Bogotá D. C., 16 de junio de 2026

Ingeniero
Osmar Fabian Morales Novoa
Apoyo a la supervisión del contrato IDU-2402-2024 UT CONVRINAP
Ciudad

REFERENCIA: INCIDENTE SEDE CALLE 22: PÉRDIDA DE IMÁGENES EN DISCO DURO

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito informar sobre el incidente presentado el 10 de junio de 2026, así:

1. **DESCRIPCIÓN DEL EVENTO MATERIALIZADO:**

Siendo aproximadamente las 06:05 horas del miércoles 10 de junio de 2026, la OMT en turno, Patricia Rodríguez, envió al supervisor John Moreno el reporte de alerta "NO HAY DISCO" correspondiente al DVR 1. El supervisor, a su vez, comunicó telefónicamente la novedad a los técnicos Carlos Casas, de FACRI, y Carlos Romero, de CIS, con el fin de que se dirigieran a las instalaciones de la entidad ubicadas en la Calle 22 para atender y subsanar la situación presentada.

La novedad fue notificada a los técnicos **Carlos Casas** —de la empresa Nápoles— y **Carlos Romero** —de la empresa CIS— para la respectiva atención técnica.
El técnico **Carlos Casas** ingresó a las **07:44 a. m.** para realizar la revisión e intervención del equipo. Durante el diagnóstico se evidenció que el disco duro instalado presentaba ruidos mecánicos anormales tipo traqueteo, situación que impedía el acceso a las grabaciones y confirmaba la falla física del dispositivo.

Durante el proceso de inspección se evidenció ausencia de almacenamiento de imágenes desde el 07/06/2026, a partir de las 23:16 horas. En esa fecha se había instalado un disco duro de 8 teras, marca Western Digital, S/N ZA13CLRL, como parte del cambio rutinario realizado por capacidad de almacenamiento del disco retirado.

2. **Fecha inicio y fecha de finalización del evento.**

El evento fue identificado por la OMT Patricia Rodríguez el 10 de junio de 2026 y reportado para la ejecución de las acciones de atención correspondientes. Los procedimientos de ajuste y cambio fueron realizados por los técnicos Carlos Casas y Carlos Romero, iniciando el 10/06/2026 y finalizando el 12/06/2026 a las 11:40 horas.

3. **Causas del Evento.**

La pérdida de video registrada en el **DVR 1** de la sede **Calle 22 del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)** se originó como consecuencia de variaciones en el suministro eléctrico, asociadas a picos de tensión altos y bajos, las cuales ocasionaron la falla del disco duro inicialmente instalado. Durante las labores de diagnóstico también se evidenciaron fallas en

dos discos duros adicionales utilizados para pruebas de recuperación, motivo por el cual fue necesario reemplazar el equipo DVR con el fin de descartar una posible falla del grabador.
Una vez concluidas las pruebas técnicas, se determinó que el origen de la novedad correspondía a fallas en los discos duros y no en el equipo DVR.

4. **Consecuencia del evento.**
    a. Como consecuencia de la falla física presentada en el disco duro, se generó la pérdida de las grabaciones almacenadas en dicho dispositivo desde el domingo 7 de junio de 2026, a partir de las 23:16 horas, hasta el viernes 12 de junio de 2026, a las 11:40 a. m., afectando las grabaciones de las cámaras descritas a continuación:

DVR 1 IP 192.168.30.101	
1. SOTANO ENTRADA ESCALERAS	17. CENTRO PARQUEADERO
2. ESCALERA PISO 1	18. ENTRADA ALMACEN
3. ESCALERA PISO 2	19. CANIL
4. ESCALERA PISO 3	20. BODEGA RESPED
5. ESCALERA PISO 4	21. P.4 PASILLO
6. ESCALERA PISO 6	22. BIOMETRICO PARQUEADERO
7. ESCALERA PISO 7	23. UPS
8. ESCALERA PISO 5	24. PLANTA ELECTRICA
9. ESCALERA PISO 8	25. ALMACEN 2
10 ESCALERA PISO 9	26. ENTRADA ARCHIVO
11.ESCALERA PISO 10	27. ARCHIVO
12. RAMPA BICICLETAS	28. ARCHIVO
13. RAMPA	29. ARCHIVO
14. FUENTE	30. RECEPCION 1
15. DOMO	31. RECEPCION 2
16. ENTRADA SOTANO	32. RECEPCION 3

5. **Corrección y acciones correctivas**.

