

1. **OBJETIVO:** Prestar el servicio de copiado tanto a usuarios internos como externos, para servir de fuente de información personal, cultural, educativa y laboral
2. **ALCANCE:** El servicio de copiado de imágenes y programas permite a las personas interesadas obtener copias a un bajo costo, además se tienen otros servicios como venta de imágenes para producciones siempre y cuando se cuenten con los derechos de autor pertinentes.
3. **RESPONSABLE:** Director de producción, técnica videotecóloga, técnicos de videoteca, auxiliar contable.

4. DEFINICIONES

- **DVCAM:** Formato de almacenamiento análogo en cinta.
- **BETACAM:** Formato de almacenamiento análogo en cinta.
- **XDCAM:** Formato de almacenamiento digital en disco.
- **CARTUCHOS DE DISCO ÓPTICO:** El cartucho de discos ópticos ofrece una alternativa a los formatos tradicionales de cinta de datos para almacenar material importante a más largo plazo. Ofrecen acceso aleatorio de gran velocidad a todo el contenido y los archivos.
- **CARTUCHOS DE DISCOS LTO:** El cartucho de discos LTO (Linear Tape-Open) no es un disco duro tradicional, sino una tecnología de almacenamiento en cinta magnética de alta capacidad y larga duración. Se utiliza principalmente para copias de seguridad, archivado y almacenamiento a largo plazo de datos, especialmente en entornos donde se necesita proteger grandes cantidades de información por períodos prolongados.
- **DISCOS DUROS:** Dispositivo de almacenamiento de datos que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar y recuperar archivos digitales.
- **WETRANSFER:** Servicio Online que permite cargar y descargar archivos máximos de 2 GB.
- **TARJETA P2:** Formato de almacenamiento digital de estado sólido.
- **TRANSFER:** Copiado de material en otro formato (MP4).
- **DIGITALIZACIÓN:** Proceso mediante el cual imágenes análogas almacenadas en cintas son convertidas en archivos digitales.
- **IMÁGENES DE ARCHIVO:** Agrupación documental donde se recopilan las imágenes en bruto producidas por el canal y archivadas en el Servidor DELTA, que pueden ser utilizadas para la realización de las diferentes producciones del mismo.

5. CONDICIONES GENERALES

- Los Usuarios deben realizar la solicitud Vía Web en el formulario [PQR](#) establecido para este fin.
- Las solicitudes se notificarán a la auxiliar contable vía correo electrónico.

- El servicio de copias audiovisuales se cobra de acuerdo a la resolución vigente.
- Antes de hacer el cobro por el servicio, se deberá verificar la disponibilidad del material.
- La facturación la realiza la auxiliar contable luego de verificar la autenticidad de la consignación enviada por el cliente. Una vez verificada, envía la aprobación a videoteca para proceder con la copia.
- Todas las solicitudes serán tramitadas a través de la plataforma de PQRSD.
- Las copias solicitadas por personal interno de Telemedellín y que no deban ser cobradas (convenios e invitados) serán autorizadas por el director de producción.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de solicitudes de copias El Asistente de videoteca recibe las solicitudes de los usuarios en la plataforma PQR, previamente asignado por el Administrador de esta. Para realizar la solicitud, el usuario debe ingresar por el siguiente link: https://Telemedellin.tv/De interés general/Generar una PQRSD/Formúlanos una PQRSD/Registrar solicitud/llenar el formulario de registro/Enviar.	Técnica videotecóloga Técnicos de videoteca	Plataforma PQRSD
2	Respuesta a solicitud Se responde al usuario por medio de la Plataforma de PQRSD, que presenta la solicitud brindándole la información del costo que asumirá por el servicio de copiado, no sin antes verificar por parte de la Videoteca la disposición del material. Esta respuesta se suministrará también a la técnica contable, para que esté enterada quien es el posible comprador al momento de recibir el comprobante de transferencia o consignación. En la respuesta, se le solicitará al cliente que en caso de adquirir la copia deberá: • <i>Enviar el pago y copia del documento de identidad o Rut para generar la factura, y se le mencionará a que correo electrónico deberá enviar esta información.</i>	Técnica videotecóloga Técnicos de videoteca	Plataforma PQRSD Correo electrónico
3	Pago y envío de documentación requerida El cliente si acepta la cotización enviada deberá hacer la consignación por el valor correspondiente a la cuenta relacionada en la solicitud de cotización, y deberá enviar	Cliente	Solicitud copiado de programas

	al correo electrónico relacionado en la respuesta, debe anexar el Rut o copia del documento de identidad y la consignación del pago por el monto de la copia		
4	Facturación y pago Recibida y autenticada la consignación en tesorería se procede a realizar la factura por parte de la Técnica contable a nombre de la persona que hizo la solicitud.	Tesorería Técnica Contable	Factura
5	Búsqueda de producto audiovisual Una vez identificado el pago realizado por el cliente la auxiliar contable da la autorización a la Videoteca para realizar la copia	Técnica videotécologa Técnicos de videoteca	N.A
6	Copiado del producto audiovisual Los técnicos de videoteca se encargan de realizar la ejecución de las copias solicitadas por los televidentes.	Técnica videotécologa Técnicos de videoteca	WeTransfer Disco duro
7	Entrega de copia al usuario final Se contacta al usuario para informarle que se le envía el producto audiovisual por medio de WeTransfer, al igual que la factura correspondiente.	Técnica videotécologa Técnicos de videoteca	WeTransfer Disco duro

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución vigente del año, que contiene la tabla con los valores a cobrar por los servicios.
- PR-AF-AD-04 Gestión para la facturación y cartera.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
V1	15/06/2016	Creación del documento

V2	15/10/2020	Se modifica la forma de enviar el
REALIZÓ: ADRIANA CADAVID MARCELA ZAPATA	REVISÓ: JUAN E. MORALES	APROBÓ: JIMÉSWILDA RIVERA Se actualiza la información sobre los ingresos por Transfer
V3	15/10/2020	Se actualiza la información de las
CARGO: TÉCNICA VIDEOTECÓLOGA TÉCNICA OPERATIVO II	CARGO: COORDINADOR SIGC	CARGO: DIRECTOR PRODUCCIÓN definiciones y se modifica las actividades del procedimiento
V4	31/03/2017	Se modifican las actividades a
FECHA: 02 de octubre de 2025	FECHA: 21 de noviembre de 2025	FECHA: 21 de noviembre de 2025 definir la implementación del sistema de PQRS
V5	19/10/2020	Se actualizan las actividades por la
V6	02/10/2025	Se actualiza la información de las
		definiciones y se modifica las actividades del procedimiento