

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Soporte técnico a los sistemas de  información de Biblioteca</b>		Clave	<b>DDB-006</b>
			Revisión	0
			Fecha	31/08/2015
			Página	I de 5
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Dr. Juan Poom Medina	Elaborado por: Mtro. Estanislao Araúz Mela	

**1. OBJETIVO:** Mantener vigentes y funcionando los sistemas de información del Departamento de Documentación y Biblioteca (DDB) a fin de apoyar sus servicios y actividades sustantivas.

**2. ALCANCE:** Departamento de Documentación y Biblioteca (DDB).

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- 3.1. El Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca será el responsable de autorizar las solicitudes de soporte técnico.
- 3.2. El Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica será el responsable de atender las solicitudes de soporte de ALEPH y recursos electrónicos.
- 3.3. El Asistente Técnico en Desarrollo de Software será el responsable de atender las solicitudes de soporte técnico de los sistemas de información desarrollados en el DDB.
- 3.4. El Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica y el Asistente Técnico en Desarrollo de Software serán los responsables de:
  - 3.4.1. Documentar e informar las soluciones a las solicitudes que les correspondan.
  - 3.4.2. Retroalimentar al usuario cuando sea necesario.
  - 3.4.3. Recabar la firma de conformidad por parte del usuario.

### **4. REFERENCIAS:**

Ley Orgánica de El Colegio de Sonora.  
Reglamento General de El Colegio de Sonora.  
Manual de Organización del Departamento de Documentación y Biblioteca.

### **5. DEFINICIONES:**

**ALEPH:** Es un sistema integrado de gestión de Bibliotecas, está constituido por módulos ampliamente personalizables. El sistema posee los módulos de circulación, catalogación, adquisiciones, catálogo en línea (OPAC) y administración, búsquedas, renovaciones, consultas de disponibilidad para préstamos interbibliotecarios (PIB), reservas, recepción de avisos de vencimientos y de adjudicación de reservas vía e-mail.

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Soporte técnico a los sistemas de  información de Biblioteca</b>		Clave	<b>DDB-006</b>
			Revisión	0
			Fecha	31/08/2015
			Página	2 de 5
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Dr. Juan Poom Medina		Elaborado por: Mtro. Estanislao Araúz Mela

**Configuración:** Proceso de adecuación de los entornos virtuales por medio del ajuste de variables con el objetivo de lograr un comportamiento específico.

**Documentar:** Proceso donde se lleva un registro del análisis, diseño, programación, posibles errores, cambios que pueda tener un desarrollo de software, así como el registro de soluciones a problemáticas presentadas.

**Estudiar:** Proceso de leer y discernir información relacionado a un tema en específico, a fin de resolver una problemática o innovación.

**Incidente:** Refiere a algún impedimento en la operación normal de los sistemas o recursos electrónicos, o bien a alguna iniciativa de mejora que requiera análisis y proceso para su implementación.

**Programación:** Proceso de diseñar, codificar, depurar y mantener el código fuente de programas computacionales.

**Recurso electrónico:** Recurso electrónico es todo aquel material que requiere un equipo de cómputo para su consulta. Para efecto de este manual se refiere a las plataformas de las bases de datos suscritas por el DDB, OPAC o servicios online.

**Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

**Usuario:** Personal que labora en el Departamento de Documentación y Biblioteca de El Colegio de Sonora.

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para          Soporte técnico a los sistemas de          información de Biblioteca</b>		Clave	<b>DDB-006</b>
			Revisión	0
			Fecha	31/08/2015
			Página	3 de 5
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Dr. Juan Poom Medina	Elaborado por: Mtro. Estanislao Araúz Mela	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

6.A. Soporte de ALEPH		
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica	1	Recibe <i>Solicitud de Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Software – Soporte Técnico</i> por parte del usuario, según el Anexo A.
	2	Evalúa la solicitud para verificar su factibilidad. <b>¿Es factible?</b>
	3	<b>No.</b> Explica al solicitante e informa a la Jefatura del DDB.
	4	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 5.
	5	<b>¿Solución compleja?</b>
	6	<b>No.</b> Da solución. Continúa en la actividad 14.
	7	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 8.
	8	Presenta cronograma al Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca para su autorización y calendarización.
Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca	9	Recibe solicitud factible para autorización y visto bueno. <b>¿Autoriza?</b>
	10	<b>No.</b> Regresa a la actividad 3.
	11	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 12.
Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica	12	Notifica al usuario y hace una cita para obtener detalles, realiza el análisis y establece el proceso para dar solución de acuerdo a la IT-01-DDB-006.
	13	Da solución a la solicitud apoyado en IT-01-DDB-006.
	14	Notifica al usuario los avances en espera de aprobación o retroalimentación.
Usuario	15	Revisa, prueba o retroalimenta los avances. <b>¿La solución es adecuada?</b>
	16	<b>No.</b> Regresa a la actividad 13.
	17	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 18.
	18	Envía correo electrónico confirmando que la solución es adecuada.
Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica	19	Documenta el incidente, la solución e informa al Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca.
<b>Fin del Procedimiento</b>		

