

1. OBJETIVO

Atender y dar solución a las solicitudes que formulen las diferentes dependencias de la Entidad, para el uso de los diferentes canales de servicio.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con la realización del seguimiento del plan de acción.

3. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento permite desarrollar acciones para mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos clientes, en términos de efectividad, oportunidad y calidad. Todas las actividades desarrolladas, para la ejecución de estrategias de servicio y prestación de nuevos servicios serán responsabilidad de cada proceso misional de la Entidad.

3.1 Entrega de información y/o base de datos

De acuerdo con el servicio requerido el área solicitante, deberá suministrar a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces, la siguiente información:

- **Base de datos según servicio**

Servicio	No. de Identificación	Nombres y Apellidos o Razón Social	Dirección	Ítems requeridos					Ciudad
				Teléfono 1	Teléfono 2	Teléfono 3	Celular	Correo Electrónico	
Mensaje de texto a celular (SMS)	X	X					X		
Mensajes Masivos por IVR (llamadas de salida con mensaje automático)	X	X		X	X	X			X
Agendamiento telefónico a través de llamadas de salida	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Llamadas de Salida	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Agendamiento Virtual									

Nota. De la calidad de la información suministrada dependerá la efectividad del servicio solicitado.

Así mismo, es indispensable el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- **Mensaje de texto a Celular (SMS):** El texto del mensaje debe contener máximo 159 caracteres incluidos espacios, caracteres especiales (.!#&/) y la palabra DIAN.
- **Mensajes masivos por IVR (llamadas de salida con mensaje automático):** El texto debe contener la palabra DIAN y no puede superar el minuto en su grabación.
- **Agendamiento telefónico y virtual** (Ver CT-CAC-0052 Agendamiento de citas)
- **Llamada de Salida:** El guión que maneje el agente telefónico debe contener saludo, información de la campaña, recomendaciones (de ser necesario) y despedida. (Guión y/o modelo).

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-CAC-0383	Identificación y cierre de brechas de servicio	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0265	Atención en canales	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0052	Agendamiento de citas	Digital	Interno
Formato	FT-CAC-2216	Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Agendamiento:** Programación de citas, a través del servicio de agendamiento de la Entidad, para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas de la DIAN. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Agente:** Persona que ejerce funciones operativas en un Contact Center. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Atención:** Son todas aquellas acciones que despliega una organización para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes para el cumplimiento de sus obligaciones o ejercicio de un derecho. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Base de Datos:** O banco de datos es un conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.

- **Campaña:** Conjunto de actos que se dirigen a conseguir un fin determinado. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Canal de servicio:** Medio a través del cual los ciudadanos clientes, interactúan con la UAE DIAN, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones fiscales u obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios. Pueden ser presencial, virtual o telefónico. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Capacidad instalada:** Se refiere a la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos, de infraestructura y de personal, necesarios para prestar un servicio con calidad y oportunidad. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Ciudadano cliente:** Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúan con las entidades de la administración pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de: la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del estado y, el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la producción de dichos servicios. Fuente: Guía de racionalización de trámites. SUIT.
- **Contact Center:** Es un centro de Contacto centralizado que tiene como propósito recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y solicitudes a través del teléfono, las cuales se pueden realizar por canales adicionales como fax, correo-e, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Cuadernillo:** Herramienta de consulta para el funcionario / agente que contiene entre otros: información adicional, aclaraciones, resumen normativo, etc. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Chat:** Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Foro:** Herramienta para la realización de foros virtuales que la DIAN programe con la ciudadanía y/o con sus funcionarios. Debe estar disponible para el acceso en el portal de la DIAN y debe tener una interfaz segura con un enlace a la dirección www.dian.gov.co. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Guión:** Son las instrucciones que se utilizan en una campaña para dirigir la interacción de un agente con el cliente en línea. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.

- **IVR (Interactive Voice Response) ó VRU (Voice Response Unit)** en español “respuesta de voz interactiva o unidad de respuesta de voz”: Consiste en un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Mensaje SMS:** Servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto). Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Mensajes masivos – IVR:** Consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como "sí", "no" u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Micrositio:** También conocido como minisite o weblet, que se refiere a una página web individual o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios. Son utilizados para añadir un conjunto de información. Estos sitios pueden estar o no vinculados al sitio Web principal y se pueden retirar del servidor del sitio cuando sean utilizados para un objetivo temporal. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Modelo de atención al ciudadano:** Es una herramienta de trabajo que formaliza las actuaciones de los servidores públicos de la DIAN que atienden a los ciudadanos, les indica la forma adecuada de relacionarse y los comportamientos que deben tener en cuenta en la atención presencial, telefónica y virtual. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Protocolo:** Guión preestablecido para saludar y despedirse del ciudadano cliente que se contacta con el Contact Center. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Redes sociales:** La herramienta de gestión de medios sociales, debe permitir múltiples accesos a redes sociales: twitter, páginas de internet y otras cuentas a gestionar, facilitando el control de múltiples identidades y redes sociales en un solo lugar. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Requerimiento:** Consulta y/o solicitud que se realiza ante las oficinas de las Direcciones Seccionales de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con el fin de llevar a cabo un trámite o servicio. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Servicio:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de los ciudadanos clientes, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.

