



F 43 S
20251111

INFORME DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO NO. 573751
ISO 22301:2019

escrito el miércoles, 26 de noviembre de 2025

en la compañía

Secretaría Distrital de Movilidad



DATOS GENERALES DEL CLIENTE

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 No. 37 - 35

Bogotá, D.C.

Colombia

Reg. No. 8000893887 8000893887

Contacto

Adriana Villamizar (Oficial de continuidad de negocio), e-mail:

info@movilidad.gov.co, <https://www.movilidadbogota.gov.co/>

El producto principal de la compañía para el cual la certificación del sistema de gestión es considerada

Procesos misionales de (Planeación de Transporte e Infraestructura, Ingeniería de Tránsito, Gestión Social, Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía y Gestión Contravencional y Transporte Público), los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, e Inteligencia para la Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de TICS y Gestión Jurídica), los procesos de evaluación (Control y Evaluación de la Gestión y Control Disciplinario) además de los siguientes trámites y servicios (Cursos pedagógicos, Inscripción o Autorización para la Circulación Vial, Salida de patios, Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, Pico y placa solidario y Centro de orientación para víctimas de siniestros viales - ORVI) en la sede principal ubicada en la calle 13.

Código o categoría NACE correspondiente	99.99
Número de empleados en el área certificada	32
Número de filiales fuera del área registrada	0
Procesos especiales	
Los procesos certificados están asegurados	por los propios empleados sin excepción
Número de turnos	1,00

DATOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Norma de certificación aplicada	ISO 22301:2019
Fecha de auditoría	25/11/2025 8:00:00 a. m. - 26/11/2025 11:15:00 a. m.
Certificado desde	1/12/2023
Lugar(es) de auditoría	sede social
Auditor coordinador y auditor líder	Angarita Juan Carlos (ISO 22301:2019)
Otros participantes a la auditoría (y su posición)	Maria Ximena Cardona (auditor LL-C); Juan Pablo Peralta (auditor LL-C)
Fecha del plan de auditoría	jueves, 20 de noviembre de 2025
Días totales de auditoría (in situ)	1,39 (1,11)
Cambio del plan de auditoría después de la reunión inicial	NO
Problemas importantes que afectan el programa de auditoría o la EM del cliente	NO
Consultor implicado en apoyar el sistema de gestión	N/A
Idioma del reporte de auditoría	Español castellano
Identification of certification body for standard ISO 22301	LL-C (Certification) Czech Republic a.s.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Criterios de auditoría

Los criterios de auditoría son los requisitos de la norma y los procesos establecidos, así como la documentación del sistema de gestión de la organización. El objetivo de la auditoría es confirmar el cumplimiento del sistema de gestión del cliente con los criterios de auditoría, para determinar la capacidad del sistema de gestión y garantizar que la organización cumpla con los requisitos legales y de otro tipo, pero no es una auditoría de cumplimiento con la legislación. Además, el objetivo es determinar si la efectividad del sistema de gestión permite alcanzar los objetivos establecidos e identificar áreas para una mejora potencial.

Descripción de la compañía auditada y sus actividades

Detalles de la corporación, infraestructura, lugares de trabajo y sucursales, descripción del organigrama

La Secretaría Distrital de Movilidad, cuenta con una sede principal en la dirección Av. Calle 13 No. 35 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Equipos de manufactura o actividades de apoyo a los servicios

Equipos de cómputo y servidores en nube.

Descripción del producto o servicio principal

Procesos misionales de (Planeación de Transporte e Infraestructura, Ingeniería de Tránsito, Gestión Social, Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía y Gestión Contravencional y Transporte Público,) los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, e Inteligencia para Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano...)

Recursos humanos

Personal altamente especializado.

Alcance de la certificación

Procesos misionales de (Planeación de Transporte e Infraestructura, Ingeniería de Tránsito, Gestión Social, Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía y Gestión Contravencional y Transporte Público,) los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, e Inteligencia para Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano...)

Áreas excluidas de la certificación

N/A

Objetivos de auditoría

Objetivos de la auditoría, donde metodológicamente puede 1) confirmar el cumplimiento del sistema de gestión del cliente con los criterios de auditoría, 2) determinar la capacidad del sistema de gestión para garantizar que la organización cumple con los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables, y 3) lograr los objetivos especificados, ya que el sistema de gestión puede identificar áreas de mejora potencial, incluida la revisión de la administración y las auditorías internas - Se cumplieron.

Procedimiento de certificación

Exención de responsabilidad

La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible y, en consecuencia, siempre habrá un elemento de incertidumbre presente en la evidencia de auditoría, que puede reflejarse en los hallazgos de la auditoría. Quienes dependen o actúan sobre los resultados y conclusiones de la auditoría deben tener en cuenta esta incertidumbre.

Participantes en la reunión de cierre y de apertura

Sandra Velásquez, líder del SGCN/BCMS

Métodos de auditoría

Anexo B de ISO 19011:2018.

Volumen de ventas, productos, pedidos, servicios, según corresponda

Procesos del alcance.

Descripción del muestreo y estadísticas de muestreo

El muestreo se realiza conforme a la documentación disponible en auditoría.