    a. El 12/06/2026 se instaló un nuevo disco duro de 8 teras, marca Western Digital, y se verificó el correcto funcionamiento del sistema de videovigilancia, quedando el equipo operando con normalidad y realizando grabaciones de manera continua.
    b. El 12/06/2026 se realizó el cambio del equipo DVR 1.
    c. El 12/06/2026, por indicación del Ing. Osmar Fabián Morales, se acordó realizar semanalmente la verificación del estado de grabación de los CCTV en las sedes externas a Calle 22, por parte del personal de vigilancia de cada sede —Panalpina, Bodega Ferias, Parqueadero Tiribita y Patio Fresado—, en coordinación con la OMT de Calle 22, dejando registro de dicha actividad.
    d. Ante las fallas presentadas en los discos duros, se procedió con el retiro de 10 discos duros instalados en el IDU, pertenecientes al mismo lote de los afectados. Esta situación se consideró fortuita y se gestionará la reclamación ante el proveedor para su reposición por garantía.
    e. Se realizaron jornadas de inducción dirigidas al personal de seguridad de las sedes externas, en las cuales se capacitó al personal responsable de cada sede en la verificación diaria del estado operativo de los equipos DVR, la validación del funcionamiento del sistema de CCTV, la identificación temprana de posibles

fallas en los discos de almacenamiento y la revisión de la continuidad de las grabaciones, con el fin de fortalecer las acciones preventivas y garantizar la disponibilidad del servicio de videovigilancia.

6. **Fecha de implementación.**

La habilitación y puesta en funcionamiento del sistema de grabación, mediante los ajustes realizados, inició el 12 de junio de 2026.

7. **Evidencias**

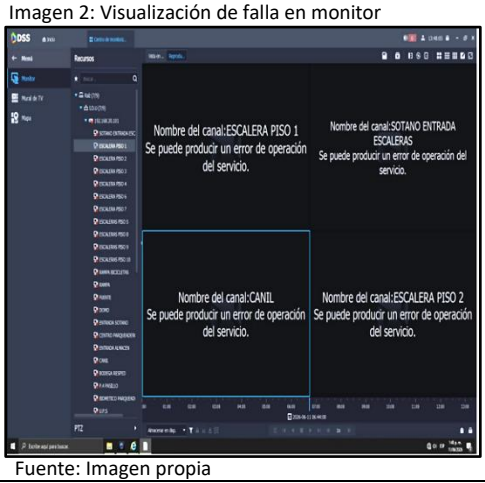
a. El 10/06/2026 se identificó el hallazgo inicial de falla en el disco duro, durante la revisión realizada por el técnico Carlos Casas en atención al llamado por la novedad reportada.

Imagen 1: Disco duro ZA13CLRL



Fuente: Imagen propia

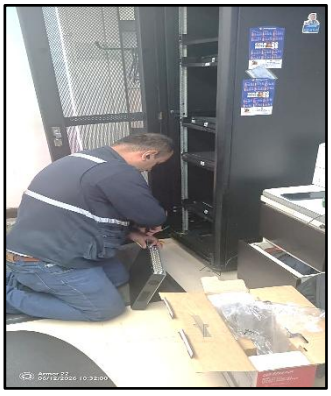
Imagen 2: Visualización de falla en monitor



Fuente: Imagen propia

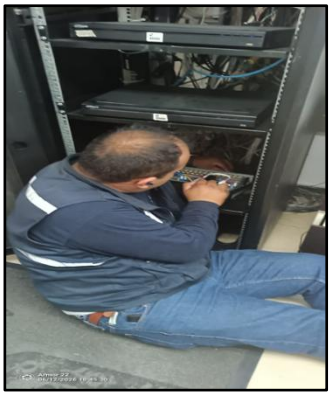
b. El 12/06/2026, a las 10:23 horas, el técnico Carlos Romero procedió con el cambio del equipo DVR. Posteriormente, a las 11:38 horas, realizó la instalación definitiva del disco S/N CA3EKE2K, subsanando la falla y dejando instalado el nuevo DVR.

