

Metodología Plan de Continuidad del Negocio - PCN

Proceso Planeación, Estrategia y Control

Subproceso Administración del sistema de gestión

Versión 1

Código CT-PEC-0156

Año 2025

El contenido de este documento corresponde a Información Pública

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	3
2. SIGLAS Y DEFINICIONES	3
3. FASES DE LA METODOLOGÍA DEL PCN	4
3.1. FASE I. ANÁLISIS DE CONTEXTO.....	4
3.2. FASE II ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO BIA	5
3.2.1. Definición de criterios para análisis de impacto	5
3.2.2. Impactos intolerables	6
3.2.3. Preselección de procesos a evaluar según criterios de continuidad	6
3.2.4. Evaluación de criticidad de los Sub-Procesos.....	7
3.2.5. Priorización de recursos (recursos mínimos necesarios para garantizar la disponibilidad servicio en el subproceso).....	9
3.2.6. Definición de MTD, RTO y RPO	9
3.2.7. Consolidación y Estructuración del documento BIA	10
3.3. FASE III ANÁLISIS DE RIESGOS DE CONTINUIDAD.....	10
3.3.1. Definición de criterios para identificar si un riesgo afecta la continuidad del Negocio	10
3.4. FASE VI DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS	10
3.4.1. Definición de planes de recuperación.....	11
3.4.2. Esquema de respuesta durante las interrupciones	11
3.5. FASE V: SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	11
3.6. FASE VI: PRUEBAS DEL PCN.....	12
3.7. FASE VII MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PCN	13
4. CONTROL DE CAMBIOS	14



DIAN

INTRODUCCIÓN

Un Plan de Continuidad de Negocio – PCN cubre la necesidad de todas las organizaciones de proteger el negocio y a sus empleados, esa protección se debe dar bajo diferentes circunstancias, en especial con el entorno cambiante. Ese entorno en algunas ocasiones es poco favorable y puede llegar a poner en peligro a las organizaciones.

El presente documento describe la metodología adoptada para la construcción del Plan de Continuidad de Negocio (PCN) de la DIAN, desarrollada en cumplimiento de los lineamientos del MINTIC en el marco de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital. Esta metodología se fundamenta en la necesidad de garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios que presta la entidad, considerando la implementación de la política de gobierno digital y los lineamientos generales para el uso de servicios digitales ciudadanos. Para su diseño se han tomado como referencia elementos norma NTC ISO 22301:2019¹ y las mejores prácticas internacionales en gestión de continuidad, asegurando un enfoque integral orientado a la resiliencia institucional y la protección de la operación frente a eventos disruptivos.

Esta metodología incluye el desarrollo de fases que abarcan análisis de contexto, análisis de impacto del negocio (BIA), gestión de riesgos, definición de estrategias, pruebas y mantenimiento del PCN; su propósito es la mejora continua y la resiliencia institucional, garantizando que la organización cuente con mecanismos robustos para proteger la operación y salvaguardar a sus colaboradores frente a eventos disruptivos.

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito documentar la metodología utilizada en la construcción del Plan de Continuidad de Negocio – PCN- en la DIAN, de tal forma que deje evidencia de las acciones realizadas y sirva de base para su actualización o una nueva construcción.

2. SIGLAS Y DEFINICIONES

- **Análisis del impacto al negocio (Business Impact Analysis, BIA).** Proceso en el que se analiza el impacto de una interrupción conforme avanza el tiempo, en la organización. Fuente ISO 22301:2019.
- **Continuidad de Negocio.** Capacidad de la organización para continuar con la oferta de productos y servicios dentro de un período de tiempo aceptable a una capacidad predefinida durante una interrupción. Fuente ISO 22301:2019.

¹ De acuerdo con el desarrollo de las Políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital y las Guías del MinTIC, la DIAN no se encuentra obligada a implementar un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio- SGCN, sino que le corresponde elaborar un Plan de Continuidad del Negocio. En sentido la NTC:ISO:22301 es un referente para la construcción de la metodología y del Plan de Continuidad del Negocio.

