

9 - 2

10 - 1

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

*[Firma manuscrita]*



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE**  
**DESARROLLADO INTERNAMENTE**

**CÓDIGO:**  
**PR-DGDI/DTI-01**  
**REV. 06**  
**HOJA: 16 DE 18**

2. ¿Control de cambios que solicite se implementó de acuerdo a las prioridades definidas?

1. SI  
 2. P  
 3. N  
 4. T  
 5. N  
 6. N  
 7. N  
 8. N  
 9. N  
 10. N

5. ¿En general cómo calificó la atención que recibió?

1. SI  
 2. P  
 3. N  
 4. T  
 5. N  
 6. N  
 7. N  
 8. N  
 9. N  
 10. N

Observaciones / Comentarios:  
 Fecha de implementación:

Aviso de privacidad  
 Los datos personales del usuario de esta encuesta serán tratados de conformidad con la Resolución por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Distinguidos emitida por el Consejo de Estado, así como podrán ser utilizados únicamente para efectos de darle seguimiento a su comportamiento.

**ORIGINAL**

**10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.**

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	30 de marzo de 2015	Elaboración del documento
01	10 de abril del 2017	Se insertó el apartado número 10 correspondiente a la Medición. En el diagrama de flujo se actualizó el nombre del procedimiento. Se actualizó la sección Control de emisión por nuevos firmantes. Se adecuó conforme a los lineamientos establecidos del nuevo formato.
02	09 de abril de 2018	Actualización en diagrama de Flujo Actualización en terminología del procedimiento y se quita la ficha de

RA  
 qf  
 AS



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-DGDI/DTI-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE DESARROLLADO INTERNAMENTE</b>	<b>REV. 06</b>
		<b>HOJA: 17 DE 18</b>

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		medición para colocarse como anexo Actualización de acuerdo a lineamientos vigentes 2018
03	20 de mayo del 2019	Actualización de las Políticas de Operación Actualización de la Descripción del Procedimiento Actualización en Diagrama de Flujo Actualización de Glosario Actualización de Documentos de Referencia
04	15 de julio del 2019	Actualización de las Políticas de Operación Actualización del Diagrama de Flujo Actualización de Documentos de Referencia Actualización de Registros Actualización de Anexos
05	13 de noviembre del 2020	Se actualizan los diferentes apartados del documento. En la Descripción del procedimiento se añaden las actividades relativas a requerir realizar la encuesta de satisfacción. Se añade en Registros la Encuesta de Satisfacción - Control de Cambios de Software y en Anexos se integra su formato y se actualizan formatos. Se ordena el Glosario y se añaden conceptos. Se actualizaron los responsables del control de emisión.
06	17 de marzo 2022	Se actualizó el diagrama de flujo y la sección control de emisión por nuevos firmantes.

**ORIGINAL**





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
PROCEDIMIENTO PARA SOPORTE DE SOFTWARE  
DESARROLLADO INTERNAMENTE

CÓDIGO:  
PR-DGDI/DTI-01  
REV. 06  
HOJA: 18 DE 18

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Ing. Ricardo Iván Granados Gallegos	Ing. Carlos Alejandro Cárdenas Hernández	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirector de Sistemas de Información	Director de Tecnologías de la Información	Directora General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Ing. Aurora Alicia Flores Flores		
<b>Cargo-puesto</b>	Especialista KPI (Enlace SGC)		
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	11 de marzo del 2022	14 de marzo del 2022	17 de marzo del 2022

Fecha de baja:

ORIGINAL

