

		<b>Bibliografías Especializadas</b>				Código: H-CC-06		
						Versión: 01		
		Hoja de vida del servicio				Página: 1 de 1		
<b>1. Nombre del servicio:</b> Bibliografías Especializadas				<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). Se realizan Bibliografías Especializadas a partir de un temas de interés del usuario, la cual se hace de manera digital.								
<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>		<b>No disponible:</b> X		<b>Parcialmente:</b> X		<b>Totalmente:</b>		
<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>		Solicitar las Bibliografías Especializadas a través de un comunicado escrito, ya sea de manera electrónica o física						
<b>7.2. Requisitos legales o normativos:</b>		De acuerdo con las políticas de servicio del CRAM						
<b>7.3. Requisitos del proceso que genera el producto o servicio:</b>		Tener una persona disponible para realizar las búsquedas.						
<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. 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			
<b>9. Datos sobre el pago del servicio:</b> Sin costo								
<b>10. Area 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 o de requisitos</b>	<b>Señales de identificación del servicio no conforme (para evitar la entrega</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>	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
<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	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

<p style="text-align: center;"><b>MUSEO</b> <b>Casa de la Memoria</b></p>			<b>Bibliografías Especializadas</b>				Código: H-CC-06	
							Versión: 01	
			<b>Hoja de vida del servicio</b>				Página: 1 de 1	
			<b>Requisitos del proceso que genera el producto o servicio</b>	Bibliografías Especializadas en temas de conflicto armado, violencias relacionadas, paz y derechos humanos. -Ciudadanos que soliciten el servicio de búsqueda especializada de información.	Coordinación del CRAM	Solicitud escrita física o electrónica.	Coordinación del CRAM	No atender oportunamente la solicitud. -No enviar la información bibliográfica solicitada en el tiempo pactado.

Elaborado por: Alex Pérez Alzate	Revisado por: Maria Cristina Osorio	Aprobado por: Melina Ocampo
----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------