



F 43 S

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

escrito el miércoles, 27 de noviembre de 2024

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	26/11/2024 8:00:00 a. m. - 27/11/2024 10:15:00 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)	María Ximena Cardona (Auditor); Juan Carlos Reyes (Auditor); Catherine Gómez (Auditor)
Fecha del plan de auditoría	jueves, 21 de noviembre de 2024
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

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. Cuenta con otras sedes en la ciudad de Bogotá que sirven como apoyo a la sede principal.

Equipos de manufactura o actividades de apoyo a los servicios

El Instituto garantiza la disponibilidad de equipos y recursos especialmente para los procesos críticos del negocio, garantizando su operación para la continuidad, para minimizar el impacto de la indisponibilidad de servicios proveyendo los recursos financieros, humanos y tecnológicos requeridos.

Descripción del producto o servicio principal

La actividad de la Secretaría Distrital de Movilidad se basa en orientar y liderar la formulación de las políticas del sistema de movilidad para atender los requerimientos de desplazamiento de pasajeros y pasajeras y de carga en la zona urbana, tanto vehicular como peatonal.

Recursos humanos

La Secretaría Distrital de Movilidad cuenta con un equipo humano de funcionarios y contratistas con funciones y objetivos definidos para lograr los objetivos estratégicos, de calidad, seguridad y continuidad del negocio.

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 y Gestión Contravencional y Transporte Público), los procesos estratégicos de (Direccionamiento Estratégico e Inteligencia para la Movilidad), los procesos de apoyo de (Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de TICS y Gestión Jurídica), además de los trámites y servicios (Cursos pedagógicos ...

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

Adriana Villamizar, oficial de continuidad de negocio

Métodos de auditoría

Anexo B de ISO 19011:2018. Revisión documental, entrevista con los líderes, observación de acuerdo a juicio profesional.

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

100% de los 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 realizó la verificación de no conformidades y desviaciones desde la auditoría previa

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 con la oficial de continuidad de negocio y su equipo y la revisión de documentos realizada se evidencia como la organización realiza una gestión integral 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. Se resalta dentro de esas partes interesadas a 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. Se observa evaluación (Informe Evaluación Proveedores) de proveedores críticos en términos de su capacidad. Existe un documento complementario (al marco de requisitos) en necesidades y expectativas por cada parte interesada y acciones para desarrollar con su planeación.

Alcance del sistema de gestión de continuidad de negocio

Documentalmente y mediante entrevista tanto con la oficial de continuidad de negocio y su equipo como con los diferentes líderes de proceso, se confirma el alcance que incluye los 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. Este alcance es un ajuste del alcance inicialmente reportado producto del ejercicio de auditoría. Se resalta que todos los procesos, servicios y/o trámites aquí reportados fueron evaluados durante el proceso de auditoría. En todos los procesos se observó un enfoque práctico de continuidad de negocio en cuanto a la planeación y recuperación de las actividades así como la incorporación del lenguaje y prácticas de continuidad de negocio. Existen áreas habilitadoras de los mecanismos de continuidad de negocio (como gestión social) que actúan en la interfaz entre la empresa y los actores viales.

Liderazgo, compromiso y política

En las diversas entrevistas realizadas, y en especial con la oficial de continuidad de negocio y su equipo, así como de manera documental, se verifica que la organización ha establecido formalmente normas y directrices (políticas) en continuidad del negocio, en el marco de desarrollo del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) según el ordenamiento jurídico nacional, asegurando proporcionalidad con su misión organizacional así como el compromiso en el cumplimiento de requisitos y mejora continua; De forma complementaria, la guía para la gestión del riesgo (PE01-G01) incorpora elementos de riesgos y BIA en continuidad. Se observa una política integral de la organización así como lineamientos establecidos mediante actos administrativos.

Requisitos legales y reglamentarios

En entrevista a la oficial de continuidad de negocio y su equipo y de manera documental, se observa la incorporación del sistema de gestión de continuidad de negocio en el marco de requisitos aplicables, tales como el 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. De igual manera se observan referencias a las guías del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, En los diversos procesos examinados, se observa igualmente la determinación de requisitos jurídicos y técnicos aplicables tanto al proceso como a los servicios, con un importante grado de conocimiento por parte de las personas de la organización. En general, se confirma un marco específico normativo identificado y gestionado para la organización con evidencia de aplicación y evaluación de su cumplimiento

