	<b>GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>	Código: INF-PD-01
		Fecha: 17/06/2026
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA</b>	Versión: 1

**LÍDER DE PROCESO**

Subdirector/a infraestructura.

**1. OBJETIVO**

Realizar las actividades de mantenimiento y adecuación de la infraestructura física a cargo del Idartes mediante la identificación, recepción, clasificación técnica y atención oportuna de las solicitudes de mantenimiento y adecuaciones menores realizadas por Administradores de los escenarios, sedes, equipamientos, unidades de Gestión y Profesionales de la Subdirección de Infraestructura.

**2. ALCANCE**

Inicia con la identificación y la radicación de la solicitud de intervención por parte de los administradores de escenarios, o equipamientos, de conformidad con la Circular 001; continúa con la planeación y ejecución de las actividades de mantenimiento; y finaliza con la entrega a satisfacción, el cierre formal del caso en la plataforma GLPI y la indexación de los registros en los repositorios documentales correspondientes.

**3. ÁREAS RESPONSABLES**

600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

**4. GLOSARIO (TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS)**

**Adecuación:** Acciones e intervenciones sobre la infraestructura tendientes a optimizar o adaptar los espacios físicos existentes para mejorar su funcionalidad, sin alterar las condiciones estructurales del inmueble. Conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura, las adecuaciones menores se atienden mediante este procedimiento; las adecuaciones mayores se remiten al Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Atención Básica Operativa (NAS 1):** Modalidad de atención de solicitudes de mantenimiento de baja complejidad que puede ser resuelta por el personal de servicios generales en un plazo de 1 a 15 días hábiles, conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Atención Técnica Especializada (NAS 2):** Modalidad de atención que requiere la intervención de profesionales o técnicos especializados de la Subdirección de Infraestructura, con un plazo de 16 a 30 días hábiles, conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Atención Tercerizada (NAS 3):** Modalidad de atención de solicitudes que por su complejidad, costo o tiempo de ejecución (más de 30 días) requieren contratación de terceros o se redirigen al Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura, conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Brechas normativas:** Diferencias detectadas entre el estado actual de una infraestructura y los requisitos establecidos por normas técnicas o reglamentarias vigentes, identificadas durante el proceso de diagnóstico e inspección técnica según la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Cargas Vivas Adicionales:** Fuerzas o pesos variables no permanentes que actúan sobre la estructura de un inmueble (personas, mobiliario, equipos), cuya variación debe considerarse en los análisis técnicos de intervención según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Contención o Mitigación Inmediata:** Acción provisional de carácter urgente orientada a reducir el riesgo o impacto de una emergencia de infraestructura mientras se implementa la solución definitiva, según la Guía para la Atención de Emergencias de Infraestructura.

**Consultoría e Interventoría:** Servicio técnico especializado contratado para el diseño, formulación, supervisión y control de proyectos de infraestructura, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Diagnóstico técnico:** Evaluación sistemática del estado físico de una infraestructura, orientada a determinar las causas de una falla o deterioro, los materiales e insumos requeridos y las acciones de intervención pertinentes, conforme a la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Dotación:** Conjunto de bienes muebles, equipos especializados y elementos de amueblamiento requeridos para la puesta en operación de un espacio cultural o infraestructura, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Emergencia de infraestructura:** Situación imprevista que afecta la integridad física de una instalación, representa riesgo para las personas o interrumpe la prestación del servicio, y que requiere atención inmediata, según la Guía para la Atención de Emergencias de Infraestructura.

**Equipamientos culturales:** Inmuebles, instalaciones y espacios físicos administrados por el Idartes para la prestación de servicios culturales y artísticos a la ciudadanía, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Esquema básico y programa arquitectónico:** Documento técnico que define el alcance espacial, funcional y técnico de un proyecto de infraestructura en su fase inicial de formulación, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Estudio Previo:** Documento que justifica técnica, jurídica y financieramente la necesidad de una contratación para la ejecución de un proyecto de infraestructura, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Estudio de vulnerabilidad sísmica:** Evaluación técnica del comportamiento estructural de un inmueble ante eventos sísmicos, realizada conforme al Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente y referenciada en la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Expediente documental del predio:** Conjunto de documentos técnicos, normativos y administrativos que registran la historia de intervenciones y el estado de un inmueble, gestionado conforme a la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Factor de Caída:** Parámetro técnico utilizado para la selección de equipos de protección contra caídas en trabajos en alturas, según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**GLPI:** Plataforma tecnológica de gestión de solicitudes de servicios (help desk) utilizada por la Subdirección de Infraestructura del Idartes para registrar, clasificar, asignar y hacer seguimiento a todas las solicitudes de mantenimiento y adecuación.

**Gestión Social:** Conjunto de acciones participativas orientadas a involucrar a las comunidades en los procesos de intervención de infraestructura cultural, según el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**Incidencia:** Evento o situación que afecta parcialmente el funcionamiento de una infraestructura sin constituir una emergencia mayor, requiriendo atención técnica programada según la Guía para la Atención de Emergencias de Infraestructura.

**Informe Técnico de Inspección en Edificaciones:** Documento que registra de forma sistemática los resultados de una visita de inspección técnica a un inmueble, incluyendo hallazgos, estado de elementos constructivos y recomendaciones, conforme a la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Inspección técnica:** Actividad sistemática de revisión visual y funcional del estado físico de un inmueble o sistema constructivo, cuyos hallazgos orientan las decisiones de intervención, conforme a la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Mantenimiento Correctivo:** Intervención técnica realizada para restablecer las condiciones funcionales de un elemento o sistema de la infraestructura después de que ha ocurrido una falla o deterioro, según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Mantenimiento Locativo:** Conjunto de actividades de mantenimiento de elementos no estructurales (pisos, cielos rasos, pintura, carpintería, etc.) orientadas a mantener las condiciones de habitabilidad y presentación del inmueble, según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de actividades planificadas y periódicas realizadas para prevenir fallas o deterioros prematuros en los sistemas e instalaciones de la infraestructura, según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Modernización:** Proceso de actualización tecnológica o funcional de instalaciones o sistemas existentes de una infraestructura cultural, enmarcado en el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura.