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”



DIAN

- **Interrupción.** Incidente, bien sea esperado o no, que causa una alteración negativa y no planeada de la oferta esperada de los productos y servicios de acuerdo con los objetivos de la organización. Fuente ISO 22301 de 2019.
- **MTD (Maximun Tolerable Downtime) o Tiempo Máximo de Inactividad Tolerable.** Periodo de tiempo dentro del cual el impacto de no reanudar las actividades del subproceso sería inaceptable para la entidad, considerando la afectación en el recaudo, servicios aduaneros, reputacional, legal, control fiscal y aduanero, grupos de valor e interés. El MTD se calcula sumando el RTO y el tiempo adicional que el subproceso pueda tolerar operando con una capacidad mínima aceptable, la cual se puede alcanzar mediante trámites manuales, comisión de funcionarios de otras dependencias, fortalecimiento de turnos, compensatorios, uso de instalaciones alternas, entre otros.
Fuente: UAE DIAN- Subdirección de Procesos- Adaptado de la NTC:ISO: 22301:2019.
- **Plan de Continuidad del Negocio.** Información documentada que orienta a una organización para responder una interrupción y reanudar, recuperar y restaurar la oferta de productos y servicios de acuerdo con sus objetivos de continuidad de negocio. Fuente NTC-ISO 22301de 2019.
- **Recursos.** Todos los activos (incluyendo planta y equipo), personas, habilidades, tecnología, instalaciones, provisiones, suministros e información (bien sea electrónico o no) que una organización posee y que tiene que tener disponibilidad para usarse cuando sea necesario con el fin de operar y lograr su objetivo. Fuente ISO 22301:2019.
- **RPO (Recovery Point Objective) o Punto de Recuperación Objetivo.** Es la cantidad máxima de datos que un proceso o servicio puede tolerar perder, expresada en términos de tiempo, tras una interrupción. Se determina considerando el intervalo entre el último punto consistente de información —es decir, el último momento en que los datos estaban completos y coherentes en el sistema— y el instante en que ocurre la falla. Este valor depende de la frecuencia y el tipo de replicación o respaldo implementado.
Fuente: UAE DIAN Subdirección de procesos recuperado y adaptado de <https://www.ibm.com/docs/en/i/7.3.0?topic=criteria-recovery-point-objective-rpo>
- **RTO (Recovery Time Objective) o Tiempo de Recuperación Objetivo.** Periodo del tiempo dentro del MTD para reanudar las actividades del subproceso interrumpidas en una capacidad aceptable mínima especificada.
Fuente: UAE DIAN- Subdirección de Procesos- Adaptado de la NTC:ISO: 22301:2019

3. FASES DE LA METODOLOGÍA DEL PCN

3.1. FASE I. ANÁLISIS DE CONTEXTO

En esta fase se busca identificar y comprender los factores internos y externos que pueden afectar la continuidad operativa de la entidad, teniendo como punto de partida, el análisis del documento de contexto estratégico definido en la planeación institucional. Para este análisis de contexto metodológicamente no se restringe el uso de una herramienta específica. Se recomienda seleccionar la herramienta que mejor se adapte al contexto y madurez de la entidad.



DIAN

Algunas herramientas sugeridas para este análisis son las siguientes:

- Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)
- Análisis PESTAL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental, Legal)
- Análisis de Fuerzas de Porter
- Análisis de partes interesadas
- Cualquier otra herramienta que permita identificar riesgos y oportunidades relevantes para la continuidad.

El método para recolectar información puede incluir talleres, entrevistas o revisión documental de eventos históricos, lecciones aprendidas, etc. Se sugiere contar con la participación de la alta dirección, líderes de procesos, equipo de continuidad.

Como resultado de esta fase, se debe construir el documento de análisis de contexto para continuidad del negocio, que servirá como insumo para el BIA, el cual estará enfocado en aspectos que impacten la resiliencia operativa y la capacidad de respuesta ante interrupciones.

