

1. OBJETIVO

Asegurar que las salidas misionales de Productos o Servicios que no sean conformes se identifiquen y controlen con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE

Inicia con la correcta identificación de la salida no conforme de acuerdo con el formato FT-PEC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios y termina con la elaboración del informe de salidas no conformes por cada trimestre del año.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 Definición e identificación de salidas no conformes

Los productos o servicios de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE DIAN se definen como aquellos que se generan en los procesos que intervienen en el desarrollo de la misionalidad de la entidad, que están de cara a nuestros ciudadanos clientes y que se encuentran descritos en las fichas técnicas FT-PEC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios disponibles en la página Web de la entidad.

Le ejecución de este procedimiento es responsabilidad de todos los Servidores Públicos de la UAE DIAN, así como la de informar al jefe de división o subdirector responsable según su ubicación, para que éste asegure el tratamiento adecuado y control eficaz de la salida no conforme.

La salida no conforme puede detectarse en cualquier etapa del proceso (antes, durante o después de la entrega del producto o la prestación del servicio).

MECANISMOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
ANTES	DURANTE	DESPUES
Evaluación de los procesos, subprocesos y/o procedimientos por parte de cualquier Servidor Público de la entidad.	Información y/o retroalimentación del ciudadano cliente durante la entrega del producto o la prestación del servicio.	Sistema de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias).
		Informes de Planes de Mejora.
Aplicación de controles definidos en los diferentes niveles de la entidad.		Informes de resultados de Auditorías Internas.
		Informes de resultados de Auditorías Externas.
		Información recibida de ciudadanos clientes.
		Información recibida de otros procesos.

3.2 Tratamiento de las salidas (productos o servicios no conformes)

Los tipos de tratamientos que pueden seleccionarse para corregir la Salida (Producto o Servicio) No Conforme son:

- Corrección.
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- Información al cliente.
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

3.3 Análisis de las salidas no conformes.

Los jefes en todos los niveles de la Entidad deben analizar periódicamente las estadísticas de las salidas no conformes para evaluar la frecuencia con la que se presentan, la fuente que los genera, el impacto de las mismas en el desempeño de los procesos, la identificación de causas y la implementación de acciones tendientes a evitar su recurrencia, entre otros aspectos. Esto con el fin de lograr mejorar la provisión de los productos y servicios; corregir, prevenir y reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-PEC-0239	Acciones correctivas	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0262	Auditoría interna de Sistemas de Gestión	Digital	Interno
Formato	FT-PEC-1349	Ficha técnica de productos y servicios	Digital	Interno
Formato	FT-PEC-1996	Plan de mejoramiento o de acción	Digital	Interno
Formato	FT-PEC-1368	Identificación de la salida no conforme	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Una auditoría puede ser interna (de primera parte) y son las que se

realizan por o en nombre de la propia organización o externa (de segunda o de tercera parte) son las que realizan partes que tienen algún interés en la organización tales como las que otorgan certificación. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Característica (Requisito):** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Característica de Calidad:** característica inherente a un objeto relacionada con un requisito. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Concesión:** autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Corrección:** acción para eliminar una No Conformidad detectada. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Liberación:** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso el proceso siguiente. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **PQRSFD:** son expresiones materializadas por parte de un ciudadano cliente respecto a una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia relativa a un producto o servicio o al propio proceso, donde explícita o implícitamente espera una respuesta o resolución. Fuente: UAE DIAN – Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales – Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. La organización tiene procesos

que pueden definirse, medirse y mejorarse. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.

- **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto o un servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.
- **Salida Misional:** salida es el resultado de un proceso ¹. Una salida misional se debe entender como el resultado de un proceso misional; varias salidas misionales conforman un producto o un servicio de la Entidad. Fuente: Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales - Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.
- **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015.

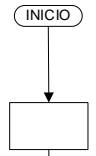
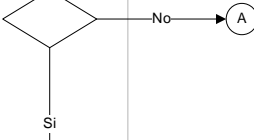
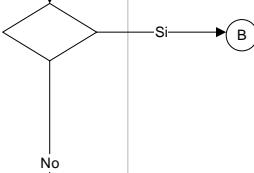
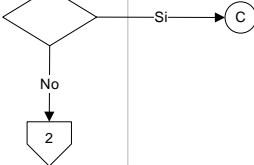
7. DIAGRAMA DE FLUJO