Verificación de no conformidades y desviaciones desde la auditoría previa

Se verificó el tratamiento y cierre de no conformidades

LOGO of the Certification Body and certification reference

se usa de manera común y no es engañosa y no es inconsistente con las condiciones comerciales

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA Y MATRIZ DE CUMPLIMIENTO ISO 22301:2019

Descripción del sistema

Contexto de la organización y necesidades y expectativas de las partes interesadas

En entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y Adriana Villamizar, funcionaria a cargo del BCMS, y los documentos revisados, se conoció la gestión del contexto (gestionada en los procesos de planeación estratégica y mejora continua) de manera integral con los demás sistemas de gestión de la organización, la cual incluye la identificación de partes interesadas donde se pudo confirmar la relación de aliados y proveedores estratégicos, incluyendo otros actores del Distrito de Bogotá, así como los requisitos aplicables. Dentro de las Partes Interesadas internas y externas, se tienen el Distrito de Bogotá, Colaboradores (funcionarios y contratistas), Proveedores, Ciudadanía, y Gobierno, dados los actores viales (los usuarios de las vías la ciudad así como a constructores y otras organizaciones de desarrollo de la ciudad) dado el impacto que puede tener un incidente disruptivo. El líder del sistema de gestión indicó cuales son sensibles al desempeño de la movilidad, así como quienes contribuyen a asegurar la continuidad y resiliencia de la organización e incluso cuales pueden impactar la continuidad de negocio. Se observó la determinación del marco de requisitos (de tipo jurídicos: legales, estatutarios, reglamentarios y regulatorios; técnicos y contractuales) (Muestra: Guía MinTIC preparación TIC para la continuidad aplicable a instituciones de gobierno; Resoluciones sobre continuidad de la movilidad). El sistema de gestión ha sido definido, establecido y documentado integrado a los procesos de la organización, está implementado y en estado operacional, asegurando la mejora continua.

Alcance del sistema de gestión de continuidad de negocio

Según entrevista con Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y los documentos examinados durante la auditoría se confirmó el alcance (se confirma el alcance que incluye los Procesos misionales (Planeación de Transporte e Infraestructura, Ingeniería de Tránsito, Gestión Social, Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía y Gestión Contravencional y Transporte Público,) los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, e Inteligencia para la Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de TICS y Gestión Jurídica), los procesos de evaluación (Control y Evaluación de la Gestión y Control Disciplinario) además de los siguientes trámites y servicios (Cursos pedagógicos, Inscripción o Autorización para la Circulación Vial, Salida de patios, Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, Pico y placa solidario y Centro de orientación para víctimas de siniestros viales - ORVI) en la sede principal ubicada en la calle 13. No se observan exclusiones al BCMS. Los emplazamientos cubiertos por el alcance operan en la Calle 13 No. 37 - 35, en Bogotá, D.C.

Liderazgo, compromiso y política

En la entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y los documentos revisados, se confirmó el liderazgo y compromiso organizacional en continuidad del negocio establecido formalmente normas y directrices (políticas) en continuidad del negocio alineado con la misión de la institución. La política de continuidad de negocio, que cumple los elementos definidos en ISO 22301, incluye el compromiso de cumplimiento de requisitos y de mejora continua. La política cuenta con la institucionalidad que brinda los actos administrativos de adopción del sistema de gestión de continuidad de negocio, lo cual provee la capacidad jurídica de exigibilidad a las partes interesadas. La política integral está documentada, aprobada, y es comunicada de manera estricta mediante los instrumentos desarrollados por la institución (Muestra: email a proveedores). La política es base para la definición de objetivos con sus indicadores y planes para alcanzarlos. Se observa revisión anual de las políticas para asegurar que permanecen adecuadas así como el compromiso de revisión ante la ocurrencia de algún incidente (disruptivo) para asegurar que permanecen adecuadas a los propósitos, requisitos y riesgos de la organización. A nivel de riesgos, la organización tiene un enfoque transversal que incluye los riesgos de gestión y de incidentes disruptivos, así como de los análisis de impacto al negocio (BIA).

Requisitos legales y reglamentarios

En entrevista con Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y revisión documental, se presentó la matriz de requisitos (actualizada 2025) con base en la cual la organización gestiona los requisitos aplicables dado el carácter gubernamental de la institución y la revisión de su cumplimiento de manera periódica. Se observó la determinación de requisitos legales, estatutarios, reglamentarios y regulatorios, más los técnicos y contractuales) del SGCN (Decreto 1499 del 2017 y el Decreto 591 del 2018, en el marco de desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los documentos de política pública CONPES 3854, 3920, 3975, 3995 del Departamento Nacional de Planeación, así como la Guía MinTIC de preparación TIC para la continuidad aplicable a instituciones de gobierno). Se observó la aplicación de los requisitos en los diversos procesos evaluados con un importante grado de conocimiento por parte de las personas de la organización. De igual forma, los requisitos, en materia de continuidad de negocio, son la base para los procesos, tecnologías y servicios de la organización tanto en la preparación (estrategias, soluciones, advertencia y comunicación) como en los planes de continuidad (BCP). En general, se confirmó un marco específico normativo identificado y gestionado para la organización con evidencia de aplicación y evaluación de su cumplimiento

Roles, responsabilidades y autoridades

Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), en entrevista, y revisión documental, presentó la estructura organizacional y la descripción de autoridades, roles y responsabilidades en continuidad de negocio y las competencias relacionadas (Resolución 344237 de 2022). La organización mantiene responsabilidades en cada proceso nombrando personas como "gestores de continuidad" para asegurar la incorporación de los elementos y principios de continuidad en cada proceso y la comunicación oportuna e idónea para los análisis de riesgo, de análisis de impacto al negocio, los planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres. Se conoció el marco de competencias funcionales y específicas para cada rol/responsabilidad en continuidad de negocio y su gestión, en los procesos y servicios del alcance, incluyendo los elementos funcionales y estructurales de continuidad de negocio aplicables para mantener el sistema de gestión y asegurar la mejora continua así como para actuar ante incidentes disruptivos y/o la realización de ejercicios y pruebas incluyendo la activación y ejecución de planes de continuidad de negocio, de las personas vinculadas a cada uno de los procesos que participan en el sistema de gestión, lo cual da exigibilidad en la organización, verificado mediante las entrevistas. En las entrevistas realizadas y los documentos examinados se observó un conocimiento de las responsabilidades que cada persona tiene en materia de continuidad de negocio. El cumplimiento del Sistema de Gestión se revisa por la dirección usando la Matriz de requisitos, los riesgos y oportunidades a nivel de gestión y de incidentes disruptivos, el Análisis de Impacto al Negocio, la preparación ante incidentes disruptivos, los resultados de los ejercicios y pruebas (funcionales y específicas), la potencial ocurrencia de incidentes disruptivos, el cumplimiento de Objetivos y el resultado de la medición, seguimiento y auditorías.

