SEGURIDAD PRIVADA	UNIÓN TEMPORAL COVRINAP - IDU **2026**	Seguridad Nápoles® EXPERIENCIA Y SOLIDEZ A SU SERVICIO

Fecha: Bogotá D.C., 16 de junio de 2026

Ingeniero:
Osmar Fabián Morales Novoa
Contratista STRF

Asunto: Informe de novedad por pérdida de grabación – DVR 1, Área Instituto de Desarrollo Urbano

Por medio del presente se informa la novedad presentada en el **DVR 1** del Área Instituto de Desarrollo Urbano, relacionada con la pérdida de grabaciones.

El día **7 de junio de 2026** se realizó el reemplazo del disco duro del DVR, debido a que el dispositivo instalado había alcanzado el final de su vida útil y se encontraba próximo a completar su capacidad de almacenamiento.

El día **10 de junio de 2026**, a las **06:05 a. m.**, se recibió una alerta en el sistema indicando el mensaje **"NO HAY DISCO"** en el DVR 1. De manera inmediata se notificó la novedad a los técnicos **Carlos Casas** (Empresa Nápoles) y **Carlos Romero** (Empresa CIS).

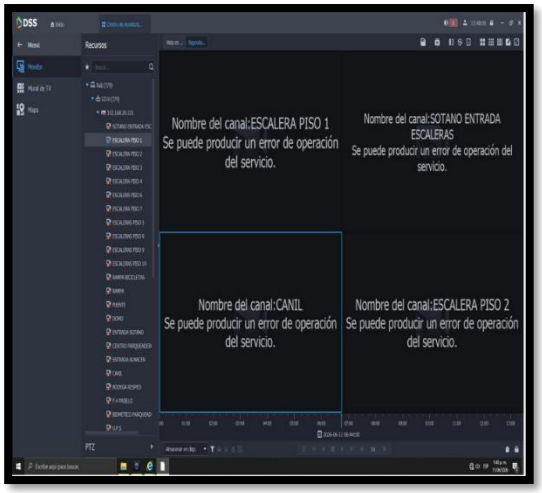
El técnico **Carlos Casas** ingresó a las **07:44 a. m.** para realizar la revisión e intervención del equipo. Durante el diagnóstico se evidenció que el disco duro instalado presentaba ruidos mecánicos anormales (traqueteo), lo que impedía el acceso a las grabaciones y confirmaba la falla física del dispositivo.

Como parte de la intervención, se realizaron los siguientes cambios de hardware:

- **Retiro:** Disco duro **S/N ZA13CLRL**, instalado el **7 de junio de 2026**, retirado por falla física.
- **Primer reemplazo:** Disco duro **S/N ZA15C7G2**, instalado a las **08:21 a. m.** y retirado a las **10:39 a. m.** debido a fallas durante su funcionamiento.
- **Segundo reemplazo:** Disco duro **S/N ZA13QRN**, instalado a las **10:40 a. m.**, quedando el equipo nuevamente en operación.

Como consecuencia de la falla física presentada en el disco duro, se generó la pérdida de las grabaciones almacenadas en dicho dispositivo hasta el momento de la avería.





Corrección y acciones correctivas

Jueves 11 de junio de 2026

A las **11:04 a. m.** se reportó que el **DVR 1** no permitía el acceso a las grabaciones requeridas para verificar una novedad presentada en el sótano.

El técnico **Carlos Casas** realizó la validación correspondiente y confirmó una falla en el sistema que impedía la visualización del contenido almacenado. Durante la revisión se evidenció la pérdida de las grabaciones, ocasionada por la falla presentada en el disco duro y el funcionamiento del equipo DVR.

Como acción correctiva, se recomendó realizar el **reemplazo del DVR**, con el fin de descartar si el origen de la falla correspondía al hardware del grabador o a los discos duros instalados. Esta medida permitiría restablecer la confiabilidad del sistema de videovigilancia y garantizar la continuidad del proceso de grabación y consulta de evidencias.



Viernes 12 de junio de 2026

A las **10:23 a. m.**, el técnico **Carlos Romero** realizó el reemplazo del equipo **DVR** como parte de las acciones correctivas definidas.

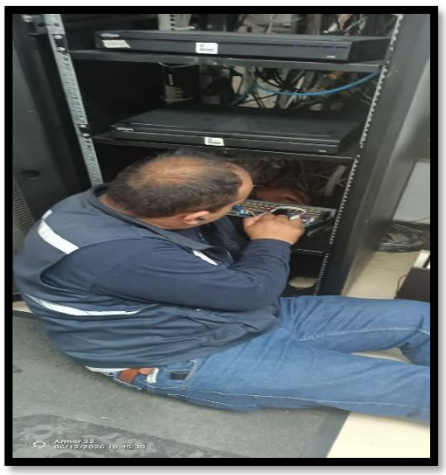
Posteriormente, se efectuaron pruebas de funcionamiento utilizando el nuevo DVR con el disco duro que se encontraba instalado. Durante las verificaciones se evidenció que las fallas persistían, lo que permitió determinar que el origen del problema correspondía a los **discos duros** y no al hardware del grabador.

