

		Diseminación Selectiva de Información DSI		Código: H-CC-05				
				Versión: 01				
		Hoja de vida del servicio		Página: 1 de 1				
1. Nombre del servicio: Diseminación Selectiva de Información DSI			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). Por DSI conocemos el mantenimiento al día del usuario por parte del centro, respecto a las novedades que van apareciendo en relación con un tema de investigación concreto, mediante el envío periódico de los resultados.								
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:		Parcialmente:				
				Totalmente: X				
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:		Solicitar el servicio de DSI a través de los siguientes medios: virtual, telefónica o presencial						
7.2. Requisitos legales o normativos:		De acuerdo con las políticas de servicio del CRAM						
7.3. Requisitos del proceso que genera el producto o servicio:		Tener una persona disponible para realizar las búsquedas selectivas						
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 el servicio ya sea de manera personal, telefónica o vía e-mail		Personal - Telefónica – Virtual		El usuario se pone en contacto con el CRAM a través de los diferentes medios: virtual, presencial o telefónicamente				
b. Esperar a que los funcionarios del CRAM le contacten para darle la información solicitada		Personal - Telefónica – Virtual		Funcionarios del CRAM busca la información requerida y contactan al usuario para hacerle la entrega				
c. Revisar los contenidos recibidos para verificar su pertinencia		Personal - Telefónica – Virtual		El usuarios verifica que la información recibida, sí haya sido la solicitada				
d. El usuario adjunta recibido al CRAM		Personal - Telefónica – Virtual		El usuario adjunta al CRAM la satisfacción o no del servicio, para cerrar la solicitud				
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 fallida)	Documento donde se registran las acciones tomadas	Descripción de la tipología	Responsable del reporte
Requisitos de los usuarios	servicio ya sea de manera telefónica, virtual o presencial	Coordinación del CRAM	Formato de servicio: DSI	Coordinación del CRAM	No respuesta oportuna a la solicitud del servicio	Base de datos	No respuesta oportuna a la solicitud del servicio.	Coordinación del CRAM
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	Coordinación del CRAM	Formato diligenciado del Servicio DSI	Coordinación del CRAM	No respuesta oportuna a la solicitud del servicio	Base de datos	No diligenciar adecuada y oportunamente los formatos necesarios para acceder al servicio	Coordinación del CRAM
Requisitos del proceso que genera el producto o servicio	Bibliografías especializadas en temas de interés general, solicitadas por los usuarios a través del DSI	Coordinación del CRAM	Formatos para solicitud del servicio. -Solicitud escrita física o electrónica del servicio.	Coordinación del CRAM	No revisión oportuna de las solicitudes de servicio -No entrega del producto o servicio solicitado en el tiempo pactado.	Base de datos	Fallas en el flujo de información	Auxiliar de servicios del CRAM

<div> <div>MUSEO</div> <div>Casa de la Memoria</div> </div>	Diseminación Selectiva de Información DSI		Código: H-CC-05
			Versión: 01
	Hoja de vida del servicio		Página: 1 de 1
Elaborado por: Alex Pérez Alzate	Revisado por: María Cristina Osorio	Aprobado por: Melina Ocampo	