Roles, responsabilidades y autoridades

Mediante entrevista a la oficial de continuidad de negocio y su equipo y tomando como base el documento mediante el cual la organización ha establecido las autoridades, roles y responsabilidades del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (Resolución 344237 de 2022), incluyendo las competencias respectivas, lo cual da completa exigibilidad al interior de la organización, se realizó verificación mediante las diversas entrevistas de las autoridades, roles y responsabilidades, así como competencias, de las personas vinculadas a cada uno de los procesos que participan en el sistema de gestión. En las diversas entrevistas realizadas así como los documentos examinados se observó un conocimiento de las responsabilidades que cada persona tiene en materia de continuidad de negocio. Se resalta que la organización ha asignado responsabilidades adicionales 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 comubicación oportuna e idónea para el mantenimiento de los análisis de riesgo, de análisis de impacto al negocio, los planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.

Riesgos y oportunidades, objetivos y cambios de planificación

Con base en la entrevista realizada a la oficial de continuidad de negocio y su equipo y los documentos de gestión de riesgos y direccionamiento estratégico, se pudo confirmar que la organización está gestionando los riesgos asociados al sistema de gestión de continuidad de negocio (además de los específicos en materia de incidentes disruptivos). De igual manera, se observa como la organización mantiene 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: Sumatoria de los criterios de recuperación). La planeación tiene un modelo basado en riesgos y oportunidades de continuidad de negocio. La gestión del riesgo se basa en el documento PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM y se desarrollan en matrices por proceso. 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.

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

continuación ...

Recursos y competencia

La oficial de continuidad de negocio y su equipo muestran como la gestión de competencias y toma de conciencia se desarrolla tomando como base el marco normativo y la Metodología distrital PIC y, que mediante acto administrativo de la organización se establece año a año el PIC (Plan Institucional de Capacitación), en este caso 2024, lo cual asegura asignación de recursos y su desarrollo, instrumentado (con base en el marco normativo aplicable) sobre autoridades, roles y responsabilidades del BCMS, y competencias. Uno de los ejes del PIC es el BCMS. Se observa evaluación de las acciones de desarrollo y fortalecimiento de competencias y de toma de conciencia. En las diversas entrevistas a los líderes y personas participantes en los procesos vinculados al sistema de gestión se pudo confirmar tanto la disponibilidad de recursos como la competencia y conciencia de las personas involucradas en los procesos. Se observa la determinación de competencias específicas en continuidad de negocio dentro de la muestra examinada.

Conciencia y comunicación

Dentro de las entrevistas realizadas, en especial el área de talento humano y el equipo de continuidad de negocio, tanto de manera documental como funcional se observa que la gestión de competencias y toma de conciencia opera de la mano con el desarrollo de conciencia y comunicación del sistema de gestión de continuidad de negocio, y la importancia de la labor de las personas, sin importar su tipo de vinculación, frente a la eficacia del SGCN así como en la atención y respuesta frente a incidentes disruptivos, el cual se basa en el marco normativo (Plan Institucional de Capacitación PIC) y la Metodología distrital PIC. Se resalta el grado de conocimiento de las personas en materia de continuidad de negocio (en cuanto a su lenguaje y prácticas de continuidad de negocio) 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. Mediante acto administrativo de la organización se establece año a año el PIC, en este caso 2024, lo cual asegura asignación de recursos y su desarrollo, instrumentado (con base en el marco normativo aplicable) sobre autoridades, roles y responsabilidades del BCMS, y competencias. Se observa evaluación de las acciones de desarrollo y fortalecimiento de competencias y de toma de conciencia.

Información documentada

Según la evaluación realizada en los diversos documentos examinados y a lo largo de las diversas entrevistas realizadas se confirma la existencia de los documentos requeridos en la norma (relacionados), los cuales son gestionados de forma electrónica mediante un sistema de información en la intranet de la organización de desarrollo interno. Este sistema está contemplado dentro de las prioridades del BCMS. Se resalta la integración de documentos dentro del manual MIPG como estrategia institucional de consolidación del sistema de gestión y sus diversos subsistemas de gestión.

Planificación y control operativo

Con base en las diversas entrevistas realizadas tanto a la oficial de continuidad de negocio y su equipo como a los líderes de los procesos participantes en el sistema de gestión, y la documentación examinada, se confirma como la planeación y control operacional incorpora controles de continuidad de negocio a nivel de los procesos del alcance, así como de los procesos de apoyo, según lo indicado en el mapa de procesos y la consideración de riesgos descritos 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.

Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos

Mediante entrevista a la oficial de continuidad de negocio y su equipo y la revisión documental se confirma el modelo de gestión de riesgos y oportunidades, en este caso en materia de ocurrencia de incidentes disruptivos y su análisis. La gestión del riesgo se basa en el documento PE01-G01 Guía para la gestión del riesgo SDM y se desarrollan en matrices por proceso. De igual manera, la organización realiza análisis de de impacto al negocio por procesos tanto a nivel táctico como operativo. Los riesgos y en especial los análisis de impacto al negocio (BIA) fueron igualmente confirmados en todos los procesos que integran el alcance (los cuales fueron entrevistados) verificando el conocimiento de sus actividades clave, la priorización realizada, el por qué de dicha priorización, los tiempos (RTO) objetivos de recuperación (así como los puntos de recuperación RPO, según aplique) así como los impactos en las diversas áreas examinadas a nivel organizacional y de las demás partes interesadas, incluyendo la comunidad y los actores viales. Se verificó la revisión y actualización continua de los BIA. Los aspectos de riesgos son igualmente contemplados en el manual operativo del sistema PE01-M01 MANUAL DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.

Estrategias y soluciones de continuidad de negocio

En entrevista con la oficial de continuidad de negocio y la revisión de los documentos de soporte del sistema de gestión de continuidad de negocio se confirma como la organización ha identificado, seleccionado y aplica de forma activa 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 y la evaluación de riesgos. 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 período 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.

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

continuación ...

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

A partir de la presentación realizada por la oficial de continuidad de negocio y su equipo acerca de los planes y procedimientos de continuidad de negocio así como la estructura organizacional de respuesta, alerta y comunicación, y los documentos base examinados, se confirmó en las diferentes entrevistas realizadas a los procesos y servicios del alcance como la organización ha definido y mantiene una estructura de respuesta a incidentes disruptivos orientada a desarrollar las diversas estrategias de continuidad de negocio mediante las soluciones examinadas, vinculando sus equipos responsables, y sus suplentes, con los respectivos procedimientos documentados de orientación y guía, para atender y responder a las interrupciones, los cuales tienen roles y responsabilidades definidas, así como competencias de evaluación del incidente disruptivo en términos de su alcance, impacto, y de igual manera para activar respuestas y acciones, priorizando lo pertinente, así como monitorear tanto el incidente como las respuestas, y las acciones de comunicación. Esta estructura es evaluada en los ejercicios y pruebas de la organización (Simulacros). Existen planes específicos por cada proceso, los cuales fueron examinados en las entrevistas realizadas (cubriendo el 100% de los procesos del alcance) en donde se pudo comprobar el conocimiento de los planes y el que hacer en caso de un incidente disruptivo. En cuanto a los mecanismos de advertencia y comunicación, la organización ha definido procedimientos documentados 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 relevantes y requisitos aplicables, incluyendo los detalles de comunicación a medios de comunicación cuando sea el caso. Esta estructura es evaluada en los ejercicios y pruebas de la organización (Simulacros).

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

De igual manera, siguiendo la presentación realizada por la oficial de continuidad de negocio y su equipo de trabajo así como las diferentes entrevistas realizadas a los procesos y servicios del alcance, y la documentación examinada, se confirma que la organización ha determinado y mantiene planes y procedimientos de continuidad del negocio los cuales proporcionan orientación e información a los equipos de respuesta, y en general a toda la organización y su gente, a responder de forma adecuada y oportuna a la ocurrencia de incidentes disruptivos, y ayudar a su recuperación. Estos planes son específicos a cada proceso, lo cual fue confirmado en entrevista en cada uno de ellos, denotando el conocimiento de las personas y el entendimiento de los pasos a seguir en caso de un incidente disruptivo. Estos planes incluyen umbrales de decisión para activación, detalles sobre acciones para continuar o recuperar actividades priorizadas buscando asegurar el desempeño de procesos y servicios en los niveles mínimos predefinidos, la gestión de consecuencias incluyendo la reducción de ocurrencia de efectos dominó sobre nuevas pérdidas o pérdida de disponibilidad en otras actividades, y la protección de las personas, mecanismos de monitoreo. Los planes incorporan los elementos de norma ISO 22301. De igual forma, la organización ha determinado y mantiene procedimientos documentados 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. Tanto los planes y procedimientos de continuidad de negocio, como los de recuperación, son probados y evaluados en los ejercicios y pruebas (Simulacros). En este momento la organización ha contratado un nuevo DRP tecnológico (noviembre 2024) con Colombia Telecomunicaciones con el cual busca contar con capacidades aumentadas de continuidad de negocio y resiliencia y mejorar las capacidades de sus procesos.

