

	Préstamo de computadores		Código: H-CC-03						
			Versión: 01						
	Hoja de vida del servicio		Página: 1 de 1						
1. Nombre del servicio: Préstamo de computadores			Fecha de elaboración: Marzo 24 de 2017						
2. ¿En qué consiste el servicio? (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). Con el objetivo de facilitarle a todos nuestros usuarios el acceso a la información y al conocimiento, y permitir y potenciar el trabajo investigativo autónomo de nuestros investigadores, el CRAM creó el servicio de préstamo interno de computadores. Esto se realiza previa inscripción del formato y por el tiempo de una hora para investigación, prolongable de acuerdo a la necesidad del investigador, y media hora para juegos y redes sociales.									
3. ¿A quién está dirigido el servicio? Público en general									
4. Fechas o periodos en que se puede o debe solicitar el servicio: Horarios de atención del CRAM									
5. Lugar y horarios en que se debe o puede realizar el servicio: 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.									
6. Disponible medios electrónicos:		No disponible: X		Parcialmente:		Totalmente:			
7. Requisitos para la prestación del servicio: (Determinación de los requisitos relacionados con el servicio)									
Tipo de requisito				Requisito (s)					
7.1. Requisitos de los usuarios:				Equipos con los elementos necesarios para desarrollar los trabajos investigativos					
7.2. Requisitos legales o normativos:									
7.3. Requisitos del proceso que genera el producto o servicio:				Actualización y mantenimiento y de los equipos. Inscribirse en el FORMATO CONTROL DE PRESTAMO DE COMPUTADORES.					
8. Pasos que debe seguir el usuario desde la solicitud del servicio hasta su obtención:									
Paso		Medio (s) de contacto con el usuario			Descripción				
a. Solicitar préstamo para el uso del computador.		Personal			El usuario se acerca a las instalaciones del CRAM y solicita el préstamo del computador.				
b. Inscribirse en el formato para el uso de los computadores		Personal			El usuario llena el FORMATO CONTROL DE PRESTAMO DE COMPUTADORES				
c. Encendido del computador		Personal			El funcionario del CRAM coloca la clave al computador para que el usuario lo utilice.				
d. Fin del uso.		Personal			El usuario coloca la hora en que termina la utilización del computador				
9. Datos sobre el pago del servicio: Sin costo									
10. Área que resuelve el servicio: CRAM									
Requisitos (7.2.1 determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio)		Responsable de verificar el cumplimiento de cada requisito	Registro asociado a la verificación del cumplimiento del requisito	Responsable de tomar acciones en caso de incumplimiento o de requisitos	Señales de identificación del servicio no conforme (para evitar la entrega del bien o servicio)	Documento donde se registran las acciones tomadas	Descripción de la tipología	Responsable del reporte	
Requisitos de los usuarios		Equipos con los elementos necesarios para desarrollar los trabajos académicos	Coordinación del CRAM	Registro de entrega y mantenimiento de equipos	Coordinación del CRAM	Equipos en mal Estado.	Base de datos	Fallas en los equipos tecnológicos	Coordinación del CRAM, Auxiliares del CRAM.

<p style="text-align: center;">MUSEO Casa de la Memoria</p>		Préstamo de computadores					Código: H-CC-03	
							Versión: 01	
		Hoja de vida del servicio					Página: 1 de 1	
Requisitos legales o normativos	-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	Firma de asistencia. -Registro de control de turnos	Coordinación del CRAM	No prestación del servicio -Equipo con fallas técnicas.	Base de datos	Incumplimiento legal y normativo	Coordinación del CRAM, Auxiliares del CRAM
Requisitos del proceso que genera el producto o servicio	Actualización y mantenimiento y de los equipos.	Coordinación del CRAM	Formato de gestión tecnológica de mantenimiento de los equipos	Coordinación del CRAM	No haber Actualización y mantenimiento y de los equipos	Base de datos	Fallas en los equipos tecnológicos	Coordinación del CRAM, Auxiliares del CRAM
Elaborado por: Alex Pérez Alzate			Revisado por: María Cristina Osorio			Aprobado por: Melina Ocampo		