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA Y MATRIZ DE CUMPLIMIENTO ISO 22301:2019

continuación ...

Riesgos y oportunidades, objetivos y cambios de planificación

Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), en entrevista y según los documentos examinados, presentó el enfoque de riesgos (PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM) y matrices de riesgo por proceso (actualizado 2025) tanto de riesgos del sistema de gestión como de ocurrencia de incidentes disruptivos. De igual manera, la planeación tiene un modelo basado en riesgos y oportunidades de continuidad de negocio. Los análisis de riesgos y los análisis de impacto por proceso tomando como base ISO 31000 e ISO/IEC 27005, con elementos de ISO 22301. El enfoque de control operacional, técnico y de gestión, a nivel del sistema de gestión y frente a los potenciales incidentes disruptivos, según los requisitos aplicables y los riesgos, se confirmó la existencia de estrategias, soluciones y planes de continuidad de negocio. Como riesgo relevante se tiene la interrupción de los servicios tecnológicos y la correspondiente afectación de los procesos de negocio que puede afectar los actores viales y el cumplimiento de requisitos. De igual manera, la organización realiza análisis de impacto al negocio con base en la PA04-G03 Guía Metodológica para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA). Se observa una gestión integral del cambio. Se observó la definición de objetivos de continuidad de negocio mediante documento formalizados según los lineamientos y actos administrativos (internos de la secretaría) en continuidad del negocio, los cuales cuentan con planes específicos y sus métricas (Muestra: Recuperación ante desastres). Se observa una gestión integral del cambio.

Recursos y competencia

En entrevista con Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y los documentos examinados, se confirmó la asignación de recursos al sistema de gestión de continuidad de negocio (adquisición y mantenimiento de controles operativos, contratistas, medición y seguimiento, capacitación y toma de conciencia, auditorías internas, y la activación de planes de continuidad de negocio (BCP) y la ejecución de ejercicios y pruebas). Se presentó la gestión de competencias y toma de conciencia, alineado al marco de autoridades, roles y responsabilidades del BCMS tanto para la ocurrencia de incidentes disruptivos como el hallazgo de no conformidades. El marco de competencias se basó en el marco normativo y la Metodología distrital PIC y (Plan Institucional de Capacitación) para asegurar la asignación de recursos y su desarrollo, instrumentado (con base en el marco normativo aplicable), y competencias. En las entrevistas realizadas se observa competencias y conocimiento sobre continuidad de negocio, con el uso adecuado del lenguaje de continuidad de negocio y las herramientas de continuidad de negocio (BCP/DRP, riesgos y BIA). El despliegue de actividades de capacitación abierta y toma de conciencia se realiza para funcionarios y contratistas es evaluada en su eficacia sobre la mejora del desempeño o control de los riesgos determinados por la organización. Se observa evaluación continua de las acciones de desarrollo y fortalecimiento de competencias y de toma de conciencia. En las entrevistas en los procesos vinculados al sistema de gestión se confirmó la competencia y conciencia de las personas involucradas en los procesos.

Conciencia y comunicación

En entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y la revisión documental, se confirmó que la gestión de competencias, de conciencia y comunicaciones, es realizada a nivel general y específica según la actividad a ser realizada por las personas, sin importar su tipo de vinculación (sea funcionario o contratista) según las responsabilidades en cuanto al BCMS y su eficacia así como en la atención y respuesta frente a incidentes disruptivos. El enfoque de desarrollo y fortalecimiento de competencias así como de toma de conciencia se basa en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y la Metodología distrital PIC. Se resalta el grado de conocimiento e incorporación del lenguaje y prácticas de continuidad de negocio de las personas en su quehacer diario así como la capacidad de las personas frente a las soluciones y planes adoptados en materia de negocio, lo cual demuestra su grado de conciencia en materia de continuidad de negocio. Se observa evaluación de las acciones de desarrollo y fortalecimiento de competencias y de toma de conciencia con una eficacia superior al 75%. Se observan mecanismos de gestión de la comunicación interna y externa a nivel de continuidad de negocio, evaluados de forma anual en los ejercicios y pruebas de continuidad de negocio. Durante la auditoría la líder del sistema de gestión presentó igualmente el repositorio (intranet) en el cual se mantiene la base de conocimiento de la empresa.

Información documentada

En las diversas entrevistas realizadas y los documentos examinados, se confirmó la existencia de la estructura de documentos requeridos en la norma ISO 22301:2019. Se confirmó la gestión de documentos según los mecanismos de gestión de la información documentada que abarca la fase de creación, actualización y control de documentos. El acceso a los documentos está definido y se encuentra registrado conforme a las responsabilidades correspondientes a los roles ocupados. El repositorio centraliza la información en soporte digital, con algunos documentos en formato físico.