Imagen 3: Desmontaje DVR



Fuente: Imagen propia

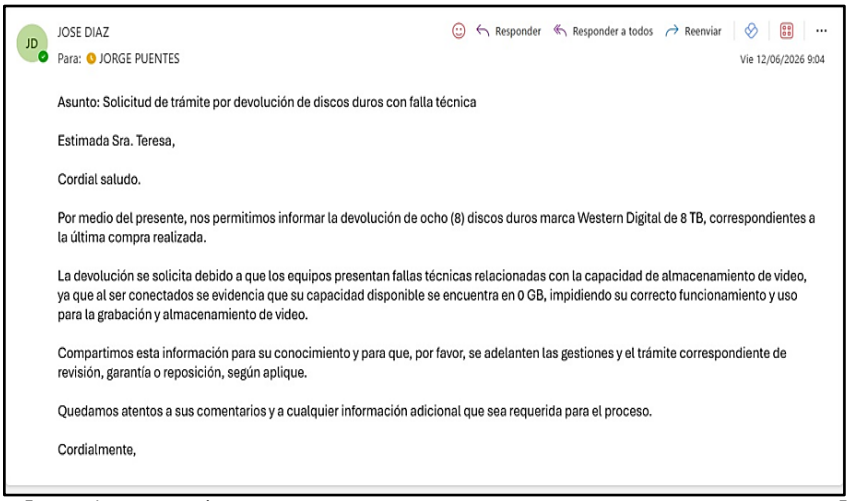
Imagen 4: Instalación del nuevo DVR



Fuente: Imagen propia

c. Ante las fallas presentadas en los discos duros, se procedió con el retiro de 10 discos duros instalados en el IDU, pertenecientes al mismo lote de los afectados. Esta situación se consideró fortuita y se gestionará la reclamación ante el proveedor para su reposición por garantía.

Imagen 5: Comunicación de reposición por garantía



JOSE DIAZ
Para: JORGE PUENTES
Responder | Responder a todos | Reenviar
Vie 12/06/2026 9:04

Asunto: Solicitud de trámite por devolución de discos duros con falla técnica

Estimada Sra. Teresa,

Cordial saludo.

Por medio del presente, nos permitimos informar la devolución de ocho (8) discos duros marca Western Digital de 8 TB, correspondientes a la última compra realizada.

La devolución se solicita debido a que los equipos presentan fallas técnicas relacionadas con la capacidad de almacenamiento de video, ya que al ser conectados se evidencia que su capacidad disponible se encuentra en 0 GB, impidiendo su correcto funcionamiento y uso para la grabación y almacenamiento de video.

Compartimos esta información para su conocimiento y para que, por favor, se adelanten las gestiones y el trámite correspondiente de revisión, garantía o reposición, según aplique.

Quedamos atentos a sus comentarios y a cualquier información adicional que sea requerida para el proceso.

Cordialmente,

Fuente: Imagen propia

Imagen 6: Relación de discos para cambio



Correo: c...

De: DERCY CAMPOS
Enviado: martes, 16 de junio de 2026 12:06
Para: lvoventas4@gmail.com <lvoventas4@gmail.com>
Cc: JORGE PUENTES <DirectorAdministrativo@facritechnologyltda.com>
Asunto: SOLICITUD CAMBIO EN TOTALIDAD DE DISCO DURO IDU OC-1-817

Buena tarde, cordial saludo,

De acuerdo a conversación sostenida telefónicamente, Sra. Teresa le informo que, el Ing. Osmar Morales encargado contrato IDU, nos solicita el cambio de los 10 discos restantes, adjunto los seriales de los mismos.

Agradecemos de su gestión y pronta respuesta, el poder dar una respuesta satisfactoria a la solicitud de nuestro cliente.

CAN	ELEMENTO	SERIAL
1	WESTER DIGITAL 8TB	ZA13ETK7
2	WESTER DIGITAL 8TB	ZA165X8B
3	WESTER DIGITAL 8TB	ZA15C7QC
4	WESTER DIGITAL 8TB	ZA13KSFV
5	WESTER DIGITAL 8TB	ZA15BXF3
6	WESTER DIGITAL 8TB	ZA13ETK5
7	WESTER DIGITAL 8TB	ZA13EV8R
8	WESTER DIGITAL 8TB	CA3DZLLK
9	WESTER DIGITAL 8TB	CA365HAL
10	WESTER DIGITAL 8TB	CA3EKE2K

Fuente: Imagen propia

d. Se desarrollaron actividades de capacitación dirigidas a los vigilantes de las sedes externas con alcance en el monitoreo de CCTV, orientadas a la identificación oportuna de novedades o anomalías en los sistemas.

Imagen 7: TIBIRITA



Fuente: Imagen propia

Imagen 8: Acta visita



COMPAÑÍA INTERAMERICANA DE SEGURIDAD Y SERVICIOS LTDA
CONTROL DE SERVICIO Nº 35414
Fecha de Elaboración: 10 de Marzo de 2017 | Código F-PDIM-02-01 | Versión 3.0
FECHA DE SOLICITUD: 24/5/2026 CLIENTE: IDU TIBIRITA SOLICITANTE: CONVRICOV
DIRECCIÓN: CR 50 #65-90 TELÉFONO: CIUDAD: BTA
CCTV [X] ACCESO [ ] INCENDIO [ ] ALARMA [ ] RX [ ] ARCOS [ ] OTRO:
REPORTE DE LA AVERIA: CAPACITACION DE EQUIPOS
ESTADO DE LOS EQUIPOS: INSTALADOS
ACTIVIDAD REALIZADA: SE REALIZA LA CAPACITACION AL PERSONAL DE SEGURIDAD PARA LA VERIFICACION DEL DVR Y DISCO DURO DE CAPACIDAD Y ESTADO DE LOS EQUIPOS
ESTADO FINAL: FUNCIONANDO
FECHA: 24/5/2026 HORA ENTRADA: HORA SALIDA: CALIFICACIÓN:
ENTREGA: RECIBE: MALO
NOMBRE: CARLOS ROMERO NOMBRE: JAIME A FELIPE REGULAR
CARGO: TECNICO CARGO: VIGILANTE BUENO
OBSERVACIONES: EXCELENTE

