Fecha de Emisión del Informe: 02-09-2026

Sistema auditado:	Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (NTC ISO/IEC 22301:2019)
Proceso (s) auditado (s):	• Gestión Contravencional • Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía • Ingeniería de Transito (Semaforización) • Gestión Documental
Dependencia (s) auditada (s):	• Direccionamiento Estratégico-OAPI • Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC • Gestión jurídica, Dirección de gestión de cobro. • Comunicaciones y Cultura para la Movilidad OACCM
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Sandra Milena Velasquez Vera - Contratista y líder del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio
Equipo auditor:	Adriana Cadavid Ruiz Marisol Veloza Ríos
Fechas de Ejecución de la Auditoria:	Fecha de Apertura: 26-08-2026 Fecha de Cierre: 27-08-2026

Objetivo de la auditoría	• Evaluar los planes de continuidad del negocio de la entidad conforme a los requisitos de la NTC ISO/IEC 22301:2019, incluyendo la preparación para incidentes de interrupción y/o crisis. • Identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio
Alcance de la Auditoría:	Aplica sobre los 16 procesos de la entidad, agrupados en: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Secretaría Distrital de Movilidad, que hayan obtenido una calificación de nivel de criticidad promedio superior a 3, según los resultados de la evaluación de riesgos y el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA). Por presentar el más alto grado de criticidad en promedio, los procesos seleccionados para esta auditoría son los siguientes: * Gestión Contravencional. * Comunicaciones y cultura para la movilidad * Gestión de trámites y servicios para la ciudadanía. * Gestión de TICS. * Gestión jurídica, Dirección de gestión de cobro * Ingeniería de Tránsito, Semaforización * Gestión Documental

	Y aquellos procesos de apoyo cuyo objetivo contempla la implementación de controles o procesos para Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de manera transversal para la Secretaría Distrital de Movilidad.
Criterios de la Auditoría:	NTC ISO/IEC 22301:2019 Continuidad de Negocios. Esta norma proporciona un marco de buenas prácticas para ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente el impacto de una interrupción en su funcionamiento. El propósito de la norma no es necesariamente lograr la mitigación total del impacto de la interrupción, sino de ayudar a una organización a comprender la magnitud y el tipo de impacto que está dispuesta a aceptar después de una interrupción para lo cual la organización desarrolla un sistema de continuidad del negocio dimensionado adecuadamente para sus necesidades. y poner en marcha planes adecuados que aporten a la mitigación de los impactos. Métodos de auditoria según la ISO 19011:2018.
Declaración del Auditor o Equipo Auditor.	En el desarrollo de la presente auditoría, el auditor y/o equipo de auditoría no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del estatuto de auditoría.

RESUMEN EJECUTIVO

Tipo de Hallazgo	Cantidad
No conformidad	**0**
Oportunidad de mejora	**3**
Total	**3**

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para el desarrollo de La auditoría del Sistema de Gestión de Continuidad del negocio (SGCN) conforme a la norma ISO 22301:2019 se adelantaron una serie de actividades que incluyo combinación de entrevistas y muestreo estratégico. El conjunto de estas actividades le permitió al equipo de auditoría obtener una comprensión completa del sistema y garantiza una evaluación precisa de su cumplimiento alineado con los requisitos normativos. A continuación, se presenta la metodología aplicada que integró entrevistas y muestreo para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva:

- **Planificación de la Auditoría:** a. Definir los objetivos de la auditoría y el alcance del SGCN a ser evaluado. b. Identificar las áreas clave de enfoque, como la gestión de riesgos, la seguridad en las comunicaciones y la seguridad física. c. Seleccionar a los participantes clave para las entrevistas, incluidos los responsables de la implementación del SGCN.
- **Entrevistas:** a. Realizar entrevistas individuales con los representantes de la alta dirección, el equipo de seguridad de la información y otros empleados clave. b. Obtener información sobre la estructura del SGCN, las políticas, los procedimientos y los controles implementados. c. Discutir la comprensión de los roles y responsabilidades, la conciencia de los riesgos de seguridad y la capacitación del personal.
- **Muestreo Estratégico:** a. Identificar una muestra representativa de procesos, sistemas y activos de información para ser evaluados. b. Seleccionar documentos, registros y evidencias relevantes para la muestra, como políticas, registros de incidentes, resultados de evaluaciones de riesgos y planes de tratamiento de riesgos.
- **Evaluación y Análisis:** a. Examinar la documentación y la evidencia recopilada para verificar la implementación y la eficacia de los controles de seguridad. b. Comparar los hallazgos con los requisitos de la norma ISO 22301:2019 y evaluar cualquier brecha o incumplimiento identificado. c. Identificar áreas de mejora y oportunidades de fortalecimiento en la gestión de la continuidad del negocio
- **Informe de Auditoría:** a. Elaborar un informe detallado que resuma los hallazgos, incluidas las fortalezas, debilidades y recomendaciones de mejora. b. Proporcionar una evaluación global de la conformidad del SGCN con la norma ISO 22301:2019 y destacar áreas de éxito y áreas que requieren atención.