Planificación y control operativo

En entrevista realizada a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y a los procesos de negocio (del alcance), y la revisión documental, se confirmó que la planeación y control operacional incorpora controles de continuidad de negocio según los riesgos identificados, el análisis de impacto al negocio, y los requisitos aplicables (actualizado 2025), según se describe en el manual operativo del subsistema PE01-M01 MANUAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD (MIPG). La planeación y control operacional se basa en riesgos y oportunidades (PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM así como análisis de impacto al negocio PA04-G03 Guía Metodológica para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA). Existen Planes de Continuidad de Negocio (BCP) y Planes de Recuperación de Desastres, planteados de forma complementaria a los procesos del alcance del SGCN y sus procesos de apoyo. Existe un importante desarrollo y entendimiento de los riesgos y del análisis de impacto al negocio y cómo éstos constituyen la base de la planificación y control operativo.

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA Y MATRIZ DE CUMPLIMIENTO ISO 22301:2019

continuación ...

Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos

En entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y la revisión documental, se explicó que la gestión del riesgos (a nivel de riesgos y oportunidades, en este caso en materia de ocurrencia de incidentes disruptivos y su análisis) y el enfoque de análisis de impacto al negocio se describen en el PE01-M01 MANUAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, base para definir estrategias y soluciones de continuidad así como la definición y mantenimiento de los Planes de Continuidad de Negocio (BCP) y de recuperación de desastres (DRP). La gestión del riesgo (PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM) es desarrollada en matrices por proceso, considerados de forma transversal, tal como se observó con los riesgos del proceso TI. La organización realiza análisis de impacto al negocio por procesos a nivel estratégico, táctico y operativo. Los riesgos y los análisis de impacto al negocio (BIA) fueron confirmados en los procesos que integran el alcance verificando el conocimiento de actividades clave, la priorización realizada, el porqué de dicha priorización, los tiempos (RTO) objetivos de recuperación y puntos de recuperación RPO, y los impactos a nivel organizacional y las demás partes interesadas, incluyendo la comunidad y los actores viales. El enfoque de desarrollo del análisis de impacto al negocio (documento: Análisis de impacto al negocio BIA) según ISO 22317 y los análisis de riesgo basados en ISO 31000 e ISO/IEC 27005. El BIA es revisado de forma anual o ante cambios en el entorno (normativos, de procesos, en caso de incidentes disruptivos o luego de los ejercicios y pruebas, en especial si se observaron deficiencias en la determinación de las actividades, su priorización o su impacto). Se evidencian análisis de impacto al negocio por cada uno de los procesos y servicios considerados en el alcance en sus actividades y tecnologías relacionadas.

Estrategias y soluciones de continuidad de negocio

En entrevista con Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y los documentos examinados, se confirma como la organización ha identificado, seleccionado y aplica estrategias y soluciones de continuidad de negocio, antes, durante y después de la ocurrencia de incidentes disruptivos, considerando los resultados del análisis de impacto al negocio (BIA) y la evaluación de riesgos de ocurrencia de incidentes disruptivos. Estas estrategias y soluciones están orientadas a proteger las actividades de negocio, a nivel misional y de apoyo, reducir la probabilidad de la ocurrencia de los incidentes disruptivos, y en caso de ocurrir, reducir el periodo de interrupción y/o el impacto en los objetivos de negocio. La organización evalúa las estrategias y soluciones en los ejercicios y pruebas (simulacros). Se observan soluciones de tipo tecnológico así como otras mucho más sencillas y prácticas, igualmente en un marco de seguridad de la información, orientadas a asegurar los niveles mínimos requeridos de atención y servicio a otros procesos y las partes interesadas, incluyendo los actores viales.

Planes y procedimientos de continuidad del negocio - Estructura de respuesta, alerta y comunicación

Según entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y los procesos del alcance, así como la documentación examinada, sobre la estructura organizacional de respuesta, alerta y comunicación en continuidad de negocio para desarrollar las estrategias de continuidad de negocio mediante las soluciones examinadas, base para la definición de los planes de continuidad de negocio (BCP) y de recuperación de desastres (DRP) se observó la asignación de roles y responsabilidades, definición de procedimientos para atender y responder a las interrupciones, y las competencias necesarias para la gestión del incidente disruptivo en su alcance e impacto incluyendo la evaluación de la eficacia de las acciones y la capacidad de las personas y procesos. Existen planes específicos por proceso, examinados en las entrevistas realizadas comprobando el conocimiento de los planes y el que hacer en caso de un incidente disruptivo. La estructura de respuesta cuenta con un equipo de continuidad con la competencia para evaluar la naturaleza y el alcance de una interrupción y su impacto; evaluar el impacto frente a umbrales predefinidos para decidir sobre el inicio de una respuesta formal; activar respuestas de continuidad del negocio y la flexibilización de BCP/DRP; Planificar las acciones; Establecer prioridades; Monitorear los efectos de la interrupción y la respuesta; Activar las soluciones de continuidad del negocio; y Comunicarse con las partes interesadas pertinentes, las autoridades y los medios de comunicación. Los mecanismos de advertencia y comunicación están documentados y establecer los pasos para detectar, advertir y comunicar, antes, durante, y después del incidente disruptivo, tanto en condiciones normales como de emergencia (ocurrencia del incidente), considerando las partes interesadas y requisitos aplicables, incluyendo los detalles de comunicación a medios de comunicación cuando sea el caso.

