

		Consulta en sala				Código: H-CC-08		
		Hoja de vida del servicio				Versión: 01		
						Página: 1 de 1		
1. Nombre del servicio: Consulta en sala				Fecha de elaboración: Abril 13 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) La consulta en sala es un servicio que permite la orientación de los usuarios del centro de documentación en la búsqueda de respuestas a sus necesidades de información, por medio de los recursos disponibles en la colección bibliográfica.								
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:		La consulta en sala la puede hacer todo el público en general.						
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:		Disponer de instalaciones equipadas con recursos bibliográficos, tecnológicos y humanos puestos						
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. Ingreso del usuario a las instalaciones del CRAM.		Personal			El usuario ingresa a las instalaciones del CRAM, con el fin de solicitar información de acuerdo a sus necesidades de información.			
b. Solicitud de información por parte del usuario al funcionario encargado de orientar al usuario.		Personal			El funcionario encargado de orientar al usuario, recibe la solicitud de información y lo orienta sobre las temáticas que conforman la colección.			
c. Búsqueda de los recursos bibliográficos solicitados por el usuario en la colección del CRAM.		Personal			El funcionario procede a buscar la información solicitada en el catálogo público del CRAM, y registra la clasificación de los materiales bibliográficos disponibles para buscarlos físicamente en la colección.			
d. Entrega de los materiales bibliográficos al usuario e instrucción de la manera como puede rastrear la información desde el OPAC y su localización en la colección.		Personal			El funcionario localiza los materiales bibliográficos, se los entrega al usuario para que los consulte y le instruye como puede realizar búsquedas desde el catálogo en línea del CRAM.			
e. Confirmar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.		Personal			Al finalizar la consulta, el usuario deja los materiales en las mesas del CRAM o se los entrega al funcionario y se le pregunta por la satisfacción de las respuestas a las necesidades de información.			
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 no conforme)	Documento donde se registran las acciones tomadas	Descripción de la tipología	Responsable del reporte
Requisitos de los usuarios	Acercarse a las instalaciones del CRAM con las necesidades de información.	Coordinación del CRAM	Registro en el sistema de los materiales bibliográficos consultados en sala.	Coordinación del CRAM	-Materiales bibliográficos no encontrados que aparecen disponibles en el sistema.	Base de datos	Contar con personal idóneo que comprenda la necesidad de información del usuario para buscar satisfacerla.	Auxiliar de servicios del CRAM

<b>MUSEO</b> <b>Casa de la Memoria</b>			<b>Consulta en sala</b>				<b>Código: H-CC-08</b>	
							<b>Versión: 01</b>	
			<b>Hoja de vida del servicio</b>				<b>Página: 1 de 1</b>	
<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	-Encuesta de satisfacción del servicio.	Coordinación del CRAM	-No cumplir con la política de servicio del CRAM. -No orientar ni buscar de manera óptima la información requerida por el usuario.	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 de acceso a la información de los usuarios.	Auxiliar de servicios del CRAM
<b>Requisitos del proceso que genera el producto o servicio</b>	-Demanda de información especializada por el usuario, en temas de conflicto armado, memoria histórica, DD-HH, entre otros.	Coordinación del CRAM	-Reporte estadístico con materiales bibliográficos consultados en sala.	Coordinación del CRAM	-La no localización de materiales bibliográficos que están disponibles en el sistema. -La Inadecuada orientación del funcionario con respecto a las necesidades de información del usuario.	Base de datos	-Disponer de personal calificado en asuntos de consulta y referencia bibliográfica.	Auxiliar de servicios del CRAM
<b>Elaborado por:</b> Edison Ferney Giraldo			<b>Revisado por:</b> María Cristina Osorio			<b>Aprobado por:</b> Melina Ocampo		