3.2. FASE II. ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO BIA

El objetivo de esta fase es identificar y priorizar los procesos críticos de la entidad, evaluando los impactos que generaría su interrupción en el tiempo, con el fin de establecer las bases para la definición de estrategias de continuidad y recuperación.

Según la norma ISO 22301:2019 el Análisis de Impacto de Negocio (BIA por sus siglas en inglés) es el “proceso en el que se analiza el impacto de una interrupción conforme avanza el tiempo, en la organización”. En el contexto de la DIAN, el BIA permite identificar los efectos de los eventos disruptivos en los procesos críticos institucionales y constituye un insumo clave para la formulación del Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

El documento BIA debe ser revisado al menos una vez al año y actualizado cuando se presenten cambios significativos en los procesos, normatividad, legislación, estructura o contexto de la entidad. Esta actualización debe basarse en la información suministrada por las dependencias responsables, garantizando la mejora continua del proceso.

El Análisis de Impacto del Negocio -BIA, comprende:

3.2.1. Definición de criterios para análisis de impacto

Para determinar la relevancia y criticidad de los procesos en el marco del Plan de Continuidad del Negocio, se establecen criterios que permiten evaluar el impacto que tendría su interrupción en la operación de la DIAN. Estos criterios se aplican tanto a nivel de proceso como de subproceso, y están alineados con la misión institucional y los riesgos estratégicos de la entidad.

Criterios de Impacto

➤ A nivel de proceso:

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”

Impacto en la esencia misional, entendida como la afectación directa a las funciones de recaudo, servicio y control, pilares fundamentales de la operación de la DIAN.

➤ **A nivel de Subproceso**

- Impacto sobre el recaudo
- Impacto sobre servicios aduaneros y cambiarios
- Impacto sobre los grupos de valor e interés (contribuyentes, usuarios, entidades aliadas).
- Impacto reputacional
- Impacto Legal
- Impacto sobre control fiscal y aduanero

Estos criterios permiten establecer una valoración objetiva del nivel de afectación que tendría la interrupción de cada componente del negocio, facilitando la priorización de procesos críticos.

3.2.2. Impactos intolerables

Los impactos identificados como intolerables son aquellos que exceden el nivel de riesgo aceptable definido por la entidad y que podrían comprometer gravemente el cumplimiento de su misión, la confianza pública o el marco legal. Estos impactos están formalmente establecidos en la Política para la Administración de Riesgos de la DIAN, específicamente en el capítulo sobre niveles aceptables por tipo de riesgo.

La identificación de impactos intolerables es clave para determinar qué procesos deben ser objeto de estrategias específicas de continuidad y recuperación, y constituye un insumo esencial para la toma de decisiones en las siguientes fases del PCN.

3.2.3. Preselección de procesos a evaluar según criterios de continuidad

Se realiza una evaluación de los procesos vigentes con base en su impacto sobre la esencia misional de la entidad. Para ello, se valida si el proceso cumple con al menos una de las siguientes condiciones:

1. Tiene al menos un trámite asociado.
2. En el modelamiento del proceso, genera salidas al contribuyente o usuario aduanero y cambiario.
3. Genera actuaciones administrativas (actos administrativos, decisiones, respuestas) que permiten el control fiscal y aduanero o la prestación del servicio al contribuyente o usuario aduanero y cambiario.
4. Provee los recursos tecnológicos requeridos para el desarrollo de las actividades críticas del negocio.

Si el proceso *no cumple*, con ninguna de las condiciones anteriores, debe clasificarse como “*No crítico para el negocio*” y, por lo tanto, no será incluido en este análisis.



DIAN

En cambio, el proceso que “cumple con al menos una de estas condiciones”, se considera “*Crítico para el negocio*” y deberá ser evaluado en detalle, considerando sus subprocesos según los criterios establecidos en el numeral 3.21.