Planes y procedimientos de continuidad de negocio - Planes de continuidad de negocio y recuperación

En entrevista a Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), los procesos de negocio y la documentación examinada, se confirmó que la institución ha determinado y mantiene planes y procedimientos de continuidad del negocio y planes de recuperación ante desastres (BCP y DRP) que brindan orientación e información a los equipos de respuesta, y en general a toda la organización y su gente, para responder de forma adecuada y oportuna a incidentes disruptivos, y ayudar a su recuperación. Los planes son específicos por proceso. Se confirmó el conocimiento de las personas y el entendimiento de los pasos a seguir en caso de un incidente disruptivo. Los planes tienen umbrales de decisión para activación, detalles sobre acciones para continuar o recuperar actividades priorizadas para asegurar el desempeño de procesos y servicios en los niveles mínimos predefinidos, la gestión de consecuencias incluyendo efectos dominó sobre nuevas pérdidas o pérdida de disponibilidad en otras actividades, y la protección de las personas, mecanismos de monitoreo. Los planes de continuidad de negocio tienen un enfoque de flexibilidad para escenarios de continuidad de negocio no previstos o de muy baja probabilidad de ocurrencia con el equipo y proveedores especializados, con roles y responsabilidades definidas, y competencias de gestión del incidente disruptivo (antes, durante y después) en términos de su alcance, impacto, y para activar respuestas y acciones, con la priorización aplicable, así como monitorear el incidente y las respuestas, y las acciones de comunicación. Se observaron procedimientos documentados actualizados para restaurar, recuperar y devolver las actividades de negocio desde los niveles y medidas temporales adoptadas durante y después de la ocurrencia del incidente disruptivo. El DRP tecnológico (contratado en noviembre 2024) está brindando capacidades aumentadas de continuidad de negocio y resiliencia para una mejor capacidad de procesos.

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA Y MATRIZ DE CUMPLIMIENTO ISO 22301:2019

continuación ...

Programa de ejercicios

En entrevista, Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y la revisión documental, se verificó que la organización ha determinado y mantiene un programa integral de ejercicios y pruebas (simulacros) para validar el desempeño y eficacia de sus estrategias y soluciones de continuidad del negocio, incluyendo los procedimientos de continuidad de negocio, advertencia y comunicación, recuperación de desastres, y recuperación. De igual forma se confirmó la realización de ejercicios y pruebas (septiembre de 2025) para validar el desempeño y eficacia de estrategias y soluciones de continuidad de negocio, procedimientos de continuidad de negocio (BCP/DRP), advertencia y comunicación, recuperación de desastres, y recuperación, así como el análisis de sus resultados y la planeación de acciones correctivas. La institución ha determinado escenarios de continuidad, los cuales son evaluados, y analizados desde la perspectiva de riesgos e impacto al negocio. Los ejercicios y pruebas analizados están alineados con el SGCN, permiten fortalecer las competencias y conciencia de los equipos de continuidad, así como la idoneidad de los procedimientos y demás instrumentos de continuidad. Los ejercicios/pruebas del año, fueron evaluados y analizado desde la perspectiva de riesgos e impacto al negocio, permitiendo confirmar que los procedimientos son adecuados y el personal conoce los procedimientos y es consciente de sus roles y responsabilidades en materia de continuidad de negocio. De dicha prueba se tiene la evaluación y análisis de desempeño más las recomendaciones de mejora. Los ejercicios y pruebas analizados permiten fortalecer las competencias y conciencia de los equipos de continuidad, así como la idoneidad de los procedimientos y demás instrumentos de continuidad.

Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio

En entrevista, Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y evaluación documental, se confirma que la organización realiza evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio, incluyendo planes de continuidad de negocio (BCP) y recuperación ante desastres (DRP) tanto propias como de proveedores esenciales, considerando los análisis de riesgos y análisis de impacto al negocio así como el cumplimiento de los requisitos aplicables y las mejores prácticas de la industria, tanto de forma periódica o luego de la ocurrencia de los incidentes disruptivos o de los ejercicios y pruebas (tal como se pudo observar luego de los ejercicios de mayo y septiembre, así como cambios importantes o significativos en la organización, los cuales consideran la idoneidad, eficacia, y desempeño de los elementos del sistema de gestión de continuidad de negocio.

Evaluación del desempeño

En entrevista, Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), y en revisión documental, se confirmó que para cada objetivo de continuidad de negocio, la organización cuenta con indicadores y sus respectivos análisis como mecanismos para la medición y seguimiento a los objetivos de continuidad de negocio, a su desempeño, más el monitoreo/seguimiento a los riesgos (del sistema de gestión como de la ocurrencia de incidentes disruptivos) y la eficacia de controles incluyendo los BCP/DRP. Se confirma la existencia de análisis de datos obtenidos en medición con los respectivos análisis. Se examinó el informe de Auditoría interna (Agosto 2025) con verificación de requisitos conforme a ISO 22301:2019 con auditor interno del cual se confirman competencias (Marisol Veloza Ríos y Adriana Cadavid Ruiz). Se observa revisión por la dirección, con las entradas y salidas definidas en la norma. El principal objetivo busca minimizar los tiempos fuera de servicio (de la infraestructura tecnológica como proceso de soporte de toda la organización. Se observaron que las actividades de seguimiento (riesgos, indicadores, PQR) y de evaluación o retro-alimentación también pueden producir acciones correctivas.

Mejora

Sandra Velásquez, líder del sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS), expuso el análisis y seguimiento a las no conformidades y oportunidades de mejora así como la mejora continua. se revisó la información sobre acciones correctivas y correcciones generadas a partir de hallazgos de auditoría interna las cuales incluyen un ejercicio de análisis de causa que permite establecer y planear soluciones directamente sobre la causa del incidente, y su posterior seguimiento para evaluación de eficacia de las acciones correctivas emprendidas. La organización da tratamiento a todo tipo de espacio de mejora incluyendo oportunidades de mejora.

