

		Boletines Bibliográficos				Código: H-CC-07		
		Hoja de vida del servicio				Versión: 01		
						Página: 1 de 1		
1. Nombre del servicio: Boletines Bibliográficos				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). Los Boletines Bibliográficos posibilitan poner al usuario del CRAM en concordancia con las nuevas adquisiciones, los materiales más representativos, y además lo acerca a la lectura de alguno de los materiales que reposan en las colecciones, a través de un libro recomendado.								
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:		El boletín se publica cada 15 días (ocho días) en la página y en las redes sociales del Museo, en la página del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a su vez que se envía a los usuarios a través de correo electrónico.						
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:		Contar con una personas en el CRAM que se encargue de la elaboración del Boletín						
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. Se elabora el Boletín del CRAM cuatro veces por mes		Virtual			Boletín Informativo del CRAM que se publica de manera (semanal)			
b. Se publica en las redes sociales del Museo, en las páginas web, del Museo y del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, y se envía de manera electrónica a todos los usuarios		Virtual			Publicación en los diferentes canales de comunicación del Museo, además se envía vía e-mail a los usuarios del CRAM			
c. Se recomienda un material disponible en las colecciones del CRAM		Virtual			Para el recomendado del mes (semanal) , se selecciona un material que tenga que ver con un acontecimiento importante durante ese momento en el Museo			
d. Se elabora el Boletín del CRAM (cuatro) veces por mes		Virtual			Boletín Informativo del CRAM que se publica de manera (semanal)			
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	-Solicitar el envío del boletín bibliográfico del CRAM. -Consultar las redes sociales del Museo.	Coordinación del CRAM	Solicitud física o electrónica del envío del boletín bibliográfico del CRAM.	Coordinación del CRAM	-El no envío del boletín bibliográfico del CRAM. -Requerimiento del envío del boletín por parte del usuario.	Base de datos	-Contar con una persona idónea que elabore los boletines bibliográficos y los envíe a los usuarios que lo han solicitado.	Auxiliar de servicios del CRAM

MUSEO Casa de la Memoria			Boletines Bibliográficos				Código: H-CC-07	
							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	-Publicación en las redes sociales del Museo el boletín bibliográfico.	Coordinación del CRAM	-Incumplimiento de las políticas establecidas en el manual de políticas del CRAM.	Base de datos	-No aplicar las políticas establecidas en el manual de políticas del CRAM. - Desconocimiento de la legislación que regula los servicios de las bibliotecas y el derecho al acceso a la información de los usuarios.	Auxiliar de servicios del CRAM
Requisitos del proceso que genera el producto o servicio	-Boletín bibliográfico con libros recomendados sobre la memoria histórica, los DD-HH, las violencias relacionadas, en tre otros.	Coordinación del CRAM	-Archivo con los materiales bibliográficos recomendados del CRAM.	Coordinación del CRAM	-La no elaboración y publicación de los boletines bibliográficos y el no envío de éstos a los usuarios del CRAM.	Base de datos	-Contar con una persona idónea que elabore los boletines bibliográficos y los envíe a los usuarios que lo han solicitado.	Auxiliar de servicios del CRAM
Elaborado por: Alex Pérez Alzate			Revisado por: Maria Cristina Osorio			Aprobado por: elina Ocampo		