**NAS (Nivel de Atención de Solicitud):** Clasificación establecida por la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura que determina la complejidad y el tiempo de respuesta de una solicitud de mantenimiento: NAS 1 (1-15 días hábiles), NAS 2 (16-30 días hábiles), NAS 3 (más de 30 días hábiles).

**Nodo de Atención:** Unidad organizacional o territorial de la Subdirección de Infraestructura responsable de atender las solicitudes de mantenimiento en un conjunto de equipamientos culturales, según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.

**Pandora:** Sistema de Información Integrado del Idartes utilizado para la gestión documental del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

**RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas):** Norma técnica obligatoria que establece las condiciones de seguridad para las instalaciones eléctricas en Colombia, aplicable en las intervenciones de infraestructura según la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.

**Solución definitiva:** Intervención técnica permanente que resuelve de raíz la causa que originó una emergencia o falla de infraestructura, diferenciándose de la contención inmediata, según la Guía para la Atención de Emergencias de Infraestructura.

**Trabajo en Alturas:** Actividad de mantenimiento o intervención que se realiza a una altura igual o superior a 1,50 metros sobre el nivel del piso, sujeta a los requisitos de seguridad establecidos en la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura y en la normativa laboral vigente.

**5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN**

1. Toda intervención deberá ser canalizada, registrada y tipificada en la plataforma GLPI, conforme a los lineamientos de la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.
2. Los tiempos de atención se rigen por los Acuerdos de Nivel de Servicio (NAS) de la Circular 001: Nivel 1 – Atención de Emergencia (1–15 días calendario); Nivel 2 – Atención Urgente (16–30 días); Nivel 3 – Atención Programable (más de 30 días).
3. La ejecución está condicionada a la suficiencia de mano de obra calificada y disponibilidad de materiales. En caso de requerir insumos especializados o intervenciones NAS 3, la atención dependerá de los tiempos de contratación y suministro externos vigentes.
4. Cualquier solicitud de emergencia reportada por canales alternos debe formalizarse en GLPI para garantizar la trazabilidad técnica.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Código: INF-PD-01

Fecha: 17/06/2026

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA

Versión: 1

5. La precisión en la información suministrada (ubicación exacta y disciplina técnica) es indispensable para la efectividad de la intervención.

6. Las adecuaciones menores no requieren diseño especializado previo. Las intervenciones de mayor complejidad se gestionan mediante el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura .

7. Una adecuación se considera menor y es atendida por el presente procedimiento cuando cumple todas las siguientes condiciones: (a) no requiere diseño arquitectónico, estructural o de ingeniería de detalle con cálculo de cargas; (b) puede ejecutarse con los materiales e insumos disponibles en los contratos de suministro vigentes sin generar adición o modificación contractual; (c) no afecta elementos de la estructura portante del inmueble ni sistemas técnicos primarios (acometidas eléctricas, columnas hidráulicas principales); (d) no recae sobre inmuebles clasificados como Bienes de Interés Cultural —BIC— sin el concepto previo del área competente. Cuando alguna de estas condiciones no se cumpla, la solicitud deberá redirigirse al Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura mediante la ruta NAS 3.

6. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>TODAS LAS ÁREAS</li> </ul>	Solicitudes de atención a requerimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adecuaciones menores en equipamientos culturales, sedes, escenarios y CREA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA	Intervenciones ejecutadas que garantizan la continuidad operativa de los espacios y la no interrupción en la prestación de los servicios misionales del Idartes	<ul style="list-style-type: none"> <li>TODAS LAS ÁREAS</li> </ul> <p>Mejora Continua</p>

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

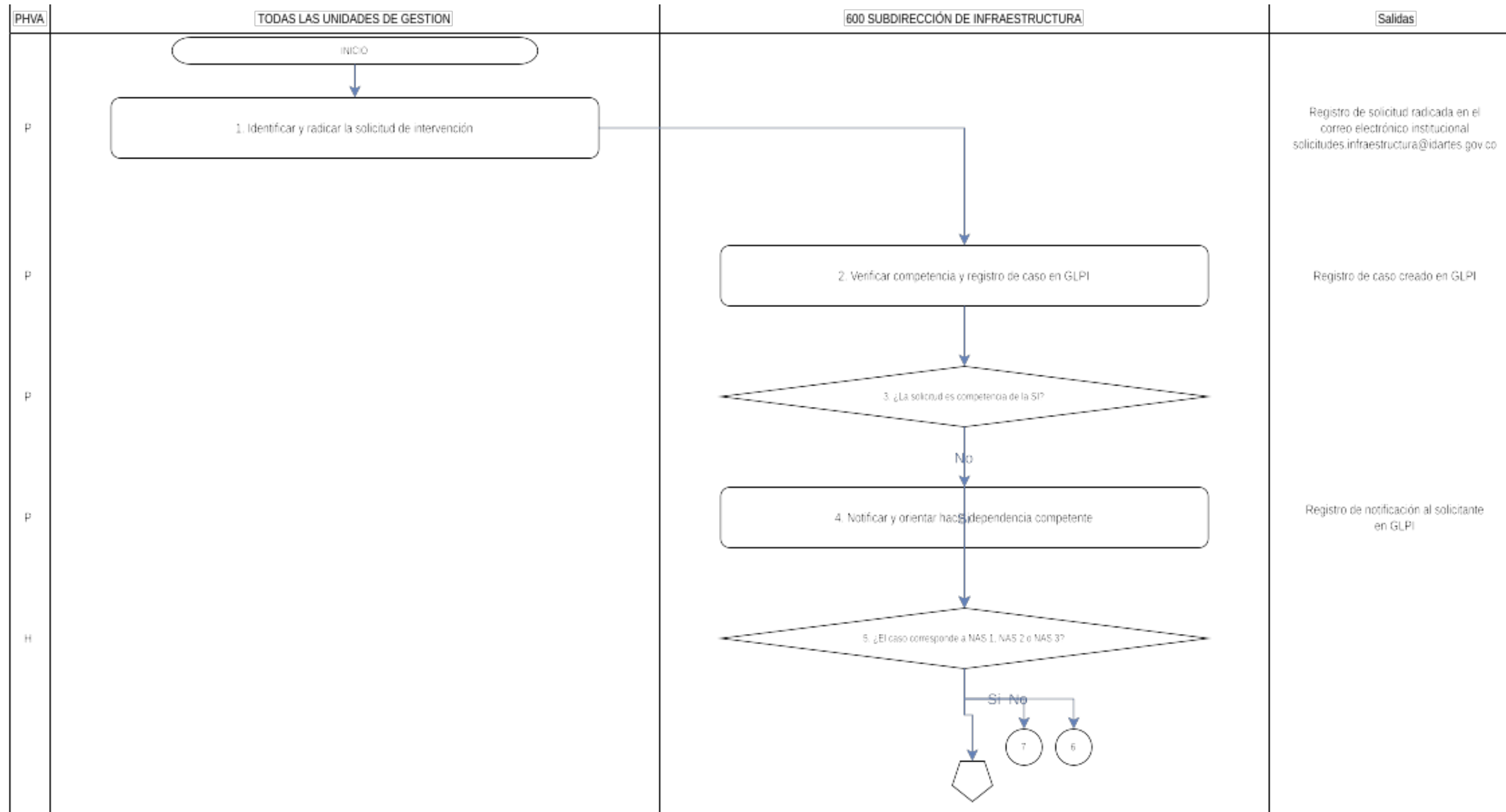
Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