Matriz de cumplimiento - ISO 22301:2019

Elemento de la norma	Grado de cumplimiento	Verificación en la próxima auditoría
Comprensión de la organización y su contexto (4.1), Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2)		SI
Determinación del alcance del sistema de gestión de la continuidad del negocio (4.3), Sistema de gestión de la continuidad del negocio (4.4)		SI
Liderazgo y compromiso (5.1), Política (5.2)		SI
Roles, responsabilidades y autoridades (5.3)		SI
Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), Objetivos de continuidad del negocio y planificación para lograrlos (6.2)		SI
Planificación de cambios del sistema de gestión de la continuidad del negocio (6.3)		SI
Recursos (7.1), Competencia (7.2)		SI
Conciencia (7.3), Comunicación (7.4)		SI
Información documentada (7.5)		SI
Planificación y control operativo (8.1)		SI
Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos (8.2)		SI
Estrategias y soluciones de continuidad de negocio - General (8.3.1), Identificación de estrategias y soluciones (8.3.2)		SI
Selección de estrategias y soluciones (8.3.3), Requerimientos de recursos (8.3.4), Implementación de soluciones (8.3.5)		SI
Planes y procedimientos de continuidad del negocio - General (8.4.1), Estructura de respuesta (8.4.2)		SI
Alerta y comunicación (8.4.3), Planes de continuidad del negocio (8.4.4), Recuperación (8.4.5)		SI
Programa de ejercicios (8.5), Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio (8.6)		SI
Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1)		SI
Auditoría interna (9.2)		SI
Revisión por la dirección (9.3)		SI
No conformidad y acción correctiva (10.1), Mejora continua (10.2)		SI



Se cumplen de manera adecuada tanto los requisitos de la norma como el expediente de gestión. Se reconocen determinadas deficiencias pendientes que son resueltas durante el proceso.



Se cumplen tanto los requisitos de la norma y expediente de gestión. No siempre se reconocen/eliminan deficiencias encontradas durante el proceso; o se encuentran bajo requisitos de la norma sin beneficio para la empresa. El auditor puede hacer excepciones



No se cumplen de manera adecuada tanto los requisitos de la norma como el expediente de gestión. El auditor opta por la excepción o no conformidad de acuerdo a su extensión e impacto en la funcionalidad del sistema

Lista de documentos revisados - ISO 22301:2019

Nombre del documento	Documento no. (o Fecha)	Revisado
Alcance del SGCN	2024	SI
Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad	PE01-M01	SI
Matriz de Riesgos de Interrupción SGCN	PE01-G01-F04	SI
Guía Metodológica para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA)	PA04-G03	SI
Análisis de Impacto al Negocio (BIA) estratégico, táctico y operativo	2025	SI
Guía para la gestión del riesgo SDM	PE01-G01	SI
Programación y seguimiento al Plan Operativo Anual de Proyectos de Inversión	PE01-PR01-F01	SI
Plan de recuperación ante desastres	2025	SI
Plan de Manejo de Incidentes y Crisis	PA04-PL07	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Contravencional y Transporte Público	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Tramites y Servicios para la Ciudadanía	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Planeación de Transporte e Infraestructura	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Ingeniería de Transito	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Social	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control Disciplinario	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control y Evaluación de la Gestión	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Inteligencia para la Movilidad	2025	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Direcccionamiento Estratégico	2025	SI
Control de recursos humanos	2025	SI
Control de proveedores	2025	SI
Política de continuidad de negocio	2025	SI
Objetivos, indicadores y datos	2025	SI
Programa de Ejercicios de Continuidad de Negocio	PA04-PG01 y ejecución 2024	SI
Programa de auditoría	2025	SI
Auditoría interna	2025	SI
Revisión por la dirección	2025	SI

3. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

3.1. Fuerzas de la compañía

ISO 22301:2019

- * Despliegue de continuidad de negocio mediante gestores de continuidad por proceso.
- * Análisis económico del impacto.
- * Mecanismos de evaluación de la eficacia de generación de conciencia y recordación de conceptos mediante medios audiovisuales a los colaboradores de la institución.
- * Lenguaje de pertenencia de los colaboradores sobre Continuidad de negocio.
- * Enfoque práctico de desarrollo/fortalecimiento de competencias en materia de gestión de incidentes disruptivos.
- * Estructura activa de continuidad de negocio.

3.2. No conformidades y Áreas de mejora.

Área de mejora 2

Fortalecer la matriz de riesgos de incidentes disruptivos respecto a la información de eficacia real de planes, controles y acciones de continuidad, tanto ante la potencial ocurrencia de incidentes disruptivos como luego de los ejercicios y pruebas.

ISO 22301:2019, Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos (8.2)

Área de mejora 3

Fortalecer la trazabilidad en el seguimiento y evaluación de incidentes disruptivos en cuanto al riesgo (por potencial materialización en la organización o por incidentes externos) y la información de análisis realizado y la evaluación de capacidades y adecuación de documentos.

ISO 22301:2019, Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos (8.2)

Resumen de no conformidades y áreas de mejora

Mayor no conformidad: 0

Menor no conformidad: 0

Área de mejora: 2

3.3. No conformidades y Áreas de mejora respecto a auditorías anteriores. (2024)

Área de mejora 1

Revisar la incorporación de mecanismos adicionales de retroalimentación del riesgo (como PQRS)...

Resuelto

3.4. Auditoría previa (2024)

Tipo de auditoría

Anunciada / Sin anunciar

Fecha de auditoría

Nombre de la organización auditada

Auditor coordinador

Acciones tomadas en las NC planteadas en la auditoría anterior

Auditoría de seguimiento

Anunciada

26/11/2024 8:00:00 a. m. - 27/11/2024 10:15:00 a. m.

LL-C (Certification) Czech Republic a.s.