3.2.4. Evaluación de criticidad de los Sub-Procesos

La evaluación de los subprocesos se realizará con base en los siguientes criterios:

3.2.4.1. Impacto sobre el recaudo.

Alto	La interrupción del subproceso evaluado afecta directamente o detiene el recaudo. La recuperación es difícil.
Medio	Ante una interrupción en el subproceso evaluado se genera un retraso significativo o una reducción temporal en eficiencia del recaudo. La recuperación requiere un esfuerzo moderado.
Bajo	La interrupción del subproceso no tiene impacto sustancial en el recaudo. Pérdida insignificante o leve, fácilmente recuperable.

3.2.4.2. Impacto sobre servicios aduaneros y cambiarios (comercio exterior, exportaciones, carga, viajeros, zonas francas, tráfico postal, desaduanamiento, etc.).

Alto	La interrupción del subproceso evaluado implica una afectación grave de los servicios aduaneros y cambiarios. Operaciones Completamente detenidas. Afecta la realización de trámites y servicios aduaneros, causando retrasos significativos y pérdidas económicas. Recuperación lenta, con alta dificultad o imposible.
Medio	La interrupción del subproceso evaluado genera una afectación parcial o un retraso moderado en la prestación de servicios esenciales aduaneros y cambiarios, con posibilidad de recuperación en el mediano plazo.
Bajo	La interrupción del subproceso genera una afectación leve o con retrasos menores, fácilmente recuperables sin consecuencias sustanciales. Sin impacto en las operaciones o recuperable rápidamente.

3.2.4.3. Impacto sobre los grupos de valor e interés.

Alto	La interrupción del subproceso evaluado impacta de forma directa a grupos de valor (usuarios externos, contribuyentes, agentes aduaneros, entidades
-------------	---



DIAN

públicas, organizaciones, etc.) y detiene trámites o servicios recurrentes, generando insatisfacción, quejas, reclamos o posibles conflictos.

Medio	La interrupción del subproceso afecta a un grupo específico sin paralizar trámites o servicios recurrentes. Puede causar molestias e insatisfacción en algunos grupos.
Bajo	La interrupción del subproceso genera inconvenientes menores sin afectar significativamente la experiencia del usuario ni la continuidad del trámite o servicio.

3.2.4.4. Impacto reputacional

Alto	La interrupción del subproceso genera una crisis reputacional visible y desbordada: hay amplia cobertura mediática, indignación ciudadana, testimonios sensibles que humanizan el impacto y una narrativa fuera de control amplificada por influenciadores y figuras públicas.
Medio	La interrupción del subproceso genera inquietud pública: circulan rumores o comentarios en redes, medios o entre actores clave, sin confirmación oficial, pero con potencial de escalar si no se gestiona oportunamente.
Bajo	La interrupción del subproceso podría afectar la imagen institucional, pero existe margen para contenerla antes de que se convierta en un problema reputacional.

3.2.4.5. Impacto legal.

Alto	La interrupción del subproceso genera consecuencias legales como, a manera de ejemplo investigaciones penales, reportes a entes de control, multas o demandas contra la entidad.
Medio	La interrupción del subproceso causa incumplimientos legales que derivan en sanciones disciplinarias internas o llamados de atención por autoridades.
Bajo	La interrupción del subproceso genera incumplimiento de normas o reglamentos internos, sin implicaciones legales externas.

3.2.4.6. Impacto sobre control fiscal y aduanero

Alto	La interrupción del subproceso afecta gravemente la capacidad de vigilancia y sanción tributaria y aduanera. Limita la detección de riesgos, auditorías, inspecciones, investigaciones y el intercambio de información clave. Abre brechas explotables para evasión, el contrabando y otras conductas ilegales que debilitan el sistema fiscal colombiano y aumentan el riesgo de incumplimiento normativo.
Medio	La interrupción del subproceso reduce parcialmente la eficacia de vigilancia y sanción tributaria y aduanera. Limitando la cobertura y la oportunidad de las acciones de control. Puede generar posibilidades puntuales de conductas ilegales, con cumplimiento normativo gestionable.

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”



DIAN

Bajo

La interrupción del subproceso es de bajo alcance sobre el control fiscal y aduanero, con alternativas plenamente operativas y sin efecto material en vigilancia, disuasión o sanción, no altera perfiles de riesgo ni la ejecución de inspecciones o investigaciones, y no genera incumplimientos normativos.