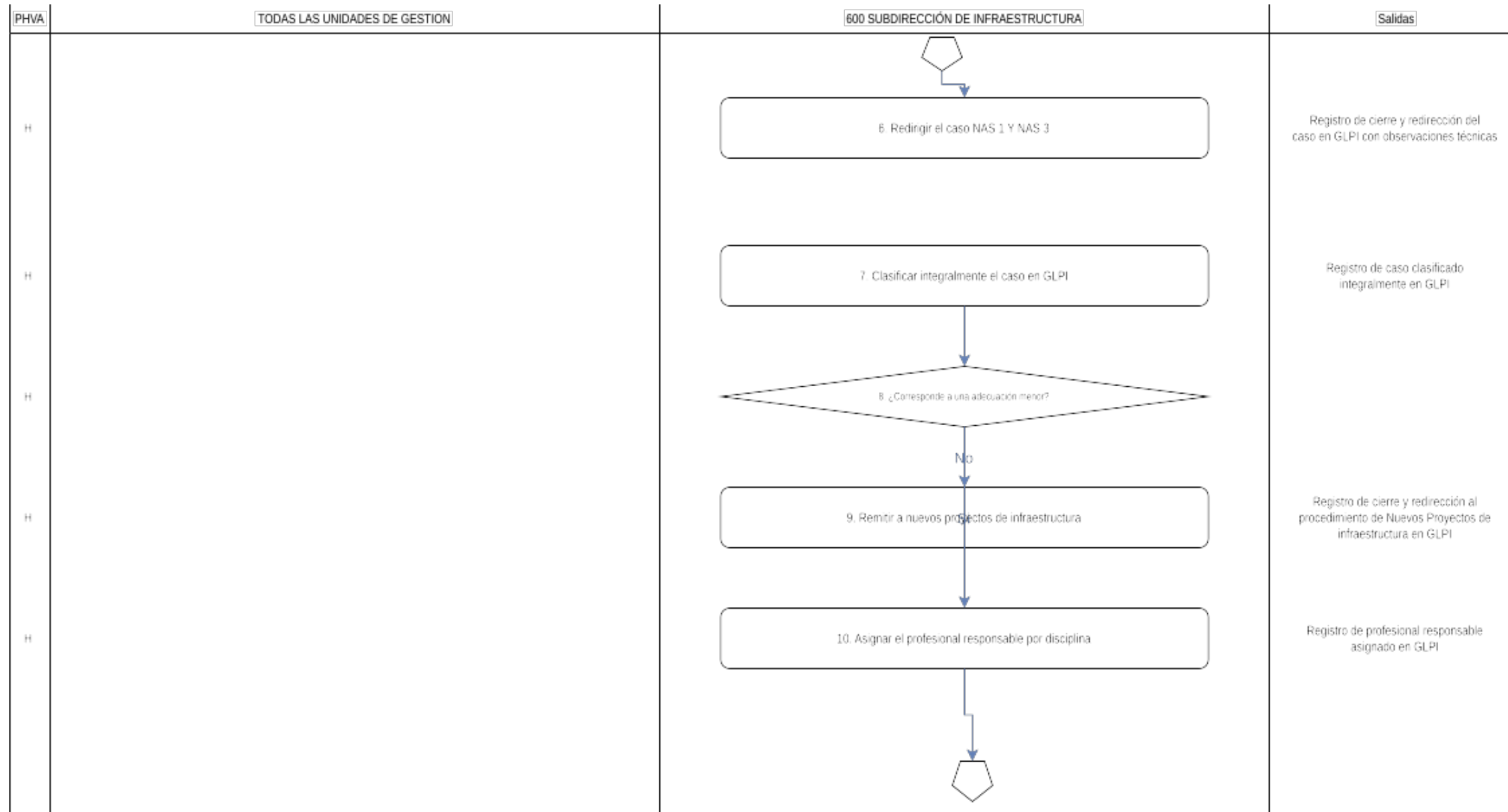
+57 (601) 379 5750

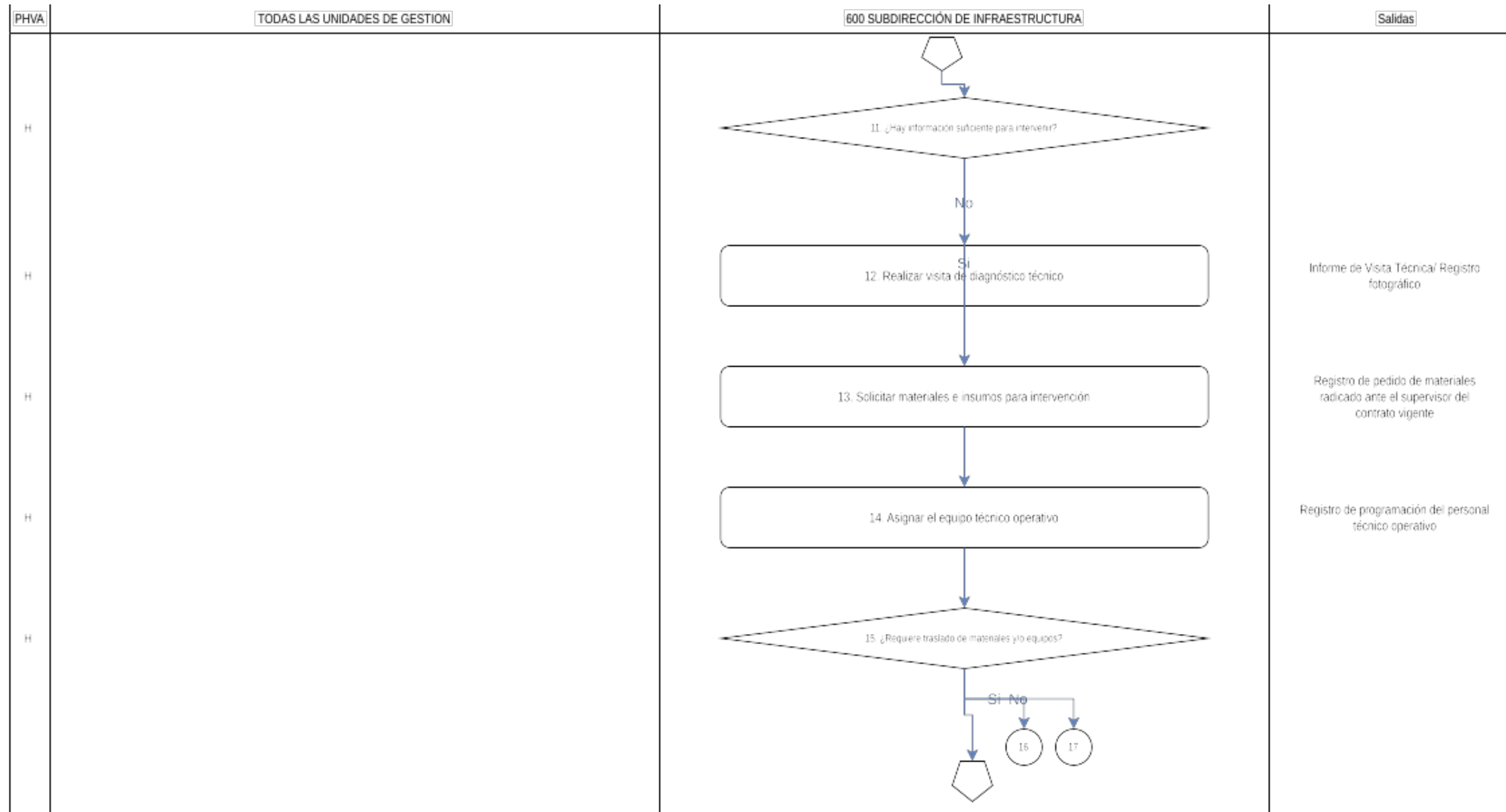