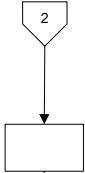





7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
No Aplica			

7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

¹ Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2015

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Servidor Público de la UAE DIAN					
H	<p>1. Identificar si la salida hace parte de los productos o servicios definidos para la Entidad</p> <p>Durante la ejecución de los procesos y procedimientos para la realización del producto o la prestación del servicio, se debe revisar si la salida misional clasifica dentro del listado de salidas que conforman los productos y servicios definidos para la entidad ver formato FT-PEC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios. Para acceder a esta información debe ingresar a la Diannet utilizando la siguiente ruta:</p> <p>https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/procesos/Paginas/clientes-productos.aspx</p>					Todas las Dependencias	No Aplica
V	<p>2. La salida corresponde a uno de los productos o servicios de la Entidad?</p> <p>Si se precisa que la salida se encuentra dentro de la lista de salidas que conforman los productos o servicios definidos por la entidad de acuerdo con el formato FT-PEC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios continúe en la Actividad No.3. En caso contrario fin del procedimiento.</p>					Todas las Dependencias	Reporte al correo de Gestión Calidad
V	<p>3. La salida misional cumple los requisitos definidos ?</p> <p>Debe verificar el cumplimiento de los requisitos vigentes definidos en el FT-PEC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios, con el fin de asegurar el cumplimiento de las condiciones de calidad previamente definidas.</p> <p>Si se cumplen todos los requisitos, se procede a la entrega del producto o la prestación del servicio, es decir con la liberación correspondiente y continua en la Actividad No.11. Si se identifica incumplimiento en uno más requisitos definidos continúa en la Actividad No.4</p>					Todas las Dependencias	No Aplica
V	<p>4. La salida no conforme identificada corresponde al proceso ?</p> <p>Se debe precisar si corresponde a una salida no conforme generada en el mismo proceso o corresponde a un proceso diferente. En caso de NO haberse generado en el mismo proceso continua en la Actividad No. 5. En Caso Contrario continua en la Actividad No.7</p>					Todas las Dependencias	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Jefe de División / Subdirector Correspondiente	Servidor Público de la UAE DIAN	Responsable de registrar y dar tratamiento a la salida no conforme			
H	<p>5. Informar al Jefe de División correspondiente de la salida no conforme</p> <p>Una vez identificada la salida no conforme y el o los requisito(s) incumplido(s), se procede a informar al Jefe de División correspondiente mediante un correo electrónico el hallazgo y solicitando que se realice el tratamiento correspondiente con copia al buzón gestionabilidad@dian.gov.co. Debe adjuntar la documentación soporte necesaria que facilite su comprensión. Esta información debe precisar el producto o servicio afectado, el o los requisitos incumplidos, y toda la documentación soporte que permita su fácil identificación, comprensión y tratamiento.</p> <p>Nota 1: Esta identificación debe realizarse antes de la entrega del producto o la prestación del servicio al ciudadano cliente, según lo establecido en las condiciones generales. También se puede dar por información del ciudadano cliente después de la entrega de la salida (Producto o Servicio); o por información de algún Cliente Interno.</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico Documentación Soporte
H	<p>6. Recibir información, analizarla y direccionarla al servidor público responsable</p> <p>Recibe la información, la analiza y la remite por correo electrónico al responsable de registrar y dar tratamiento a la salida no conforme correspondiente para que proceda con el registro y tratamiento de la salida no conforme, de acuerdo con este procedimiento</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico Documentación Soporte
H	<p>7. Registrar la salida no conforme</p> <p>Se registra la salida no conforme en el Formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme, diligenciando de manera clara y precisa todos los campos solicitados en el formato incluyendo la característica que se incumple, lo cual será la base para definir como corregir eficazmente el incumplimiento. Esta actividad se debe realizar cada vez que se identifique y documente una salida no conforme e informar al Líder del proceso o procedimiento.</p> <p>Si la salida no conforme se genera de forma repetitiva debido al alto volumen de operaciones, estos casos pueden ser registrados en un solo Formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme antes o después de dar tratamiento al mismo, acumulando por mes todos los casos referidos al mismo producto</p>					Todas las Dependencias	FT-PEC-1368 Debidamente Diligenciado
H	<p>8. Definir el Tratamiento adecuado para la salida no conforme</p> <p>Una vez identificada y registrada la salida no conforme, convoca un equipo de trabajo necesario para analizar la(s) causa(s) correspondientes y definir el tratamiento adecuado teniendo en cuenta el numeral 3.2 de las Condiciones Generales, de tal forma que permita dar continuidad al proceso y generar las acciones pertinentes con el fin de evitar la recurrencia del error. Documenta esta información en el formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme.</p>					Todas las Dependencias	FT-PEC-1368 Debidamente Diligenciado
							