- **Transacción:** También denominada “Llamada” o “contacto con el cliente”: Se entiende por transacción a una llamada o conversación mediante chat, llamada telefónica, interacción en redes sociales, foro y atención en el servicio presencial. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Todos los procesos	Formato FT-CAC-2216 Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio.	<p>El proceso involucrado debe indicar los nombres, teléfonos y correos electrónicos de los funcionarios que atenderán las consultas de la herramienta informática, servicio en línea e inquietudes normativas que se generen en el desarrollo del mismo.</p> <p>El formato debe estar acompañado de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guiones • Cuadernillos • Preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas • Texto de las comunicaciones que se enviaran a los ciudadanos clientes, por parte del área solicitante. • Texto de los correos electrónicos que se enviaran a los ciudadanos clientes, por parte del área solicitante. • Diseñar y realizar todas las acciones previas de difusión, divulgación y comunicación, tales como avisos, correos publicaciones y demás actuaciones requeridas para dar

			<p>inicio a la estrategia y/o campaña de servicio o gestión de un trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministrar la normatividad vigente, procedimientos, formatos, formularios, prevalidadores, instructivos, cartillas, plegables y demás ayudas requeridas. • Si para la implementación de la estrategia de servicio, se requiere como soporte de un aplicativo, este deberá estar en funcionamiento, haber sido probado y contar con el documento guía. • Conformar mesa de ayuda para brindar asistencia especializada a los ciudadanos clientes que se contactan por los diferentes canales (telefónicamente, chat, redes sociales y foro) así como el flujo de información para la misma y escalamiento a instancias superiores de la mesa de ayuda si es necesario. • Identificar y entregar el estadístico (Base de Datos) de los ciudadanos clientes objeto de la estrategia de servicio, por Dirección Seccional.
	Procedimiento PR-CAC-0383 Identificación y cierre de brechas de servicio	Estrategia generada	<p>La estrategia debe estar caracterizada con los siguientes datos: Segmento, Trámites u OPAS, Dirección Seccional, entre otros.</p>
7	Proceso solicitante de modificación	Formato FT-CAC-2216 Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio.	El proceso involucrado debe indicar las modificaciones que se realizarán, con el visto bueno del jefe respectivo.
11	Procedimiento PR-CAC-0265 Atención en canales	Reporte de atención de la solicitud	Debe contener:

			<ul style="list-style-type: none"> • Mensaje de texto a Celular (SMS): Entrega de reporte de registros efectivos y no efectivos, incluido Base de Datos • Mensajes masivos por IVR (llamadas de salida con mensaje automático): Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluido Base de Datos • Agendamiento telefónico y virtual: Se asignan roles de consulta en la herramienta dispuesta, al funcionario designado, para consultar reporte. (Ver Cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de citas) • Llamada de Salida: Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluido Base de Datos. • Redes Sociales: Entrega de reportes de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de usuarios que interactuaron en la plataforma ○ Consolidado de comentarios
--	--	--	--

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar				
H	<p>7. Recibir modificación de la solicitud Cualquier modificación, indistintamente de su motivo, deberá recibirse por correo electrónico con oportunidad a fin de hacer las modificaciones a que haya lugar.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Modificación de la solicitud
V	<p>8. ¿Es necesario realizar capacitación y entrenamiento? En caso de realizar capacitación y entrenamiento continuar en la siguiente actividad, en caso contrario continuar en la actividad 10.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	No aplica
H	<p>9. Capacitar y entrenar a funcionarios y agentes</p> <p>El proceso misional solicitante deberá iniciar con anticipación al requerimiento, la capacitación y preparación de los funcionarios y agentes sobre el tema a atender y el uso de las herramientas según el caso, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios y Formatos • Prevalidadores y/o Aplicativos • Guía de servicios en línea: información, instructivos, videos y más • Piezas publicitarias como: Micrositio, infografías, mensajes, entre otros (previa concertación con la oficina de comunicaciones) • Y demás ayudas requeridas <p>Dejando el registro en el formato 1674 Control registro de asistencia reuniones. Igualmente, actualizar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en el portal de la DIAN, a fin de garantizar la calidad y confiabilidad de la información suministrada al ciudadano - cliente.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces, proceso misional competente	Formato 1674 Control registro de asistencia reuniones