Código postal: 111711

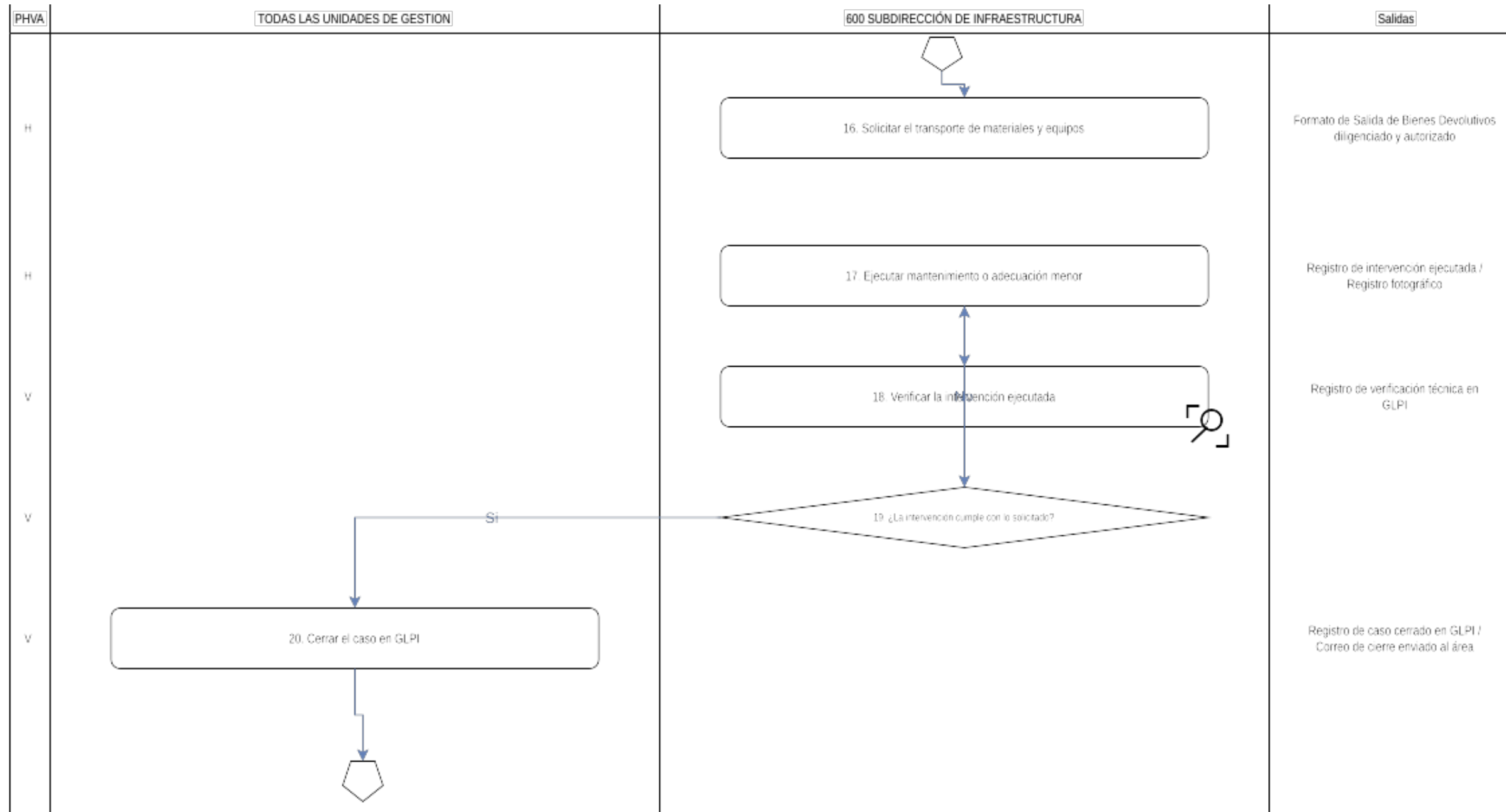
Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora