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para          Soporte técnico a los sistemas de          información de Biblioteca</b>		Clave	<b>DDB-006</b>
			Revisión	0
			Fecha	31/08/2015
			Página	4 de 5
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Dr. Juan Poom Medina	Elaborado por: Mtro. Estanislao Araúz Mela	

<b>6.B. Soporte técnico a sistemas de información desarrollados en el DDB</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<b>Asistente Técnico en Desarrollo de Software</b>	<b>1</b>	Recibe <i>Solicitud de Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Software – Soporte Técnico</i> por parte del usuario. Anexo A.
	<b>2</b>	Evalúa la solicitud para verificar su factibilidad. <b>¿Es factible?</b>
	<b>3</b>	<b>No.</b> Descarta y ofrece una explicación al solicitante.
	<b>4</b>	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 5.
	<b>5</b>	Presenta solicitud al Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca para su autorización.
<b>Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca</b>	<b>6</b>	Recibe solicitud para autorización. <b>¿Autoriza?</b>
	<b>7</b>	<b>No.</b> Regresa a la actividad 3.
	<b>8</b>	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 9.
<b>Asistente Técnico en Desarrollo de Software</b>	<b>9</b>	Realiza la resolución del incidente apegado a la IT-01-DDB-006.
	<b>10</b>	Verifica que se haya resuelto el incidente.
<b>Usuario</b>	<b>11</b>	Revisa, prueba y retroalimenta el incidente para verificar si existen cambios. <b>¿Hay cambios?</b>
	<b>12</b>	<b>No.</b> Continúa en la actividad 16.
	<b>13</b>	<b>Sí.</b> Regresa a la actividad 9.
<b>Asistente Técnico en Desarrollo de Software</b>	<b>14</b>	Documenta el incidente según la IT-01-DDB-006.
	<b>15</b>	Integra el incidente al expediente técnico del sistema.
<b>Usuario</b>	<b>16</b>	Recibe y revisa la documentación y expediente técnico. <b>¿Hay cambios?</b>
	<b>17</b>	<b>No.</b> Continúa en la actividad 19.
	<b>18</b>	<b>Sí.</b> Regresa a la actividad 16.
<b>Asistente Técnico en Desarrollo de Software, Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca y Usuario</b>	<b>19</b>	Firman carta de conformidad.
<b>Asistente Técnico en Desarrollo de Software</b>	<b>20</b>	Cierra y archiva expediente técnico del sistema.
<b>Fin del Procedimiento</b>		

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Soporte técnico a los sistemas de  información de Biblioteca</b>		Clave	<b>DDB-006</b>
			Revisión	0
			Fecha	31/08/2015
			Página	5 de 5
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Dr. Juan Poom Medina	Elaborado por: Mtro. Estanislao Araúz Mela	

<b>6.C. Soporte a recursos electrónicos</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<b>Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica</b>	1	Recibe <i>Solicitud de Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Software – Soporte Técnico</i> por parte del usuario según el Anexo A.
	2	Evalúa la solicitud para determinar su complejidad. <b>¿Es compleja?</b>
	3	<b>No.</b> Soluciona el incidente. Continúa en la actividad 9.
	4	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 5.
	5	Soluciona el incidente de acuerdo a la IT-01-DDB-006.
	6	Comunica la solución al usuario y solicita su aprobación.
<b>Usuario</b>	7	Revisa, prueba o retroalimenta. <b>¿ Aprueba la solución?</b>
	8	<b>No.</b> Regresa a la actividad 5.
	9	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 11.
	10	Envía correo electrónico aprobando la solución.
<b>Profesional Especializado en Recursos y Servicios de Información Electrónica</b>	11	Documenta el incidente, la solución e informa al Jefe del Departamento de Documentación y Biblioteca.
<b>Fin del Procedimiento</b>		

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS:

<b>Revisión No.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado/ Modificado por</b>	<b>Descripción del cambio</b>
0			Documento original