Si al menos dos criterios son valorados como altos, el subproceso se clasifica como Crítico para el negocio

3.2.5. Priorización de recursos (recursos mínimos necesarios para garantizar la disponibilidad servicio en el subproceso)

Para cada subproceso identificado como crítico, se deben listar los recursos mínimos indispensables para asegurar su operación continua. Estos incluyen recursos tecnológicos, físicos, personas (rol), proveedores, aplicaciones de terceros, documentos, los cuales constituyen insumo para identificar los activos de continuidad. En este sentido se debe identificar:

- Una lista de los sistemas de información o soluciones tecnológicas necesarios para soportar el proceso. (internos y externos)
- Todo el equipo especializado clave, difícil de reemplazar que respaldar el proceso (es decir lista de roles / personas / actores fundamentales para el desarrollo del proceso)
- Infraestructura Física
- Cualquier dependencia interna / procesos / subprocesos cuya participación sea necesaria para que el Subproceso funcione.
- Cualquier dependencia externa (entidades externas como bancos, bufetes de abogados o consultores informáticos necesarios para respaldar el proceso).
- Requerimientos legales y regulatorios.
- Registros vitales.

3.2.6. Definición de MTD, RTO y RPO

Para establecer estos tiempos se desarrollarán mesas de trabajo con los expertos funcionales asignados por el líder del proceso con expertos en DRP de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología y el equipo base de Continuidad del Negocio. Se deben contrastar los tiempos que requiere el negocio frente a las capacidades tecnológicas actuales y de presentarse brechas establecer las estrategias para abordarlas.

3.2.6.1. Preguntas orientadoras para establecer MTD, RTO, RPO

1. ¿Qué eventos recientes (últimos 2 años) han interrumpido la operación?
2. ¿Cuál fue la causa del incidente y qué sucedió exactamente?
3. ¿Qué sistemas, procesos o servicios se vieron afectados?
4. ¿Durante cuánto tiempo estuvieron indisponibles?
5. ¿Se implementó una solución temporal o definitiva? ¿Existió un plan de acción?

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”



DIAN

6. ¿Cómo se resolvió el incidente y qué pasos se siguieron?
7. ¿Qué oportunidades de mejora se identificaron a partir del evento?
8. ¿Qué impacto tuvo en el recaudo, control fiscal y aduanero?
9. ¿Cómo afectó la percepción de la entidad ante los grupos de valor e interés (usuarios, proveedores, entes de control)?
10. ¿Se generó afectación reputacional en medios, redes sociales o frente a stakeholders?
11. ¿Hubo consecuencias legales, contractuales o sanciones derivadas del incidente?
12. ¿Qué costos directos e indirectos se asociaron a la interrupción?
13. ¿Qué nivel de tolerancia al riesgo tienen los grupos de interés frente a la interrupción del servicio?

3.2.7. Consolidación y Estructuración del documento BIA

Con base en la información recopilada se consolida la información del BIA por proceso y se publica en Diannet para consulta.

3.3. FASE III. ANÁLISIS DE RIESGOS DE CONTINUIDAD

3.3.1. Definición de criterios para identificar si un riesgo afecta la continuidad del Negocio

Los riesgos de Continuidad del Negocio se identifican a partir de las matrices de los diferentes tipos de riesgos definidos (ver Política para la administración de riesgos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN).

El criterio para determinar si un riesgo afecta la continuidad del negocio es que este pueda generar una interrupción en los procesos críticos de la entidad o en los recursos necesarios para su ejecución, identificados en el BIA.