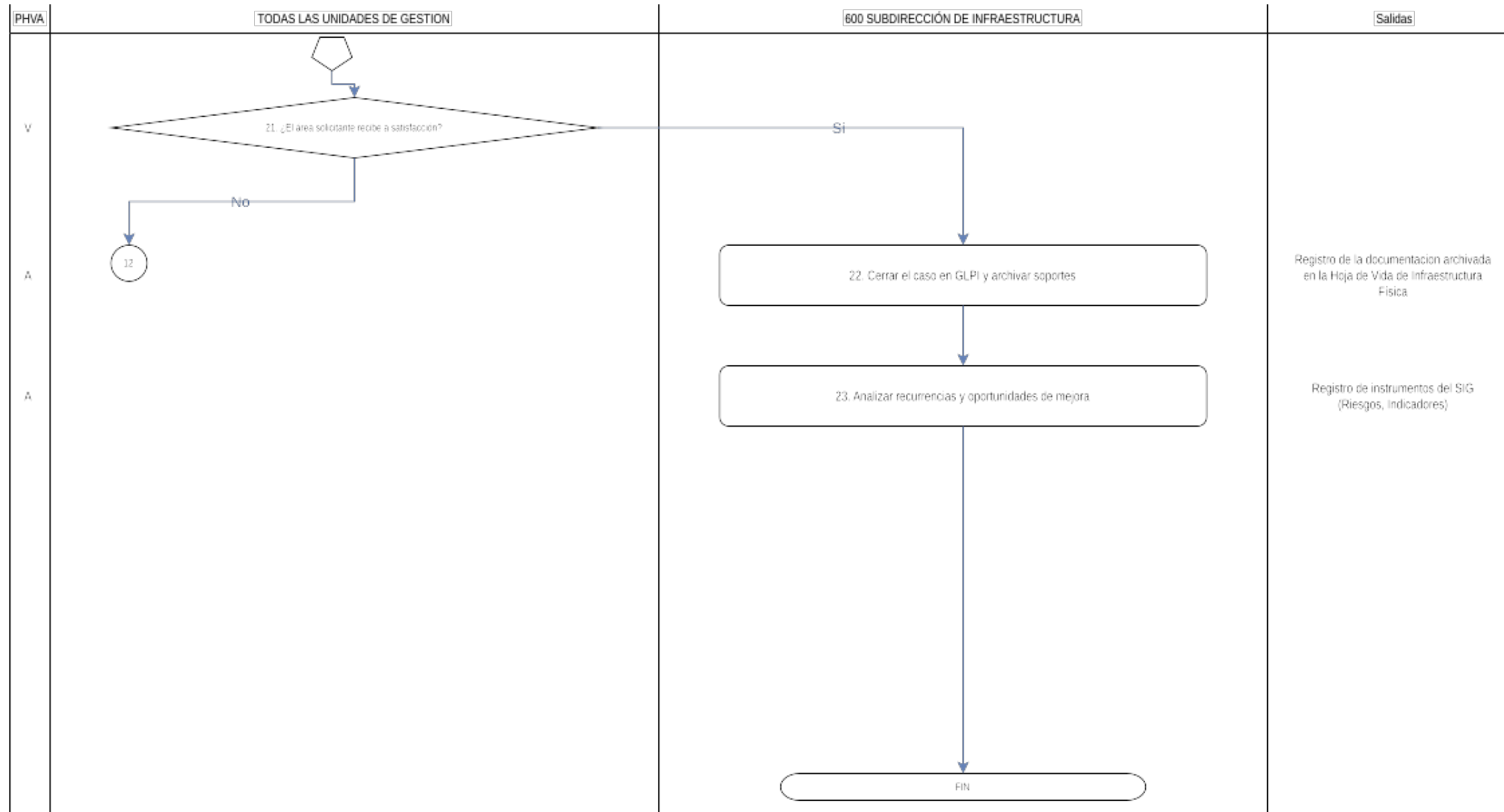












8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	RESPONSABLE	ACTORES	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	P	<p><b>Identificar y radicar la solicitud de intervención</b></p> <p>Los administradores de los escenarios, sedes o equipamientos, o el profesional de la Subdirección de Infraestructura que identifique la necesidad, registra y radica la solicitud de intervención a través del correo electrónico institucional <a href="mailto:solicitudes.infraestructura@idartes.gov.co">solicitudes.infraestructura@idartes.gov.co</a>, indicando el escenario, el tipo de intervención requerida y los datos de contacto. La solicitud puede originarse por reportes del personal de servicios generales,</p>	TODAS LAS UNIDADES DE GESTION	Administrador del escenario, sede, equipamiento / Unidades de Gestión / Profesional de la Subdirección de Infraestructura	N/A	Registro de solicitud radicada en el correo electrónico institucional <a href="mailto:solicitudes.infraestructura@idartes.gov.co">solicitudes.infraestructura@idartes.gov.co</a>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Código: INF-PD-01