Juan Carlos Angarita

Por favor, consulte los protocolos de No Conformidad de la auditoría anterior. ¡Gracias!

continuación ...

Detalles sobre el certificado actual y el ciclo de certificación

Nombre de la norma	ISO 22301:2019
Número de certificado	573751
Código de validez del certificado	B38EF924-A11
Fecha de vencimiento del certificado	30/11/2026

4. ACCIÓN CONSECUTIVA Y DISPOSICIONES FINALES

Gracias a todos los que participaron en la organización y también a los que participaron en la auditoría. Estamos contentos de que la auditoría del sistema de gestión en su empresa se desarrolle sin problemas y en un ambiente agradable.

Resultados esperados

El solicitante de la certificación (empresa certificada) ha sido informado sobre la idoneidad de la certificación acreditada en el sentido de que: "para el alcance de certificación definido, una organización con un sistema de gestión certificado, que cumpla y aplique adecuadamente los requisitos del sistema de gestión aplicables, puede garantizar el suministro permanente de su servicio y / o sus productos que satisfagan los requisitos del cliente, las leyes y regulaciones pertinentes para aumentar la satisfacción del cliente".

Uso del logo de LL-C

Al obtener un certificado válido, el cliente tiene derecho, por la duración de la validez del certificado, a utilizar un logotipo aprobado de la empresa de certificación o un plan privado. En caso de certificación del sistema, certificación del proceso o evaluación de la integridad de la documentación técnica, esta marca no se debe utilizar en un producto o envase del producto visto por el consumidor o de cualquier otra manera que pueda interpretarse como que denota la conformidad de un producto específico. El uso y la colocación del logotipo no deben crear confusión entre el cliente y la empresa certificadora, ni transmitir una falsa impresión de que la certificación se aplica a un producto específico en lugar del sistema de gestión, a menos que el esquema de certificación indique claramente que no es sobre la evaluación de un producto específico, donde se verifica su cumplimiento con los requisitos esenciales, que están dados por un documento normativo u otro documento legal.

Solución de no conformidades, áreas de mejora.

Los hallazgos de la auditoría se presentan en un capítulo anterior, en forma de No conformidades y Áreas de mejora. Le pedimos amablemente que los resuelva de la siguiente manera:

Mayor no conformidad

No conformidad mayor: Si se ha encontrado, debe de ser formulada en un formulario especial (F46), el cual está anexado al informe. La no conformidad es tal cumplimiento insuficiente de los requisitos de la norma que hace que el certificado no pueda ser emitido (o se debe iniciar su retirada) a menos que sea finalizada la resolución por parte del solicitante de la certificación. El procedimiento para su eliminación debe ser formulado por el solicitante en el mismo formulario (F46). Cuando una solución satisfactoria a la no conformidad sea completada, la auditoría puede ser finalizada con resultados positivos. El método de verificación del cierre de la no conformidad es proporcionado por el organismo de certificación.

Menor no conformidad

No conformidad menor: Si se ha encontrado, debe de ser formulada en un formulario especial (F46), el cual está anexado al informe. La No conformidad menor es el cumplimiento insuficiente de los requisitos de la norma que el certificado puede ser emitido sin la finalización del cierre de la desviación por el solicitante. El organismo de certificación debe ser informado sobre el cierre o sobre la objeción en su relevancia dentro de los 12 meses que transcurren desde el último día de auditoría. El método para verificar el cierre de esta desviación está sujeto a una auditoría de vigilancia o de recertificación. En el caso de un cierre insuficiente de una desviación, debe ser reclasificado como una no conformidad y amenazar la validez del certificado.

Área de mejora

Área de mejora: El Área de mejora es una observación para mejorar el sistema de gestión o el mejor y eficiente cumplimiento de ciertos requisitos de la norma (notablemente la eliminación del cumplimiento formal de los requisitos de la norma o de soluciones de optimización). De acuerdo al criterio de acreditación la compañía certificada no necesita una respuesta activa a estas recomendaciones, pero cuando hay muchas recomendaciones y todas han sido ignoradas, pueden ser consideradas durante la auditoría posterior como un nivel reducido del desempeño del sistema.

Periodo de certificación y validez del certificado.

El período, por el cual la empresa certificada se compromete a mantener un sistema de gestión funcional y el organismo de certificación se compromete a proporcionar las auditorías de vigilancia, corresponde a la validez del certificado. Durante su vigencia, el organismo de certificación está obligado a realizar auditorías de vigilancia todos los años en el lugar de las actividades de la empresa certificada, a menos que un requisito normativo o legal establezca excepcionalmente lo contrario. La primera auditoría de vigilancia después de la certificación inicial se iniciará a los 12 meses a partir de la fecha de finalización de la auditoría de certificación; la segunda auditoría de vigilancia debe iniciarse en el período anual desde la fecha de finalización de la primera auditoría de vigilancia con una tolerancia máxima de 45 días calendario.

Antes de la finalización de la validez del certificado, se ofrecerá un contrato con posible ventaja de precio para el próximo período de certificación, si el cliente está interesado en él (mientras que el alcance de la certificación se mantenga). Para mantener la ventaja del precio, la auditoría / evaluación de recertificación debe llevarse a cabo antes de la expiración del certificado original. En casos severos, es posible solicitar un aplazamiento de la auditoría de vigilancia, la aprobación de esta exención es exclusiva del organismo de certificación. En caso de no cooperar en una auditoría de vigilancia, debemos comenzar el proceso de retirada del certificado y debemos publicar ese hecho, de acuerdo con los criterios de acreditación.

Obligaciones de la compañía certificada

Los deberes básicos de la empresa certificada surgen del contrato y las condiciones comerciales que forman parte de él.