Una vez aprobadas las matrices de riesgos por los líderes de proceso, con los riesgos relacionados con la continuidad del negocio, se construyen los Escenarios no continuidad. En principio se tienen identificados los siguientes:

- Emergencia Social (Amenazas, paros, pandemias)
- Desastre Tecnológico (de Infraestructura, de software o ciberataque)
- Fuga de Información (pérdida de confidencialidad o ciberataque)
- Desastre Natural y colapso de la infraestructura
- Incapacidad de Operación de los Procesos

3.4. FASE VI. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS



DIAN

Cada escenario contará con estrategias definidas por los responsables, y estas deberán tener en cuenta los riesgos de continuidad identificados en las matrices de riesgos y propender a re establecer la operación de los subprocesos críticos en primera instancia. La estrategia define el qué y el por qué con una visión de largo plazo, considerando los escenarios de no continuidad en materia tributaria, aduanera y cambiaria, así como su correspondiente protección legal, cuando aplique.

3.4.1. Definición de planes de recuperación

A partir de las estrategias se establecen los planes de recuperación los cuales incluyen:

- Plan de recuperación de desastres tecnológicos -DRP, elaborado por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de operaciones.
- Planes de Emergencia, elaborado por lugar administrativo de acuerdo con los lineamientos dados por la Subdirección de Desarrollo del Talento Humano.
- Planes alternos para los subprocesos críticos, elaborado por los líderes del subproceso correspondiente
- Programas de Seguros y otros Instrumentos de Protección Financiera, coordinados por la Dirección de Gestión Corporativa.
- Otras acciones que propendan por la recuperación de los subprocesos críticos ante los escenarios de no continuidad.

3.4.2. Esquema de respuesta durante las interrupciones

La DIAN ha establecido como esquema de respuesta los protocolos OD-PEC-0002 (Gestión de comunicaciones en momentos de crisis), OD-PEC-0003 (Manejo de incidentes e identificación de crisis) y OD-PEC-0004 (Manejo de crisis). Estos protocolos contemplan la conformación de la mesa de incidentes o del PMU como instancias de coordinación para analizar la situación y tomar decisiones inmediatas, definiendo funciones y responsabilidades de las áreas y equipos involucrados según la naturaleza del evento. Como parte del plan de acción para contener el incidente o la crisis, se pueden incluir los planes de recuperación definidos anteriormente y otras medidas específicas, de acuerdo con el escenario evaluado por la mesa de incidentes o el PMU

3.5. FASE V. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

Esta fase busca difundir el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) dentro de la entidad y capacitar a las áreas involucradas, garantizando que comprendan sus responsabilidades y la importancia del plan. El objetivo es crear conciencia sobre la importancia de la continuidad del negocio, y que los funcionarios de la entidad comprendan su rol en caso de una interrupción y estén preparados para actuar de manera efectiva y coordinada. Algunas acciones de socialización y divulgación son las siguientes:

- Capacitaciones presenciales y virtuales.
- Boletines informativos.
- Infografías y carteles en áreas comunes.
- Simulacros y ejercicios prácticos.
- Videos explicativos.
- Publicaciones en Diannet.
- Otros medios que se consideren pertinentes.

“Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos”



DIAN

Publicación del PCN. El plan y sus estrategias están disponibles en Diannet, en el micrositio Sistema de Gestión y Políticas / Plan de Continuidad del Negocio, para consulta de los servidores de la entidad.

3.6. FASE VI. PRUEBAS DEL PCN

Esta fase tiene como propósito implementar y mantener un programa de ejercicios y pruebas anual para evaluar la capacidad institucional de respuesta ante interrupciones y validar a lo largo del tiempo la efectividad de los protocolos para el manejo de incidentes y crisis, así como de las estrategias y planes de recuperación definidos. Estas pruebas comprenden simulacros basados en escenarios críticos, ejercicios de escritorio, pruebas de recuperación y de comunicación, pruebas técnicas, pruebas de evacuación o seguridad física y pruebas integradas que combinan múltiples tipos de ejercicios para simular situaciones complejas de interrupción.

El programa debe ser flexible, teniendo en cuenta los cambios en la estructura organizacional, los recursos disponibles, eventos ocurridos en los últimos años y los resultados de ejercicios anteriores.