Fecha: 17/06/2026

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA

Versión: 1

		inspecciones técnicas programadas o requerimientos de las Unidades de Gestión. Cuando la situación reportada constituye una emergencia de infraestructura, se activa adicionalmente el protocolo establecido en la Guía para la Atención de Emergencias de Infraestructura.				
2	P	<b>Verificar competencia y registro de caso en GLPI</b> El Administrador de la Plataforma GLPI o el profesional designado verifica que la solicitud radicada corresponde a la competencia de la Subdirección de Infraestructura. Si es competente, crea el caso en la plataforma GLPI con los datos completos del solicitante (escenario, tipo de intervención requerida y datos de contacto).	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Equipo de profesionales y técnicos de la Subdirección de Infraestructura	1 día hábil	Registro de caso creado en GLPI
3	P	<b>¿La solicitud es competencia de la SI?</b> El profesional designado determina si la solicitud corresponde a la competencia técnica y territorial de la Subdirección de Infraestructura del Idartes, evaluando el tipo de intervención solicitada y la naturaleza del escenario o instalación afectada. Si: continúa en la línea 5 – Clasificar el NAS. No: continúa en la línea 4 – Notificar al solicitante y orientar. <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 5</b> <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 4</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Administrador de la Plataforma GLPI / Profesional designado	1 día hábil	
4	P	<b>Notificar y orientar hacia dependencia competente</b> El profesional designado informa al área correspondiente que la solicitud no es de la competencia de la Subdirección de Infraestructura, indicando la dependencia o procedimiento al que debe dirigirse para la atención del requerimiento. El caso queda registrado en GLPI con la respectiva anotación y se procede a su cierre con la notificación al solicitante.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Administrador de la Plataforma GLPI / Profesional designado	1 día hábil	Registro de notificación al solicitante en GLPI
5	H	<b>¿El caso corresponde a NAS 1, NAS 2 o NAS 3?</b> El profesional designado clasifica el nivel de atención de la solicitud conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura: NAS 1 – Atención Básica Operativa: corresponde a intervenciones de baja complejidad con un tiempo de atención de 1 a 15 días hábiles, gestionadas bajo la Modalidad 1. La solicitud es resuelta por el personal de servicios generales del escenario o sede. Continúa en la línea 6. NAS 2 – Atención Técnica Especializada: corresponde a intervenciones de mediana complejidad con un tiempo de atención de 16 a 30 días hábiles, gestionadas bajo la Modalidad 2. La solicitud es atendida directamente por profesionales y técnicos de la Subdirección de Infraestructura. Continúa en la línea 7. NAS 3 – Atención Tercerizada o nuevos proyectos: corresponde a intervenciones que superan los 30 días hábiles y se gestionan bajo la Modalidad 3. La solicitud supera el alcance del presente procedimiento y se gestiona conforme a la Circular 001 o mediante el Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura. Continúa en la línea 6. <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 7</b> <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 6</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Administrador de la Plataforma GLPI / Profesional designado	1 día hábil	
6	H	<b>Redirigir el caso NAS 1 Y NAS 3</b> Conforme al NAS asignado y a los criterios de la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura, el profesional designado ejecuta la redirección del caso: NAS 1 – Modalidad 1 (Atención Básica Operativa, 1 a 15 días hábiles): el profesional designado registra el cierre del caso en GLPI, notifica al solicitante que su solicitud será atendida por el personal de servicios generales del escenario o sede, y transfiere el requerimiento al equipo de servicios generales correspondiente. NAS 3 – Modalidad 3 (Atención Tercerizada o nuevos proyectos, más de 30 días hábiles): el profesional designado registra el cierre del caso en GLPI, notifica al solicitante que la intervención requerida supera el alcance del presente procedimiento, y redirige la solicitud conforme a los canales definidos en la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura o activa el procedimiento GINF-PD-04 – Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura, según corresponda a la naturaleza del requerimiento. En ambos casos, el cierre en GLPI incluye las observaciones técnicas y el motivo de la redirección para trazabilidad del proceso.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Administrador de la Plataforma GLPI / Profesional designado	1 día hábil	Registro de cierre y redirección del caso en GLPI con observaciones técnicas
7	H	<b>Clasificar integralmente el caso en GLPI</b> El profesional designado realiza la clasificación integral del caso en GLPI, determinando la tipología (mantenimiento preventivo, correctivo o adecuación menor), la categoría, el tipo de intervención y la disciplina técnica requerida, conforme a los criterios establecidos en la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura. Esta clasificación orienta la asignación del profesional responsable y los tiempos de respuesta de acuerdo con el NAS previamente asignado.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Comité de Infraestructura / Administrador de la Plataforma GLPI / Profesional designado	1 día hábil	Registro de caso clasificado integralmente en GLPI
8	H	<b>¿Corresponde a una adecuación menor?</b> El profesional asignado verifica que la intervención clasificada como Adecuación corresponda a una adecuación menor conforme a los criterios establecidos en la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura (modificaciones menores que no alteran la estructura principal ni requieren contratación especializada). Si: continúa en la línea 10 – Asignar el profesional responsable por disciplina. No: continúa en la línea 9 – Remitir al procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura. <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 10</b> <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 9</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional asignado	1 día hábil	
9	H	<b>Remitir a nuevos proyectos de infraestructura</b> El profesional designado determina que la intervención no corresponde a una adecuación menor, sino a un proyecto de mayor envergadura que requiere planeación, diseño o contratación especializada. El caso se redirige al Procedimiento para el Desarrollo de Nuevos Proyectos de Infraestructura, dejando registro del cierre y la redirección en GLPI con las observaciones técnicas pertinentes.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional asignado	1 día hábil	Registro de cierre y redirección al procedimiento de Nuevos Proyectos de infraestructura en GLPI