RESULTADOS

Oportunidad de mejora No. 001

Cláusulas ISO/IEC 22301:2019: 7.3 – Toma de conciencia; y 7.4 – Comunicación

Durante la revisión del video de inducción, en la sección correspondiente al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), se evidenció que, si bien se presenta información general sobre el sistema, no se comunican de manera explícita las responsabilidades de los funcionarios y contratistas frente al SGCN, ni se divulga el canal oficial definido por la Entidad para el reporte de eventos o incidentes de continuidad.

Se recomienda fortalecer el contenido de inducción dirigido a los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá, incorporando de manera explícita sus responsabilidades frente al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), tales como: conocer la Política de Continuidad del Negocio; participar en las capacitaciones, ejercicios de simulación y actividades de definición o actualización de planes y estrategias de continuidad que correspondan a su proceso; y reportar oportunamente los incidentes que puedan afectar la continuidad del negocio.

Asimismo, se sugiere divulgar, desde el ingreso del personal, los canales establecidos para el reporte de incidentes de continuidad. Adicionalmente, se recomienda que cada proceso, a través de su gestor de continuidad, aplique una periodicidad uniforme para la capacitación sobre sus planes y estrategias de continuidad, procurando que esta se realice oportunamente después de la vinculación del funcionario o contratista y evitando periodos prolongados —actualmente de hasta seis meses— sin recibir esta orientación.

La implementación de esta mejora contribuirá a que el personal conozca sus responsabilidades, fortalezca sus competencias y participe eficazmente en la operación del SGCN.

Oportunidad de mejora No. 002

Cláusulas ISO/IEC 22301:2019: 8.5 – Programa de ejercicios; 8.6 – Evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del negocio; y 10.2 – Mejora continua
Si bien se evidenció la identificación de oportunidades de mejora derivadas de los ejercicios de simulación y de los incidentes de continuidad del negocio, así como acciones adelantadas para su gestión, se observa que dicha información no se encuentra consolidada ni documentada mediante una metodología estructurada.

En particular, durante la revisión de los incidentes de continuidad relacionados con la caída del servicio de internet en las sedes de la Calle 13 y Paloquemao, así como de las oportunidades de mejora identificadas en la simulación del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidenció que estas no fueron registradas en el Plan de Mejoramiento Institucional por indicación de control interno y adicionalmente, no se evidenció un documento, plan o registro que cumpla la función de un plan de mejoramiento propio del SGCN para consolidar, controlar y efectuar seguimiento a dichas oportunidades.

Para los incidentes revisados, se identificaron mejoras relacionadas con la disponibilidad de puestos de trabajo alternos, la configuración previa de equipos y aplicativos críticos, la operación manual sin dependencia de internet, el uso de sedes alternas y mecanismos temporales de radicación; sin embargo, estas requieren un mecanismo formal de seguimiento para asegurar su implementación y evaluar su efectividad.

Se recomienda establecer y mantener un plan o registro para la gestión de las oportunidades de mejora resultantes de ejercicios de simulación e incidentes de continuidad, que incluya como mínimo: oportunidad identificada, origen de la oportunidad —ejercicio o incidente—, acción a implementar, responsable, fecha compromiso, estado de avance, evidencia de ejecución y evaluación de la efectividad de las acciones adoptadas.

Asimismo, se recomienda evaluar la incorporación de las oportunidades de mejora derivadas de incidentes de continuidad en el Plan de Mejoramiento Institucional cuando las acciones requeridas sean transversales, demanden recursos institucionales, involucren o afecten varios procesos, presenten un impacto significativo o correspondan a lineamientos internos de control y mejora.

Lo anterior facilitará la trazabilidad, el seguimiento oportuno, la toma de decisiones y la verificación del cierre y efectividad de las acciones, contribuyendo al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

Oportunidad de mejora No. 003

Cláusulas ISO/IEC 22301:2019: 4.3 – Determinación del alcance del SGCN; 4.4 – Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio; y 8.2.2 – Análisis de impacto al negocio
La auditoría está de acuerdo con la apreciación del líder de continuidad y recomienda evaluar la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), incorporando la sede de Paloquemao, considerando el incremento de los servicios y trámites desarrollados en dicha sede y su relevancia para la atención a la ciudadanía.

Esta recomendación se sustenta en el incidente de continuidad asociado a la indisponibilidad total de internet e intranet en Paloquemao, que evidenció la dependencia de la sede respecto al canal de conectividad de la Calle 13 y la posible afectación de procesos, trámites y servicios institucionales.