Programa de ejercicios

En entrevista con la oficial de continuidad de negocio y su equipo y los documentos examinados se observa la realización de dos simulacros (ejercicios), uno en el mes de mayo y el otro, integral, en el mes de septiembre 2024, así como el análisis de sus resultados y la planeación de acciones correctivas. Estos ejercicios involucraron exitosamente los procesos y servicios que hacen parte del sistema de gestión. 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 manera la organización tiene una estrategia de re-test en caso de encontrar un punto débil en los ejercicios realizados buscando minimizar el riesgo de no funcionalidad de tales ejercicios. Para ello, la organización 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.

Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio

En entrevista a la oficial de continuidad de negocio y su equipo, y de manera documental, se confirma que la organización posee y aplica procedimientos de evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del negocio, tanto propias como de los proveedores esenciales, considerando de igual manera 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 reunión con la oficial de continuidad de negocio y su equipo y la revisión documental realizada se tiene que para cada objetivo de continuidad de negocio, la organización cuenta con indicadores y sus respectivos análisis; El indicador Registro Capacidad real de recuperación muestra las capacidades por proceso y las necesidades de mejora; Auditoría interna 2024 con verificación de requisitos conforme a ISO 22301:2019, con dos auditores internos de los cuales se confirman competencias; Se observa revisión por la dirección (Revisión por la dirección Presentación OTIC Comité Directivo 2024), con las entradas y salidas definidas en la norma.

Mejora

En la entrevista a la oficial de continuidad de negocio y los documentos examinados se observan las acciones correctivas y correcciones sobre hallazgos de auditoría interna y de ejercicios y pruebas realizados, con base en un 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. Se observa que las actividades de seguimiento (riesgos, indicadores, PQR) y de evaluación o retro-alimentación, igualmente pueden producir acciones correctivas. 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
Programa de Ejercicios de Continuidad de Negocio	PA04-PG01 y ejecución 2024	SI
Guía para la gestión del riesgo SDM	PE01-G01	SI
Revisión por la dirección	2024	SI
Formulario BIA Táctico	PA04-G03-F01	SI
Programación y seguimiento al Plan Operativo Anual de Proyectos de Inversión	PE01-PR01-F01	SI
Plan de recuperación ante desastres	2024	SI
Plan de Manejo de Incidentes y Crisis	PA04-PL07	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Contravencional y Transporte Público	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Tramites y Servicios para la Ciudadanía	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Planeación de Transporte e Infraestructura	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Ingeniería de Transito	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Social	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control Disciplinario	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control y Evaluación de la Gestión	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Inteligencia para la Movilidad	2024	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Direccionamiento Estratégico	2024	SI

3. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

3.1. Fuerzas de la compañía

ISO 22301:2019

Enfoque práctico de continuidad de negocio comprendido a lo largo de la organización.
Incorporación del lenguaje y prácticas de continuidad de negocio en la rutina y quehacer diario de la organización.
El área de gestión social, y en general las diversas áreas, en especial de continuidad de negocio y de Tecnologías de la Información, actúan como habilitadores de los mecanismos de continuidad de negocio (incluidos simulacros y crisis).

3.2. No conformidades y Áreas de mejora.

Área de mejora 1

Revisar la incorporación de mecanismos adicionales de retroalimentación del riesgo (como PQRS) así como la consideración de riesgos de fallas de software.

ISO 22301:2019, Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1), Objetivos de continuidad del negocio y planificación para lograrlos (6.2)

Resumen de no conformidades y áreas de mejora

Mayor no conformidad: 0
Menor no conformidad: 0
Área de mejora: 1

3.4. Auditoría previa (2023)

Tipo de auditoría	Auditoría de certificación
Anunciada / Sin anunciar	Anunciada
Fecha de auditoría	21/11/2023 8:00:00 a. m. - 24/11/2023 11:00:00 a. m.
Nombre de la organización auditada	LL-C (Certification) Czech Republic a.s.
Auditor coordinador	Juan Carlos Angarita
Acciones tomadas en las NC planteadas en la auditoría anterior	Por favor, consulte los protocolos de No Conformidad de la auditoría anterior. ¡Gracias!

3.5. Obstáculos encontrados que podrían comprometer la confiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría

Ninguna detectada

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) Juan Carlos Angarita

LL-C (Certification) Czech Republic a.s.
Pobřežní 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
Verified by	N/A
Location	N/A