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Código: INF-PD-01

Fecha: 17/06/2026

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA

Versión: 1

10	H	<b>Asignar el profesional responsable por disciplina</b> El Comité de Infraestructura y el Administrador de la Plataforma GLPI identifica y asigna formalmente al profesional responsable de la intervención según la disciplina técnica requerida (civil, eléctrica, hidráulica, etc.), conforme a la disponibilidad del equipo y las cargas de trabajo vigentes. La asignación queda registrada en GLPI	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Comité de Infraestructura / Administrador de la Plataforma GLPI	1 día hábil	Registro de profesional responsable asignado en GLPI
11	H	<b>¿Hay información suficiente para intervenir?</b> El profesional asignado evalúa si la información disponible en GLPI es suficiente para definir el alcance, los materiales y los recursos necesarios para la intervención, dentro de los tiempos establecidos según el NAS asignado, conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura. Cuando se requiere mayor detalle técnico del estado del inmueble, se aplican los criterios de la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 13</b> <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional asignado	Según NAS asignado (Circular 001)	
12	H	<b>Realizar visita de diagnóstico técnico</b> El profesional asignado coordina y ejecuta una visita técnica al espacio afectado para recopilar la información necesaria: estado actual, causa raíz del problema, materiales e insumos requeridos y condiciones de acceso, aplicando los lineamientos de la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras. Los hallazgos se registran en GLPI mediante registro fotográfico y notas técnicas, dentro de los tiempos definidos por el NAS asignado según la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Personal Técnico Operativo	Según NAS asignado (Circular 001)	Registro en Formato de diagnostico / Registro fotográfico
13	H	<b>Solicitar materiales e insumos para intervención</b> El profesional asignado realiza el pedido de materiales de ferretería, insumos o elementos necesarios para la ejecución de la intervención, radicándolo ante el supervisor del contrato vigente con las especificaciones técnicas requeridas.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Equipo de Supervisión de Contratos	Según disponibilidad	Registro de pedido de materiales radicado ante el supervisor del contrato vigente
14	H	<b>Asignar el equipo técnico operativo</b> El profesional asignado asigna al equipo técnico operativo encargado de ejecutar la intervención, considerando la disciplina técnica requerida, la disponibilidad del personal según la programación de actividades vigente y la disponibilidad de los espacios a intervenir.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Comité de Infraestructura	1 día hábil	Registro de programación del personal técnico operativo
15	H	<b>¿Requiere traslado de materiales y/o equipos?</b> El profesional asignado determina si la intervención requiere el traslado de materiales y/o equipos hasta el escenario de intervención, evaluando la disponibilidad de transporte institucional. <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 16</b> <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 17</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Subdirección de Infraestructura / Subdirección Administrativa y Financiera	Según disponibilidad vehicular	
16	H	<b>Solicitar el transporte de materiales y equipos</b> El profesional asignado formula la solicitud de transporte con los vehículos disponibles en el Idartes para el traslado de materiales y equipos al escenario de intervención, diligenciando el Formato de Salida de Bienes Devolutivos requerido.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / SAF	Según disponibilidad vehicular	Formato de Salida de Bienes Devolutivos diligenciado y autorizado
17	H	<b>Ejecutar mantenimiento o adecuación menor</b> Los profesionales y el personal técnico operativo de la Subdirección de Infraestructura ejecutan las intervenciones de mantenimiento preventivo, correctivo o de adecuación menor en las instalaciones físicas del Idartes, aplicando los estándares técnicos pertinentes y garantizando la seguridad de las personas e instalaciones. La ejecución se realiza dentro de los tiempos definidos por el NAS asignado, conforme a la Circular 001 de la Subdirección de Infraestructura. El avance se registra en GLPI.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesionales y Personal Técnico Operativo de la Subdirección de Infraestructura	Según NAS asignado (Circular 001)	Registro de intervención ejecutada / Registro fotográfico
18	V	<b>Verificar la intervención ejecutada</b> El personal técnico operativo informa al profesional asignado sobre la finalización de la intervención. El profesional asignado realiza la verificación técnica del trabajo ejecutado, comprobando que las actividades se desarrollaron conforme a los estándares requeridos y que las instalaciones quedaron en condiciones adecuadas de servicio, seguridad y habitabilidad.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Personal Técnico Operativo	24 horas posteriores a la finalización	Registro de verificación técnica en GLPI
19	V	<b>¿La intervención cumple con lo solicitado?</b> Con base en la verificación realizada, el profesional asignado determina si la intervención ejecutada da respuesta a lo solicitado y cumple con las condiciones técnicas requeridas para garantizar el adecuado servicio, seguridad y habitabilidad de las instalaciones. <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 20</b> <b>No:</b> Se devuelve a la <b>actividad 17</b>	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Administrador del espacio	24 horas posteriores a la finalización	
20	V	<b>Cerrar el caso en GLPI</b> El profesional asignado registra en la plataforma GLPI la entrega a satisfacción de la intervención. La plataforma genera automáticamente un correo electrónico dirigido al área solicitante a través del mismo canal por el que se originó el requerimiento, confirmando que la intervención ha sido realizada conforme a lo solicitado e iniciando el proceso de cierre del caso, de conformidad con la Circular 001	TODAS LAS UNIDADES DE GESTION	Profesional Asignado / Administrador de la Plataforma GLPI	Máximo 24 horas después de la verificación	Registro de caso cerrado en GLPI / Correo de cierre enviado al área solicitante