Si bien se han definido acciones de mejora, la incorporación formal de la sede dentro del alcance del SGCN permitirá fortalecer la definición, implementación, evaluación y mejora continua de sus planes, estrategias y capacidades de continuidad.

FORTALEZAS

1. Se evidenció un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) maduro y fortalecido, con participación activa de los diferentes procesos en la definición y actualización de estrategias de continuidad, elaboración de planes, ejecución de ejercicios de simulación e identificación de oportunidades de mejora. Esta articulación favorece la apropiación del SGCN, la preparación institucional ante posibles interrupciones y el fortalecimiento continuo de la capacidad de respuesta de la organización.

2. Se evidencia como fortaleza el compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), reflejado en la conformación de un equipo competente y en la asignación de recursos relevantes, identificados en el Plan Operativo Anual (POA) de inversión, para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y al fortalecimiento de la continuidad del negocio.

3. El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) cuenta con documentación elaborada de manera clara y comprensible, lo cual favorece un entendimiento homogéneo entre los diferentes equipos y áreas responsables. Asimismo, se dispone de planes de continuidad definidos para los procesos críticos, alineados con las necesidades operativas de la Entidad, que orientan la respuesta y recuperación ante eventos disruptivos. Lo anterior contribuye a minimizar los tiempos de interrupción y a restablecer oportunamente la operación y los servicios institucionales ante una situación de crisis.

4. Se evidencia como fortaleza la adecuada disposición, amabilidad y profesionalismo del equipo auditado durante el desarrollo de la auditoría. Asimismo, se destacó la entrega oportuna de la información y documentación solicitada, lo cual facilitó la ejecución de las actividades de auditoría, la validación de evidencias y la evaluación objetiva del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

CONCLUSIONES

La auditoría de cumplimiento al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de la Secretaría Distrital de Movilidad, realizada con base en los requisitos de la norma ISO/IEC 22301:2019, permite concluir que la Entidad cuenta con un sistema implementado, consolidado y con un nivel importante de madurez para la gestión de la continuidad del negocio.

Se evidenció una adecuada comprensión del contexto organizacional, la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, la definición del alcance del SGCN y una gestión documental que respalda su implementación, operación, seguimiento y mejora continua. Asimismo, se destaca el compromiso de la alta dirección, reflejado en el liderazgo, la asignación de recursos, la disponibilidad de personal competente y la definición de una Política de Continuidad del Negocio alineada con los objetivos institucionales.

El análisis de impacto al negocio, la evaluación de riesgos y la definición de objetivos de continuidad se desarrollan de manera estructurada y periódica, favoreciendo la toma de decisiones y la definición de estrategias para la atención y recuperación ante incidentes disruptivos.

En relación con los resultados de auditorías internas y de seguimiento de certificación previas, se evidenció que la Entidad ha gestionado adecuadamente las oportunidades de mejora identificadas. No obstante, se identificó la necesidad de fortalecer la gestión estructurada de las oportunidades de mejora derivadas de ejercicios de simulación e incidentes de continuidad, asegurando su consolidación, trazabilidad, asignación de responsables, seguimiento, cierre y evaluación de la efectividad de las acciones implementadas.

Respecto a la ejecución de ejercicios prácticos de continuidad, se verificó la existencia del Programa de Ejercicios de Continuidad del Negocio para la vigencia 2026, así como el desarrollo de las actividades conforme a la planeación definida. Lo anterior evidencia el compromiso institucional con la validación periódica de la eficacia de las estrategias, planes y capacidades de continuidad.

Asimismo, se considera que el SGCN cuenta con condiciones favorables para evaluar la ampliación de su alcance a la sede de Paloquemao. Esta recomendación adquiere especial relevancia debido al incremento de los servicios y trámites atendidos en dicha sede y a los riesgos operativos y legales que podrían materializarse ante una interrupción de sus servicios tecnológicos. El incidente de indisponibilidad de internet e intranet evidenció posibles afectaciones en la atención a la ciudadanía, la gestión documental, los procesos de cobro y la gestión de comparendos, así como riesgos asociados a retrasos, peticiones, tutelas y requerimientos de organismos de vigilancia y control.

En este sentido, la auditoría alienta a la Secretaría Distrital de Movilidad a continuar fortaleciendo su SGCN mediante la evaluación de la incorporación formal de la sede de Paloquemao, la definición y validación de estrategias de continuidad acordes con sus actividades críticas, y la mejora continua de sus capacidades de respuesta y recuperación. Esta acción contribuirá a aumentar la resiliencia institucional y a proteger la continuidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

ANEXOS: N/A

Nombre(s) y firma(s) auditor(es): Marisol Veloza Ríos	Nombre y Firma del Auditor líder Adriana Cadavid
	