Fuente: Imagen propia

Imagen 9: PATIO FRESADO



Fuente: Imagen propia

Imagen 10: Acta visita



COMPAÑÍA INTERAMERICANA DE SEGURIDAD Y SERVICIOS LTDA
CONTROL DE SERVICIO Nº 35415
Fecha de Elaboración: 10 de Marzo de 2017 | Código F-PDIM-02-01 | Versión 3.0
FECHA DE SOLICITUD: 24/5/2026 CLIENTE: IDU PATIO FRESADO SOLICITANTE: CONVRICOV
DIRECCIÓN: CL 75 # 93-27 TELÉFONO: CIUDAD: BTA
CCTV [X] ACCESO [ ] INCENDIO [ ] ALARMA [ ] RX [ ] ARCOS [ ] OTRO:
REPORTE DE LA AVERIA: CAPACITACION AL PERSONAL DE SEGURIDAD
ESTADO DE LOS EQUIPOS: INSTALADOS
ACTIVIDAD REALIZADA: SE REALIZA CAPACITACION AL PERSONAL DE SEGURIDAD PARA LA REVISION DEL DVR PARA LA VERIFICACION DEL ESTADO DEL DISCO DURO Y SUS FUNCIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CCTV
ESTADO FINAL: FUNCIONANDO
FECHA: 24/5/2026 HORA ENTRADA: HORA SALIDA: CALIFICACIÓN:
ENTREGA: RECIBE: MALO
NOMBRE: CARLOS ROMERO NOMBRE: ANGELICA SANCHEZ A REGULAR
CARGO: TECNICO CARGO: VIGILANTE BUENO
OBSERVACIONES: EXCELENTE

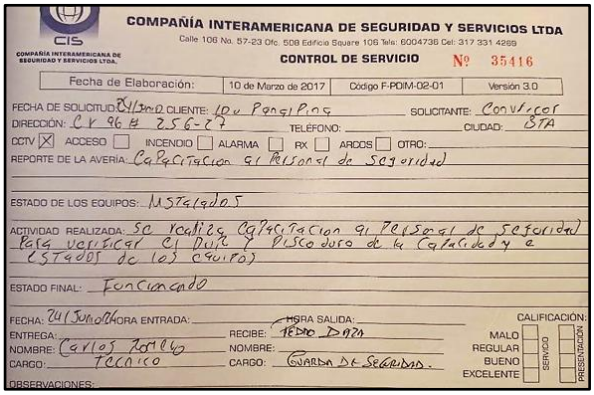
Fuente: Imagen propia

Imagen 11: PATIO FRESADO



Fuente: Imagen propia

Imagen 12: Acta visita



COMPAÑÍA INTERAMERICANA DE SEGURIDAD Y SERVICIOS LTDA
Calle 106 No. 57-23 Ofc. 508 Edificio Square 106 Tels: 6004736 Cel: 317 331 4269
CONTROL DE SERVICIO Nº 35416

Fecha de Elaboración:	10 de Marzo de 2017	Código F-PDIM-02-01	Versión 3.0

FECHA DE SOLICITUD: 24/Jun/24 CLIENTE: IDU Pongiping SOLICITANTE: Convircor
DIRECCIÓN: CR 96 # 256-27 TELÉFONO: CIUDAD: BTA
CCTV [X] ACCESO [ ] INCENDIO [ ] ALARMA [ ] RX [ ] ARCOS [ ] OTRO:
REPORTE DE LA AVERIA: Capacitacion al Personal de Seguridad
ESTADO DE LOS EQUIPOS: Instalados
ACTIVIDAD REALIZADA: Se realiza Capacitacion al Personal de Seguridad para verificar el Buen Funcionamiento de los Estados de los equipos
ESTADO FINAL: Funcionando
FECHA: 24/Junio/24 HORA ENTRADA: HORA SALIDA:
ENTREGA: RECIBE: Pedro Daza
NOMBRE: Carlos Zorrilla NOMBRE:
CARGO: Tecnico CARGO: Guarda de Seguridad.
OBSERVACIONES:
CALIFICACIÓN: SERVICIO / PRESENTACIÓN — MALO, REGULAR, BUENO, EXCELENTE

Fuente: Imagen propia

Lo anterior para su conocimiento

Cordialmente,

DUMID ISAAC GUTIERREZ
COORDINADOR UT CONVRINAP IDU 2024