

<b>MUSEO</b> <b>Casa de la Memoria</b>	Bibliografías Especializadas				Código: H-CC-06 Versión: 01												
	Hoja de vida del servicio				Página: 1 de 1												
	1. Nombre del servicio: Bibliografías Especializadas <span style="float: right;">Fecha de elaboración: Marzo 24 de 2017</span>																
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). Se realizan Bibliografías Especializadas a partir de un tema de interés del usuario, la cual se hace de manera digital.																	
3. ¿A quién está dirigido el servicio? Público en general																	
4. Fechas o períodos 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. Disponibles medios electrónicos:	No disponible: X		Parcialmente: X		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:		Solicitar las Bibliografías Especializadas a través de un comunicado escrito, ya sea de manera electrónica o física															
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.															
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. Enviar una solicitud al CRAM de la información requerida	Virtual				El usuario dirige al CRAM la solicitud de la información a través de un e-mail, o carta física.												
b. Esperar la respuesta del CRAM	Virtual				El CRAM realiza la búsqueda y organiza la información para remitirla al usuario												
c. Verificar la información recibida y contrastarla con la solicitada.	Virtual				El usuario verifica que la información recibida si haya sido la solicitada												
d. Notificar al CRAM el recibido de la información a satisfacción	Virtual				El usuario certifica (informa) al CRAM su recibido y manifiesta su satisfacción												
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)	Documento donde se registran las acciones tomadas	Descripción de la tipología	Responsable del reporte									
Requisitos de los usuarios	Dirigirse al CRAM de manera escrita ya sea física o virtual para solicitar el servicio, aclarando su necesidad de información	Coordinación del CRAM	Formato para solicitud del servicio. -Solicitud de información física o electrónica.	Coordinación del CRAM	No hallazgo de las necesidades del usuario. -La no entrega oportuna del rastreo bibliográfico.	Base de datos	No contar con una persona idónea que realice búsquedas especializadas y las pueda referenciar de manera bibliográfica (adecuada)	Auxiliar de servicios 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 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	Solicitud escrita ya sea de manera física o virtual	Coordinación del CRAM	No responder oportunamente	Base de datos	No poseer información verás y actualizada. No contar con un profesional en el tema -Desconocimiento de la legislación que regula el acceso a la información en las unidades de información por parte de los ciudadanos.	Auxiliar de servicios del CRAM									

<b>MUSEO</b> <b>Casa de la Memoria</b>	Bibliografías Especializadas						Código: H-CC-06
	Hoja de vida del servicio						Versión: 01
							Página: 1 de 1

Elaborado por: Alex Pérez Alzate

Revisado por: María Cristina Osorio

Aprobado por: Melina Ocampo