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Código: INF-PD-01

Fecha: 17/06/2026

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA

Versión: 1

21	V	<b>¿El área solicitante recibe a satisfacción?</b> El área solicitante cuenta con 24 horas para responder al correo de cierre generado por la plataforma GLPI. Si: el área solicitante no responde el correo en 24 horas: el caso se considera cerrado y continúa en la línea 22. No: El área solicitante manifiesta inconformidad dentro del plazo: el caso permanece abierto, se genera un seguimiento al requerimiento mediante la realización de un diagnóstico, línea 12. y se repite el ciclo <b>Si:</b> Continúa en la actividad 22 <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 12	TODAS LAS UNIDADES DE GESTION	Profesional Asignado / Administrador de la Plataforma GLPI	24	
22	A	<b>Cerrar el caso en GLPI y archivar soportes</b> El profesional asignado realiza el cierre formal del caso en la plataforma GLPI, registrando la solución aplicada, el tiempo de atención y la confirmación de entrega a satisfacción. La documentación soporte (registros fotográficos, pedidos de materiales, formatos diligenciados) se archiva en la hoja de vida de la infraestructura física del Idartes, conforme a los lineamientos de la Guía para el Diagnóstico e Inspección Técnica de Infraestructuras.	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Asignado / Administrador de la Plataforma GLPI	24	Registro en la Matriz de infraestructura - Registro de la documentación archivada en la Hoja de Vida de Infraestructura Física
23	A	<b>Analizar recurrencias y oportunidades de mejora</b> El administrador de la Plataforma GLPI analiza periódicamente los casos registrados en GLPI para identificar solicitudes recurrentes, tendencias de fallas en la infraestructura y oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Los hallazgos identificados se registran en los instrumentos de seguimiento del SIG establecidos por el proceso y se formulan las acciones de mejora correspondientes, las cuales son gestionadas y monitoreadas a través de los mecanismos de mejora continua del SIG del Idartes	600 SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional asignado / Subdirección de Infraestructura	Periodicidad definida por el proceso	Registro de instrumentos del SIG (Riesgos, Indicadores)

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
18. Verificar la intervención ejecutada: El personal técnico operativo informa al profesional asignado sobre la finalización de la intervención. El profesional asignado realiza la verificación técnica del trabajo ejecutado, comprobando que las actividades se desarrollaron conforme a los estándares requeridos y que las instalaciones quedaron en condiciones adecuadas de servicio, seguridad y habitabilidad.	Registro de verificación técnica en GLPI	CALIDAD: La verificación técnica confirma que las actividades ejecutadas cumplen con las condiciones requeridas de servicio, seguridad y habitabilidad, y que no existen deficiencias técnicas pendientes de atención.	El profesional asignado identifica las deficiencias encontradas y determina si corresponden a un problema de ejecución o de diagnóstico. Según corresponda, regresa a la línea 17 para corregir la ejecución, o a la línea 12 para realizar una nueva visita de diagnóstico.	Registro de no conformidad en GLPI con observaciones técnicas / Registro fotográfico de las deficiencias identificada

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos.

10. NORMATIVA ASOCIADA

Ver normograma de la Entidad

11. RECURSOS

Talento Humano: subdirector(a) de Infraestructura; profesionales especializados y técnicos de la Subdirección por disciplina (Locativo, Eléctrico, Hidrosanitario, Carpintería y Metalmecánica, CCTV y Seguridad Electrónica, Mobiliario, Equipos Especiales / SST); personal técnico operativo de mantenimiento; administradores de escenarios, sedes, equipamientos y CREA; equipo de supervisión de contratos.  
Materiales e Insumos: Materiales de ferretería, herramientas, insumos y equipos para la ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos y adecuaciones menores. Suministrados a través de los contratos vigentes de la Subdirección de Infraestructura.  
Tecnológicos y de Sistemas: Plataforma GLPI para el registro, clasificación y trazabilidad de solicitudes. Sistema de información Pandora para gestión documental del SIG. Correo electrónico institucional: solicitudes.infraestructura@idartes.gov.co. Equipos tecnológicos (computadores, dispositivos móviles, cámaras para registro de evidencias).  
Presupuestales: Partida presupuestal asignada anualmente para mantenimiento preventivo y correctivo, en el marco del Proyecto de Inversión 8058 – Adecuación, mantenimiento y modernización de los equipamientos culturales a cargo del Idartes. Ejecutada mediante contratos de suministro de ferretería, mantenimiento de equipos especiales y otros contratos vigentes.  
De Transporte: Vehículos institucionales disponibles para el traslado de materiales, equipos y personal técnico operativo entre sedes, escenarios, equipamientos y CREA. Su uso requiere autorización mediante el Formato de Salida de Bienes Devolutivos – SAF.  
Infraestructura Física: Espacio asignado para el almacenamiento de materiales e insumos de mantenimiento en las sedes de la Entidad. Los cuarenta (40) equipamientos, sedes, escenarios y CREA a cargo del Idartes, donde se ejecutan las actividades del presente procedimiento.

12. ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO
-	Sin información.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2026-06-17	Se crea la primera versión de este procedimiento, de conformidad con el Acuerdo 008 de 2025, por me dio del cual se crea la Subdirección de Infraestructura física

14. CONTROL DE APROBACIÓN

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Código: INF-PD-01

Fecha: 17/06/2026

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFRAESTRUCTURA

Versión: 1

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-06-16	TOMAS MIGUEL ROJAS MORENO	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-06-16	NESTOR FABIAN CASTANO RAMIREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-06-16	IVAN DARIO QUINONES SANCHEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-06-17	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

15. COLABORADORES

NOMBRE

DIANA PAOLA GAITAN MARTINEZ