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Jefe de División / Subdirector correspondiente	Responsable de registrar y dar tratamiento a la salida no conforme				
H	<p>9. Dar tratamiento a la salida no conforme</p> <p>Implementa el tratamiento definido y debidamente documentado en el Formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme, verifica que se implemente y remite el formato por correo electrónico al líder del proceso o procedimiento con el fin de que verifique la eficacia de la misma.</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico y FT-PEC-1368 debidamente diligenciado
V	<p>10. La salida es conforme y la causa del error es recurrente?</p> <p>Se debe verificar si el tratamiento aplicado fue eficaz y se corrigió el incumplimiento inicialmente identificado; de ser así lo registra en el formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme y lo remite por correo al Responsable de registrar y dar tratamiento a la Salida No Conforme y continua en la Actividad No. 11. En caso contrario, se regresa a la Actividad No. 8 a definir un nuevo tratamiento. Si identifica que la causa de la Salida No Conforme es recurrente, continúe en la Actividad No.12.</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico y FT-PEC-1368 debidamente diligenciado
H	<p>11. Liberar el producto y/o servicio</p> <p>Cuando el producto esta conforme y cumple todos los requisitos de calidad aplicables, se procede a la entrega de la Salida (Producto o Servicio) al usuario - cliente Externo.</p> <p>Una vez liberado el Producto o Servicio debe enviar por correo electrónico al gestor de calidad asignado a la dependencia el formato FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme para su revisión y archivo. Continúa en la Actividad No. 14</p> <p>NOTA: En caso que el formato sea devuelto por el Gestor de Calidad, éste debe ser ajustado con los datos solicitados.</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico y FT-PEC-1368 debidamente diligenciado
V	<p>12. Se requiere generar acción correctiva?</p> <p>Luego de Liberado el producto y/o servicio, el Jefe de División / Subdirector debe analizar junto con su equipo de trabajo la(s) corrección(es) que no haya(n) sido efectiva(s), aquella(s) que sea(n) recurrente(s), que tenga(n) un alto impacto en la imagen de la Entidad o en el desempeño de los procesos y determinan si es o no necesario implementar una Acción Correctiva. En caso de ser necesario continua en la Actividad No.13. En caso contrario fin del procedimiento</p>					Todas las Dependencias	No Aplica
H	<p>13. Implementar acción correctiva</p> <p>Analizar de fondo y frente a los procedimientos, métodos, instrumentos y/o personal que ejecuta las actividades para su producción, las acciones correctivas necesarias para evitar la recurrencia del error aplicando el procedimiento PR-PEC-0239 Acciones Correctivas y diligenciando el formato FT-PEC-1996 Plan de Mejoramiento o de Acción como resultado final de la aplicación del procedimiento.</p>					Todas las Dependencias	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Gestor de Calidad Asignado a la Dependencia	Responsable de Elaborar el Informe Trimestral				
V	<p>14. Los Formatos FT-PEC-1368 están completamente diligenciados?</p> <p>Revisar que todos los formatos FT-PEC-1368 Identificación de la salida no conforme recibidos, estén completamente diligenciados. En caso de no estar diligenciados devolverlo por correo electrónico al funcionario responsable de registrar la Salida No Conforme, para que realice los ajustes necesarios y se devuelve a la Actividad No. 11. En caso contrario continua en la Actividad No.15</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico FT-PEC-1368
H	<p>15. Organizar la información y enviar a Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales.</p> <p>Archiva magnéticamente la información hasta que se cumpla el cierre del trimestre vigente y aplica el numeral 3.3 Análisis de las Salidas (Productos o Servicios) No Conformes descrito en las condiciones generales de este procedimiento.</p> <p>Una vez cierra el trimestre procede a consolidar y a enviar la información a la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales al buzón gestioncalidad@dian.gov.co.</p>					Todas las Dependencias	Correo Electrónico
H	<p>16. Elaborar Informe trimestral consolidado de producto y/o servicio no conforme de la Entidad.</p> <p>Trimestralmente, La Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales, debe recopilar y consolidar los informes presentados por los Responsables de los Procesos en los diferentes niveles de La Entidad, elaborando el Informe Trimestral Consolidado de Producto y/o Servicio No Conforme, el cual se dispone en la carpeta pública para la consulta, análisis y toma de decisiones por parte de los líderes de los procesos y/o de los procedimientos. De la misma manera se constituye en información de entrada para el procedimiento PR-PEC-0262 Auditoría Interna de Sistemas de Gestión.</p>					Subdirección de Procesos - Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales	Informe Trimestral Consolidado de Producto y/o Servicio No Conforme

