

	<b>Préstamo externo</b>		Código: H-CC-01					
			Versión: 01					
	<b>Hoja de vida del servicio</b>		Página: 1 de 1					
<b>1. Nombre del servicio:</b> Préstamo externo			<b>Fecha de elaboración:</b> Marzo 24 de 2017					
<b>2. ¿En qué consiste el servicio?</b> (indique la descripción general del servicio teniendo en cuenta el siguiente orden: Acción del Centro de Recursos para la Activación de la Memoria – CRAM - frente a los usuarios específicos y mencione el producto). Por medio de este servicio, el usuario podrá llevar a su casa hasta 8 materiales de estudio e investigación, por un total de 30 días, renovándolos cada 10 días. Es decir 10 días de préstamos con derecho a dos renovaciones.								
<b>3. ¿A quién está dirigido el servicio?</b> Público en general								
<b>4. Fechas o periodos en que se puede o debe solicitar el servicio:</b> Horarios de atención del CRAM								
<b>5. Lugar y horarios en que se debe o puede realizar el servicio:</b> Museo Casa de la Memoria-CRAM. Calle 51 N° 36 – 66. (3 Piso). Horarios de servicio. Martes a jueves de 9.00 am a 6:00 pm. Sábados de 10:00 am a 4:00 pm.								
<b>6. Disponible medios electrónicos:</b>		No disponible: X	Parcialmente:	Totalmente:				
<b>7. Requisitos para la prestación del servicio:</b> (Determinación de los requisitos relacionados con el servicio)								
<b>Tipo de requisito</b>		<b>Requisito (s)</b>						
<b>7.1. Requisitos de los usuarios:</b>		Estar inscrito al sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín o estar matriculado en alguna de las Universidades con las cuales el CRAM tiene convenio de préstamo interbibliotecario						
<b>7.2. Requisitos legales o normativos:</b>		De acuerdo con las políticas de préstamo del CRAM						
<b>7.3. Requisitos del proceso que genera el producto o servicio:</b>		Tener el material disponible para el usuario. Presentar el documento de identificación siempre que requiera un préstamo.						
<b>8. Pasos que debe seguir el usuario desde la solicitud del servicio hasta su obtención:</b>								
<b>Paso</b>		<b>Medio (s) de contacto con el usuario</b>			<b>Descripción</b>			
a. Seleccionar el material a Prestar		Personal			El usuario se acerca a las instalaciones del CRAM para solicitar material en préstamo			
b. Acercarse al módulo de circulación y préstamo con el documento de identificación y el material a prestar, o en su defecto con la Carta de Préstamo Interbibliotecario		Personal			El usuario se acerca al módulo de circulación y préstamo con su documento de identificación o carta interbibliotecaria, y el material a prestar.			
c. Esperar a que el material sea cargado en el Sistema		Personal			El funcionario del CRAM carga el materia al usuario en el sistema			
d. Devolver o renovar el material a tiempo		Personal			El funcionario del CRAM coloca la fecha de vencimiento al material y lo entrega al usuario.			
<b>9. Datos sobre el pago del servicio:</b> Sin costo								
<b>10. Área que resuelve el servicio:</b> CRAM								
<b>Requisitos (7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio)</b>		<b>Responsable de verificar el cumplimiento de cada requisito</b>	<b>Registro asociado a la verificación del cumplimiento del requisito</b>	<b>Responsable de tomar acciones en caso de incumplimiento de requisitos</b>	<b>Señales de identificación del servicio no conforme (para evitar la entrega del bien o servicio no conforme)</b>	<b>Documento donde se registran las acciones tomadas</b>	<b>Descripción de la tipología</b>	<b>Responsable del reporte</b>
<b>Requisitos de los usuarios</b>	Material disponible en la colección para ser prestado por los usuarios	Coordinación del CRAM	Registro de préstamo de materiales	Coordinación del CRAM	-Material no ingresado al sistema. - Material no disponible en el estante. - Caída del sistema.	Base de datos	Fallas en el sistema. Caída de internet.	Auxiliar de servicios del CRAM

<b>MUSEO</b> <b>Casa de la Memoria</b>			<b>Préstamo externo</b>				<b>Código: H-CC-01</b>	
							<b>Versión: 01</b>	
			<b>Hoja de vida del servicio</b>				<b>Página: 1 de 1</b>	
<b>Requisitos legales o normativos</b>	-Ley 1379 del 15 de enero de 2010 (Ley General de Bibliotecas Públicas) -Ley 397 de 1997 (Ley General de Cultura) -Manifiesto de la IFLA/UNESCO en favor de las bibliotecas públicas. -Acuerdo 23 DE 2015. Política Pública Sistema de Bibliotecas de Medellín. -Manual de Políticas de Servicio del CRAM	Coordinación del CRAM	Registro Manual de Políticas del CRAM	Coordinación del CRAM	No tener disponible el material requerido por el usuario.	Base de datos	Incumplimiento legal y normativo	Auxiliar de servicios del CRAM
<b>Requisitos del proceso que genera el producto o servicio</b>	Actualización de las Colecciones del CRAM	Coordinación del CRAM	Formato de compra y donación actualizados -Inventario anual de la colección	Coordinación del CRAM	No actualizar las colecciones	Base de datos	-Mal estado de los materiales, - Fallas en el sistema. -Registros bibliográficos del software desactualizados.	Bibliotecólogo / Analista de Información

<b>Elaborado por:</b> Alex Pérez Alzate	<b>Revisado por:</b> Maria Cristina Paton	<b>Aprobado por:</b> Melina Ocampo
---	---	------------------------------------