



Auditoria de 2da Etapa

F 43 S

INFORME DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN NO. **573751** ISO 22301:2019

escrito el viernes, 24 de noviembre de 2023

en la compañía

Secretaria de Movilidad de Bogotá, D.C.



DATOS GENERALES DEL CLIENTE

Secretaria de Movilidad de Bogotá, D.C.

Calle 13 No. 37 - 35
Bogotá, D.C.
Colombia
Reg. No. 8000893887 8000893887

Contacto

Adriana Perez, e-mail: info@movilidad.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 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 tramites 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 de 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	
Número de turnos	1,00

DATOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Norma de certificación aplicada	ISO 22301:2019
Fecha de auditoría	21/11/2023 8:00:00 a. m. - 24/11/2023 11:00:00 a. m.
Auditor coordinador y auditor líder	Angarita Juan Carlos (ISO 22301:2019)
Fecha del plan de auditoría	jueves, 16 de noviembre de 2023
Días totales de auditoría (in situ)	4,20 (3,40)

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 el encargado del sistema se evidencia como la organización realiza una gestión integral del contexto (gestionada en los procesos de planeación estratégica y mejora continua) con otros sistemas de gestión, que 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 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 con los diferentes líderes de proceso, así como el líder del sistema de gestión, 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 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 tramites 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 de la calle 13.

Liderazgo, compromiso y política

De manera documental, se verifica que la organización ha establecido formalmente mediante documento normativo (Decreto 1499 del 2017) directrices (políticas) en continuidad del negocio, en el marco de desarrollo del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), 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

Documentalmente, en revisión del documento de registro de identificación y seguimiento, y entrevista al líder del sistema de gestión, haciendo énfasis en la incorporación normativa del SGCN (Decreto 1499 del 2017), y 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, se observa un marco específico normativo identificado y gestionado para la organización con evidencia de aplicación y evaluación de su cumplimiento.

Roles, responsabilidades y autoridades

Tomando como base el documento mediante el cual la organización ha establecido las autoridades, roles y responsabilidades del BCMS (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.

Riesgos y oportunidades, objetivos y cambios de planificación

Con base en los documentos de gestión de riesgos y direccionamiento, y la entrevista realizada al líder del sistema de gestión, se pudo confirmar que la organización ha establecido objetivos mediante documento normativo y 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, bajo la metodología de alineación total: Propósito central - misión, visión, valores, mapa de alineación. 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.

Recursos y competencia

Considerando que documentalmente 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, en este caso 2023, 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.

Conciencia y comunicación

Documental y funcionalmente 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. Mediante acto administrativo de la organización se establece año a año el PIC, en este caso 2023, 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.

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

continuación ...

Información documentada

Dentro de la evaluación realizada en los diversos documentos examinados 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.

Planificación y control operativo

De manera documental, y con base en las diversas entrevistas realizadas tanto al líder del sistema de gestión como a los líderes de los procesos participantes en el sistema de gestión, 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. 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.

Análisis de impacto de negocio y evaluación de riesgos

De igual manera, documentalmente y mediante entrevista realizada al líder del sistema de gestión, la planeación tiene un modelo basado en riesgos y oportunidades, bajo la metodología de alineación total: Propósito central - misión, visión, valores, mapa de alineación. 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 riesgos así como análisis de impacto al negocio determinado por procesos (relacionado). 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 el líder del sistema de gestión, y los documentos de soporte del sistema de gestión 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).

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

En las diferentes entrevistas realizadas a los procesos y servicios del alcance así como al líder del sistema de gestión, y la documentación examinada, se confirma que la organización ha definido y mantiene una estructura con varios 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). En cuando 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

En las diferentes entrevistas realizadas a los procesos y servicios del alcance así como al líder del sistema de gestión, 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 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).

Programa de ejercicios

Así mismo, tanto con el líder del sistema de gestión como con 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. 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. Se observa la última prueba integral (Informe Prueba Funcional DRP- BCP) realizada el 1 de noviembre de 2023, en la cual se observa el desempeño, análisis y recomendaciones de mejora.

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

continuación ...

Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio

Por otra parte, se revisa tanto de manera documental como mediante entrevista con el líder del sistema de gestión 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, 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 con el líder del sistema de gestión y el respectivo examen documental 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 2023 con verificación de requisitos conforme a ISO 22301:2019, auditor interno del cual se confirman competencias; Se observa revisión por la dirección (Revisión por la dirección Presentación OTIC Comité Directivo Septiembre 2023 v1), con las entradas y salidas definidas en la norma.

Mejora

En el desarrollo de la auditoría y con el líder del sistema de gestión 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.

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
Anexo al Alcance del SGCN	2023	SI
Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad	PE01-M01 V.15	SI
Formato Matriz de Riesgos de Interrupción SGCN	PE01-G01-F04 V.1	SI
Guía Metodológica para el Análisis de Impacto al Negocio (BIA)	PA04-G03 V.1	SI
Programa de Ejercicios de Continuidad de Negocio	PA04-PG01 V.1	SI
Guía para la gestión del riesgo SDM	PE01-G01 V.10	SI
Revisión por la dirección	2023	SI
Formulario BIA Táctico	PA04-G03-F01	SI
Programación y seguimiento al Plan Operativo Anual de Proyectos de Inversión	PE01-PR01-F01 V.10	SI
Plan de recuperación ante desastres	2023	SI
Plan de Manejo de Incidentes y Crisis	PA04-PL07 V.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Contravencional y Transporte Público	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Planeación de Transporte e Infraestructura	V1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Ingeniería de Tránsito	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Gestión Social	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control Disciplinario	V1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Control y Evaluación de la Gestión	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Inteligencia para la Movilidad	V1.1	SI
Plan de Continuidad de Negocio del proceso Direccionamiento Estratégico	V1	SI

3. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA

3.1. Fuerzas de la compañía

ISO 22301:2019

Se evidencia un equipo a cargo del sistema altamente preparado, comprometido y conectado con la esencia del sistema de gestión. La organización tiene claro el impacto de sus procesos trámites y servicios respecto de la entidad, el distrito y la comunidad en general. Enfoque altamente innovador de continuidad del negocio desde el punto de vista del proceso TI.

3.2. No conformidades y Áreas de mejora.

Resumen de no conformidades y áreas de mejora

No hay no conformidad o área de mejora

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

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 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

emitir 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 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 tramites 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 de 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