El titular del certificado mantendrá su sistema de gestión funcional durante todo el período de validez del certificado y aplicará todos los cambios en los sistemas de gestión que resulten de los cambios en los requisitos de normas relevantes o criterios de acreditación basados en las recomendaciones enviadas por el organismo de certificación.

Además, la empresa certificada está obligada a registrar y documentar todas las reclamaciones de terceros relacionadas con su sistema de gestión e informar adecuadamente al organismo de certificación.

Obligaciones del organismo de certificación

Los deberes básicos del organismo de certificación surgen del contrato y de las condiciones comerciales que forman parte de él. El organismo de certificación deberá mantener su estado de acreditación, realizar auditorías periódicas y vigilancias de acuerdo con las fechas y los plazos especificados, y proporcionar objetividad para determinar la operatividad del sistema de gestión. Además, el organismo de certificación está obligado a monitorear los cambios en los requisitos de las normas pertinentes y notificar a la empresa certificada por anticipado y procesar las quejas y las reservas planteadas por el cliente o un tercero de manera oportuna.

Reclamación

El solicitante de la certificación (empresa certificada) tiene derecho a presentar cualquier queja contra el procedimiento del organismo de certificación o de los auditores individuales. La queja del solicitante de la certificación (empresa certificada) debe enviarse por escrito. Del mismo modo, el solicitante de la certificación (empresa certificada) puede comentar este informe. Apelación severa, ya que el reclamo contra la imparcialidad del auditor o la decisión de la compañía de certificación de rechazar la emisión o retiro del certificado, son resueltos por el Comité de Apelaciones independiente dentro del período de 30 días. Otros comentarios y objeciones se tratan operacionalmente en un período de tiempo apropiado.

Informe proporcionado a terceras partes

Este informe resume los resultados de la auditoría. El informe se proporciona al cliente, una copia en formato electrónico se deposita con el LL-C (Certificación). El cliente tiene derecho a presentar a un tercero el informe completo solamente. El contenido de este informe y todos los registros de auditoría se consideran confidenciales. El contenido de este informe y todos los registros de auditoría se consideran confidenciales. Los informes pueden presentarse a cualquier tercero solo con el consentimiento del cliente, sin esa autorización si el organismo de acreditación y los propietarios de esquemas privados lo solicitan.

Decisión final

Se alcanzó el objetivo general de la auditoría. La conformidad de la 1ª etapa de la auditoría se ha completado con éxito. El informe de la primera etapa ha sido redactado y emitido a la organización. Además, el plan de auditoría y el equipo de auditoría han sido confirmados. Tras estos procesos, la 2ª etapa de la auditoría ha comenzado y ha resultado en lo siguiente. Se logró el objetivo general de auditoría (como se especifica en el plan). La conformidad documentada de la gestión del sistema se midió a través de un proceso altamente calificado. Además, la actividad del cliente se comparó con los requisitos del estándar. Se confirmó que el sistema de gestión de la organización es capaz de cumplir con los requisitos aplicables de la (s) norma (s) relevante (s) y lograr los resultados esperados para la Certificación acreditada como se indica en el Comunicado ISO-IAF para la Certificación Acreditada. La organización cumple e implementa de manera adecuada los requisitos del SG aplicables, y puede garantizar la prestación continua de este servicio o productos de conformidad con los requisitos del cliente y las leyes y regulaciones pertinentes para aumentar la satisfacción del cliente. Esta declaración se realizó sobre la evaluación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma individual, como se evidencia en la matriz de cumplimiento de este informe. Los objetivos de auditoría que se especifican en la Sección 1 - Alcance de la auditoría se cumplieron con éxito. Además, se ha evaluado que el alcance de la certificación es totalmente representativo de las actividades actuales de la organización auditada. El sistema de gestión documentado fue valorada a través de procesos altamente cualificados. Además, la actividad de los clientes fue comparada con los requisitos de la norma.

Recomiendo, tomando en consideración los resultados de la auditoría

mantener el certificado del sistema de gestión de conformidad con los requisitos de las normas ISO 22301:2019

para el alcance

Procesos misionales de (Planeación de Transporte e Infraestructura, Ingeniería de Tránsito, Gestión Social, Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía y Gestión Contravencional y Transporte Público), los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, e Inteligencia para la Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de TICS y Gestión Jurídica), los procesos de evaluación (Control y Evaluación de la Gestión y Control Disciplinario) además de los siguientes trámites y servicios (Cursos pedagógicos, Inscripción o Autorización para la Circulación Vial, Salida de patios, Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, Pico y placa solidario y Centro de orientación para víctimas de siniestros viales - ORVI) en la sede principal ubicada en la calle 13.

LL-C (Certification) Czech Republic a.s. Juan Carlos Angarita



LL-C (Certification) Czech Republic a.s.
Pobřeží 620/3, 186 00 Praha 8 - Karlín
Reg. No. 27118339

5. ADDITIONAL SPECIFICATIONS

Questionnaire

Questionnaire in case natural disaster or other situation affecting business continuity occur

What is the situation that occurred?	N/A
When will the facility/organization be able to function?	N/A
Will the facility/organization need to use alternative manufacturing and/or distribution sites? If so are these currently covered under the current certification or will they need to be evaluated?	N/A
Does existing inventory still meet customer specifications or will clients need to be contracted regarding possible concessions?	N/A
If the client is certified to a management system standard that requires a disaster recovery plan or emergency response plan, has the client implemented the plan and was it effective?	N/A
Will some of the processes and/or services performed or product shipped be subcontracted to other organizations? If so, how will the other organization's activities be controlled by the certified organization?	N/A
To what extent has operation of the management system been affected?	N/A