Los componentes mínimos que debe incluir un ejercicio de prueba son:

1. **Objetivo:** determinar los fines específicos del ejercicio, tales como evaluar la capacidad de respuesta, identificar brechas en los procedimientos, validar la coordinación entre equipos, entre otros.
2. **Alcance:** establecer las áreas, procesos, sistemas y equipos humanos que participarán en la prueba, considerando su criticidad y rol dentro del PCN.
3. **Escenario de prueba:** debe estar alineados con los escenarios de No Continuidad previamente definidos, tales como ciberataques, desastres naturales, interrupciones tecnológicas, entre otros. El escenario debe incluir detalles como los eventos desencadenantes, su evolución y las condiciones bajo las cuales se desarrollará la crisis simulada.
4. **Planificación de la prueba:**
 - **Cronograma:** definir fecha, hora y duración del ejercicio, procurando minimizar el impacto en la operación real.
 - **Minutograma:** define la secuencia detallada de actividades que se deben ejecutar durante la prueba. En las pruebas técnicas incluye el rollback del ejercicio.
 - **Roles y responsabilidades:** asignar funciones específicas a los participantes, incluyendo líderes de equipo, responsables de comunicación, observadores y evaluadores.
 - **Capacitación del equipo:** asegurar que todos los involucrados comprendan los procedimientos de emergencia, sus roles y el propósito del ejercicio.
 - **Materiales y recursos:** disponer de los elementos necesarios para la ejecución, como manuales, protocolos, medios de comunicación, formularios de evaluación, entre otros.
 - **Socialización y aprobación:** en los casos requeridos, presentar y solicitar a la instancia correspondiente la aprobación del ejercicio.



DIAN

5. Ejecución del ejercicio: llevar a cabo el ejercicio conforme a lo planificado.

6. Evaluación y retroalimentación:

- **Revisión del desempeño:** analizar la respuesta de los equipos, la efectividad de los protocolos, estrategias, planes de recuperación y la coordinación entre áreas.
- **Informe de resultados:** documentar los hallazgos, lecciones aprendidas y recomendaciones para fortalecer el PCN.
- **Mejora continua:** incorporar los aprendizajes del ejercicio en los planes de continuidad, protocolos y procedimientos.

3.7. FASE VII. MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PCN

Esta fase tiene como objetivo garantizar que el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) se mantenga vigente, adecuado a la realidad de la organización y alineado con los riesgos actuales, cambios tecnológicos, normativos y organizacionales. Busca la mejora continua del plan mediante revisiones periódicas, pruebas y retroalimentación. Para ello se implementarán las siguientes acciones:

- Comunicar y revisar periódicamente el contenido del PCN en los diferentes niveles de la entidad, garantizando la comprensión de roles y responsabilidades.
- Evaluar la vigencia del plan para confirmar que su contenido sigue siendo aplicable a la situación actual. Las revisiones se realizarán al menos una vez al año, o cuando se presenten cambios tecnológicos, normativos u organizacionales.
- Ejecutar simulacros y pruebas de funcionamiento para validar la efectividad del PCN y medir la capacidad de respuesta.
- Actualizar los documentos y componentes del plan de continuidad (BIA, riesgos, estrategias y planes de recuperación) conforme a los resultados de la revisión, pruebas y cambios en procesos, recursos, tecnología o estructura organizacional.
- Elaborar informes que documentan resultados, lecciones aprendidas, oportunidades de mejora y recomendaciones para actualizar el PCN ante cambios significativos en procesos, tecnología o estructura organizativa.
- Entrenar al personal involucrado en el PCN, incluyendo nuevos miembros, y fortalecer la cultura organizacional orientada a la resiliencia.



DIAN

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	31/12/2025		Versión inicial	Esta versión corresponde a Información Pública

Elaboró:	Yeimy Liseth Becerra Pita César Augusto Garzón Baquero Tito Alejandro Menjura Murcia Elaboración técnica y metodológica	Gestor II Gestor I Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Edgar Fernando Aviles Gómez Sandra Janette Piedrahita Urueña	Gestor III Gestor IV	Oficina de Seguridad de la información
Aprobó:	Héctor Edilson Hortúa Baquero	Subdirector (A)	Subdirección de Procesos