7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
		Ver caracterización de productos

7.4 Salidas

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
13	Productos o servicios no conformes que sean recurrentes, sin solución eficaz y/o que tengan un alto impacto en la imagen de la Entidad o en el desempeño de los procesos.	PR-PEC-0239 Acciones Correctivas	Esta información se debe consolidar y analizar. Adicionalmente con el equipo de trabajo que el Jefe de División / Subdirector correspondiente considere necesario, deben aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas y diligenciar el formato FT-PEC-1996 Plan de Mejoramiento o de Acción para plasmar allí las acciones que una vez implementadas permitan evitar la recurrencia del error.
16	Informe Trimestral de Salidas (Producto o Servicio) No Conforme.	Todos los Procesos PR-PEC-0262 Auditoría Interna de Sistemas de Gestión	Informe consolidado por trimestre de las salidas no conformes identificadas, tratadas y reportadas por cada lugar administrativo. Este informe contiene las estadísticas de Salidas No Conformes clasificadas por producto, lugar administrativo, causas, entre otros. Esta información se dispone en la carpeta pública de la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales para que sea analizada por los líderes de los procesos y/o de los procedimientos de tal forma que facilite la toma de decisiones.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	07/07/2014	27/11/2014	Versión inicial de la modernización del SGCCI. Reemplaza lo establecido en el 1146 Control al Producto no Conforme y Aplicación de Acciones Correctivas y Preventivas y la Orden administrativa 0003 de 2008, en lo relacionado con

			el control a los Productos y/o Servicios No Conformes.
2	28/11/2014	20/12/2018	<p>Versión 2 de la modernización del SGCCI, que reemplaza lo establecido en la versión 1.</p> <p>Se realizó actualización metodológica al documento en lo correspondiente a responsable, marco legal, roles de empleo, riesgos, aspectos e impactos ambientales y elaboración técnica. Se modificaron las condiciones generales y las actividades del procedimiento</p>
3	21/12/2018	06/12/2021	<p>Versión 3 de la actualización de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015 y NTC-ISO 9001:2015 que reemplaza lo establecido en la versión 2.</p> <p>Se actualizó lo correspondiente a la terminología y a los requisitos propios de la Resolución 29 de 2018. Se actualizaron las definiciones y los requisitos definidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 9000:2015. Se actualizó el Formato FT-IC-1368 incluyendo las Salidas No Conformes, la identificación del producto o servicio afectado, así como su causa. Adicionalmente se realizaron ajustes en la descripción de actividades alineándolas con el nuevo formato FT-IC-1368 y la forma como se consolidará la información. Razón por la cual se elimina el anexo Consolidador del Formato FT-IC-1368.</p>
4	07/12/2021		<p>Versión 4 que reemplaza lo establecido en la versión 3.</p> <p>Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales: 2. Alcance en la página 1; 3. Condiciones Generales en la página 1; 5. Documentos Relacionados en la página 2; 7. Diagrama De Flujo, 7.2. Descripción de Actividades en las actividades 1,2,3, Cambio del nombre FT-IC-1349 Ficha Técnica de Productos y Servicios por FT-PEC-1349 y cambios en el código alfanumérico de los documentos relacionados en</p>

			<p>las actividades 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14 y 16, y el numeral 7.4. Salidas en la página 9.</p> <p>En el numeral 7.4 Salidas, se adiciona el PR-PEC-0262 Auditoría Interna de Sistemas de Gestión en la columna "clientes", con el fin de armonizar las entradas-salidas de estos dos procedimientos. En concordancia se adiciona el mencionado procedimiento en la actividad 16 del diagrama de flujo, y se elimina de dicha actividad la salida al PR-PEC-0236 Diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno y gestión ambiental.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 070 del 9 de agosto del 2021.</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios de fondo respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p>
--	--	--	---

Elaboró:	Dayana Merley Poveda Saavedra Ajustó metodológicamente	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Hugo Antonio Álvarez Agudelo	Subdirector	Subdirección de Procesos
Aprobó:	Catalina García Cure	Directora	Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica

9. ANEXOS

Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.