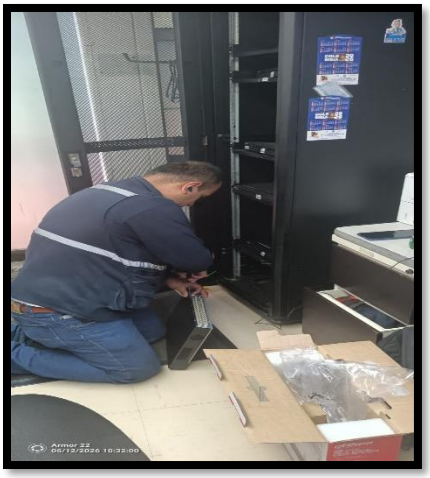
Con base en este diagnóstico, se realizaron las siguientes actividades:

- **Retiro (11:30 a. m.):** Disco duro **S/N ZA13QRN**.
- **Instalación definitiva (11:38 a. m.):** Disco duro **S/N CA3EKE2K**, dejando el sistema en funcionamiento y restableciendo la operación normal del servicio de grabación.

Anexos

Se anexan las evidencias fotográficas correspondientes al proceso de reemplazo del equipo DVR y de los discos duros utilizados durante la intervención, como soporte de las actividades realizadas.

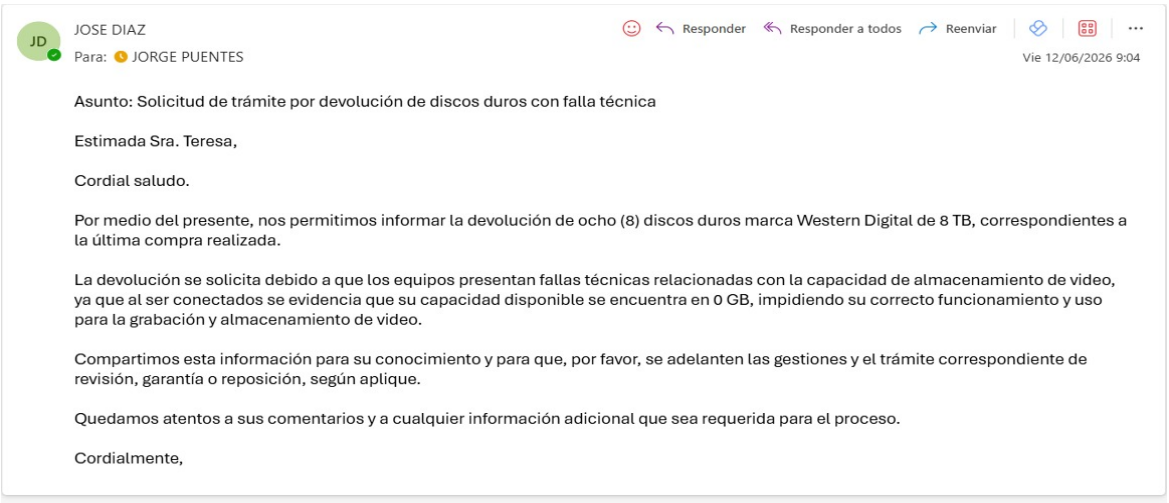




Una vez finalizadas las pruebas de funcionamiento, se verificó que el sistema operaba de manera óptima, restableciendo el servicio de grabación y consulta de video. Como medida preventiva, se dejó la instrucción de realizar un monitoreo permanente del sistema de CCTV, con el fin de verificar su estabilidad operativa y reportar oportunamente cualquier anomalía que pueda presentarse.

Adicionalmente, se solicitó mediante correo electrónico a la empresa proveedora el reemplazo del lote de discos duros asignados para la operación del sistema de videovigilancia del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), debido a las fallas presentadas durante la intervención.

Como soporte de esta gestión, se anexa copia del correo electrónico enviado al proveedor, en el que se formaliza la solicitud de cambio de los discos duros correspondientes.



JD 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,

REQUERIMIENTO: REPOSICIÓN DE DISCOS DUROS (CONTRATO IDU)
Reporte Oficial de Seriales para Soporte

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

Como medida preventiva, se deja como consigna realizar seguimiento permanente al estado de los discos duros instalados en las sedes externas del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), remitiendo un informe de estado todos los sábados al área de Control IDU para su respectivo seguimiento.

Una vez finalizadas las actividades de diagnóstico, reemplazo de equipos y pruebas de funcionamiento, el sistema quedó operando con normalidad, realizando la grabación de video de manera continua y en óptimas condiciones.

Como consecuencia de las fallas presentadas en el disco duro del **DVR 1** y de las pruebas efectuadas para descartar una falla en el grabador, se presentó una pérdida de grabaciones comprendida entre el **7 de junio de 2026 a las 11:16 p. m.** y el **12 de junio de 2026 a las 11:40 a. m.**, periodo durante el cual no fue posible recuperar evidencia de video.

Las cámaras que no cuentan con registros de video durante el periodo anteriormente mencionado son las siguientes:

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

Conclusión

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 (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 las pruebas de recuperación, motivo por el cual fue necesario reemplazar el equipo DVR para descartar una posible falla del grabador.

Una vez concluidas las pruebas técnicas, se determinó que el origen de la novedad correspondía a los discos duros y no al DVR. En consecuencia, se instaló un nuevo disco duro y se verificó el correcto funcionamiento del sistema de videovigilancia, quedando el equipo operando con normalidad y realizando las grabaciones de manera continua.

Se recomienda mantener el monitoreo periódico del estado de los discos duros y del sistema de alimentación eléctrica, con el fin de prevenir la ocurrencia de eventos similares y garantizar la disponibilidad del servicio de videovigilancia.

SEGURIDAD PRIVADA	UNIÓN TEMPORAL COVRINAP - IDU **2026**	Seguridad Nápoles® EXPERIENCIA Y SOLIDEZ A SU SERVICIO

Hacid Burgos Menjura
Director de Medios Tecnológicos

Carlos Vladimir Casas
Técnico – Seguridad Nápoles