N° INFORME: OCI- 2024-032

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento a la implementación del sistema de gestión de continuidad del negocio en la entidad.

EQUIPO AUDITOR: Luz Nelly Castañeda Contreras – Contratista Oficina de Control Interno.

ALCANCE:

La Oficina de Control Interno evaluó el estado actual del grado de implementación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) en TRANSMILENIO S.A.

Este análisis buscó determinar cómo se han aplicado las políticas y procedimientos del SGCN, identificar posibles actividades de mejora y asegurar que las medidas establecidas para mantener la operatividad y continuidad del servicio en situaciones adversas sean efectivas.

LIMITACIONES AL ALCANCE

Para el trabajo desarrollado no se presentaron limitaciones

CRITERIOS:

- Norma ISO 22301-2019
- Modelo integrado de planeación y gestión, 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados.
- Manual de supervisión e interventoría V3 de 2019.
- Planes de trabajo y desarrollo de actividades de la implementación de la continuidad del negocio en TRANSMILENIO S.A.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

La Oficina de Control Interno consciente de la importancia que representa la implementación de un sistema de continuidad del negocio en la entidad, incorporó en el plan anual de auditorías de la presente vigencia el seguimiento a lo que se ha venido adelantando desde la Oficina Asesora de Planeación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se verificó la información relacionada con la formulación, implementación, ejercicios de prueba y el mantenimiento del plan de continuidad del negocio, que fueron remitidos por el área encargada.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Con base en la información y evidencias proporcionadas por la Oficina Asesora de Planeación sobre las diversas actividades realizadas durante el primer semestre de 2024, se realizó un análisis sobre lo cual se detalla a continuación:

1. **Contratos suscritos por el área para la implementación de la continuidad del negocio.**

La Oficina Asesora de Planeación suscribió el contrato CTO676 del 2024, cuyo objeto corresponde con apoyar y acompañar a TRANSMILENIO S.A., en el fortalecimiento, verificación y planteamiento de ejercicios de puesta en práctica de estrategias complementarias para la continuidad del negocio. El profesional contratado para la implementación de la continuidad del negocio es un ingeniero de sistemas, el cual puede contribuir significativamente, con su conocimiento y experiencia, a las estrategias tecnológicas indispensables para manejar interrupciones del negocio en la entidad.

El contrato inició la ejecución el 7 de mayo de 2024, por lo que su avance debe ser evaluado posteriormente, para constatar la eficacia de la contratación.

2. **Avances con las áreas para la implementación de la continuidad del negocio.**

Según la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación, se generó el protocolo T-OP-002, denominado «Plan de Continuidad del Negocio TRANSMILENIO S.A. V.0.» del 23 de diciembre de 2023.

Que en el numeral 3, establece el alcance y especifica que el plan de continuidad del negocio se enfoca en los grupos de trabajo responsables de las actividades críticas para la prestación del servicio de transporte. Además, en el numeral 4: «Escenarios de Desastre Asociados al Plan», se detallan los escenarios críticos, clasificándolos en desastres que afectan la integridad física de las personas, ya sean internas o externas a la entidad, y fallas que pueden o no impactar los servicios de tecnología.

3. **Capacitaciones respecto de la implementación de la continuidad del negocio.**

Según la información suministrada por el área, a la fecha no sean realizado capacitaciones sobre el tema al personal que se debe involucrar, sin embargo, se tienen contempladas en el plan de trabajo para ser realizadas entre octubre de 2024 y enero de 2025. Lo anterior será objeto de seguimiento en la próxima vigencia.

4. **Simulacros de interrupción que involucren la participación de directivos, colaboradores, terceros, proveedores críticos de servicios y usuarios finales de TRANSMILENIO S.A.**

Teniendo en cuenta la información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación, hasta la fecha de este seguimiento no se han llevado a cabo simulacros de interrupción en la presente vigencia. No obstante, dentro del plan de trabajo con el que actualmente cuentan incluye la elaboración de un documento titulado «Propuesta de pruebas de interrupción o simulacros tácticos».

Dicho documento estará centrado en validar la recuperación de procesos estratégicos, medir los tiempos de recuperación y compararlos con los tiempos planeados, así como en identificar aspectos que no se hayan considerado previamente, entre otros.

5. Otros avances en materia de la implementación de continuidad del negocio

A lo largo del primer semestre de 2024 la Oficina Asesora de Planeación a llevado a cabo actividades clave que demuestran un enfoque integral hacia la mejora continua y la gestión de riesgos dentro de la entidad, entre los que se resaltan:

- **Reuniones de seguimiento:** El área remitió las evidencias de las reuniones que realizaron durante los meses de mayo y junio de 2024 para hacerle seguimiento a los avances respecto de la implementación de la continuidad del negocio.
- **Adopción de protocolos**: El área remitió la constancia de la adopción y socialización de los siguientes protocolos:
    - T-OP-002 Plan de continuidad del negocio TRANSMILENIO S.A. (Versión 0)
    - T-DO-009 Protocolo Continuidad Operación Troncal y alimentación (Versión 0)
    - T-DB-010 Protocolo Continuidad Operación zonal (Versión 0)
    - T-SE-005 Protocolo de continuidad de liquidación previa en ausencia de TICS (Versión 0)
    - T-SC-016 Protocolo de continuidad de comunicaciones en ausencia de TICS (Versión 0)
- **Socialización inicial y planeación estratégica:** La interacción inicial con el Subgerente General, el 19 de enero de 2024, sentó las bases para la formulación y ejecución de estrategias clave.
- **Avances en ciberseguridad**: La reunión realizada el 22 de marzo de 2024, marcó un avance significativo en la potencial adquisición de una póliza de ciberseguridad. Este paso es crucial para fortalecer la protección de los activos digitales de la

entidad, subrayando el compromiso con la gestión de riesgos y la prevención de amenazas cibernéticas.

- **Evaluación y análisis de brechas**: La autoevaluación realizada en 2024 proporcionó un análisis de las brechas existentes. Este proceso sirve para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en consecuencia, asegurando una adaptación efectiva a los desafíos emergentes.
- **Presentación del plan de continuidad de negocio**: La presentación del Plan de Continuidad de Negocio en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – MIPG, el 13 de diciembre de 2023, y en el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación el 29 de febrero de 2024, permitió que desde diferentes áreas de la entidad se conociera cómo es la preparación y la capacidad de respuesta ante posibles contingencias por la interrupción del negocio.

CONCLUSIÓN:

En resumen, las actividades desarrolladas en el primer semestre de 2024 reflejan un compromiso sólido con la planificación estratégica, la gestión de riesgos, y la mejora continua. La coordinación efectiva entre las diferentes reuniones y presentaciones ha permitido fortalecer la estructura de la entidad, mejorar la protección cibernética, y preparar adecuadamente a la organización para futuros desafíos.

Se destaca la formulación del Plan de Continuidad del Negocio y la adopción de protocolos específicos, aunque aún falta la realización de capacitaciones y simulacros.

RECOMENDACIONES

1. **Realización de capacitaciones y simulacros:**

- Es fundamental llevar a cabo las capacitaciones sobre el SGCN previstas entre octubre de 2024 y enero de 2025 para asegurar que todo el personal esté preparado y consciente de sus roles en situaciones de emergencia.

- Implementar simulacros de interrupción que involucren a directivos, colaboradores, proveedores críticos y usuarios finales para evaluar la eficacia de los planes y protocolos de continuidad del negocio.

2. Monitoreo y evaluación continua:

- Continuar con el seguimiento periódico del avance en la implementación del SGCN, con énfasis en la verificación de la eficacia de las medidas adoptadas y la identificación de áreas de mejora.
- Revisar y ajustar los protocolos y estrategias basados en los resultados de los simulacros y las evaluaciones internas para mantener la relevancia y efectividad del SGCN.

3. Fortalecimiento de la ciberseguridad:

- Acelerar la adquisición de la póliza de ciberseguridad y asegurar su implementación efectiva para proteger los activos digitales de la entidad.
- Integrar medidas de ciberseguridad dentro del SGCN para abordar tanto las amenazas físicas como las digitales, garantizando una protección integral contra diversos tipos de interrupciones.

Este documento se expide el día 1 de agosto de 2024, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA

Firmado digitalmente por SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA
Fecha: 2024.08.01 10:18:16 -05'00'

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Nely Castañeda Contreras, Contratista – Oficina de Control Interno.