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de gestionar				
H	<p>10. Ejecutar la solicitud Se ejecutan las actividades programadas según la planeación realizada en conjunto con las áreas solicitantes, a través del procedimiento PR-CAC-0265 Atención en canales.</p> <p>Para ello es indispensable que se capacite a los funcionarios del punto de contacto y a los agentes del centro de contacto, teniendo en cuenta que para la atención se debe enviar un memorando con los lineamientos de socialización y de atención de la campaña.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Lineamientos de socialización y de atención de la campaña
H	<p>11. Recibir reporte de atención de la solicitud en canales. Se recibe del procedimiento PR-CAC-0265 Atención en canales, el reporte de la atención de la solicitud. Estos reportes se envían constantemente, durante el desarrollo de la campaña.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces y demás áreas involucradas	Reporte de atención de la solicitud
H	<p>12. Reportar avance Los datos de la ejecución de la gestión realizada a la fecha de corte, incluyendo los registros efectivos y no efectivos (llamadas, publicaciones, personas atendidas o capacitadas y/o mensajes enviados) con su correspondiente motivo, se reportan al proceso solicitante.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces y demás áreas involucradas	Reporte de avance
V	<p>13. ¿Se generan ajustes? Si del reporte del avance se generan ajustes a la solicitud, se regresa a la actividad 7, en caso contrario continuar en la siguiente actividad.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de gestionar	Responsable de evaluar					
H	14. Enviar reporte final. Se envía al proceso solicitante el consolidado final de los reportes y se entrega la base de datos gestionada en los casos que haya lugar.						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Reporte final
H	15. Evaluar el resultado de la solicitud. El proceso solicitante debe evaluar el resultado de la solicitud, para determinar que se cumplió con el objetivo de la solicitud.						Dependencia solicitante	Evaluación de la solicitud
V	16. ¿Se cumplió con el objetivo de la solicitud?. Cuando se cumpla con el objetivo de la solicitud finaliza el procedimiento, de lo contrario continua en la siguiente actividad.						Dependencia solicitante	No aplica
H	17. Realizar plan de acción . Se debe realizar plan de acción para dar cumplimiento al objetivo.					Se cumplió con El objetivo	Dependencia solicitante	Plan de acción
H	18. Realizar seguimiento al plan de acción . Se debe realizar seguimiento al plan de acción.						Dependencia solicitante	Plan de acción con seguimiento

7.3. Productos

Productos	Cliente	Requisitos
No aplica	No aplica	No aplica

7.4. Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
3	Formato FT-CAC-2216 Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio.	Proceso solicitante	Se debe especificar los aspectos que debe modificar en el formato FT-CAC-2216 Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio, para que cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.
10	Lineamiento de socialización y atención de la campaña	PR-CAC-0265 Atención en canales	El lineamiento debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de la campaña, • Los recursos o canales que utilizar • Protocolo de atención de acuerdo con el canal de servicio.
12	Reporte de avances	Proceso solicitante	Debe contener: Los registros efectivos y no efectivos (llamadas, publicaciones, personas atendidas o capacitadas y/o mensajes enviados) con su correspondiente motivo.
14	Reporte final	Proceso solicitante	Debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Mensaje de texto a Celular (SMS): Entrega de reporte de registros efectivos y no efectivos, incluido Base de Datos • Mensajes masivos por IVR (llamadas de salida con mensaje

			<p>automático): Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluido Base de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agendamiento telefónico y virtual: Se asignan roles de consulta en la herramienta dispuesta, al funcionario designado, para consultar reporte. (Ver Cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de citas) • Llamada de Salida: Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluido Base de Datos. • Redes Sociales: Entrega de reportes de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de usuarios que interactuaron en la plataforma ○ Consolidado de comentarios
--	--	--	--

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	19/10/2015	25/04/2018	<p>Versión inicial de la modernización del SGCCI, reemplaza los siguientes memorandos: Memorando 607 de 2008, Memorando 257 de 2006.</p> <p>Se ajustó y actualizó la información contenida en el presente procedimiento reemplaza lo establecido en la versión 1 del procedimiento PR-AC-0268 Estrategias de servicio en cuanto a campañas, además de los siguientes procedimientos:</p> <p>1146 Cultura de la Contribución 1146 Orientación Jurídica 1146 Administración de los Servicios Informáticos Electrónicos</p>
2	26/04/2018	30/03/2021	<p>Versión 2 de la modernización del SGCCI, que reemplaza lo establecido en la versión 1.</p> <p>Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización, control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado y elaboración técnica.</p>







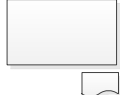



3	31/03/2021	29/09/2021	<p>Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "3. CONDICIONES GENERALES, en la página 2; 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en la página 2; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.1 Entradas, en las páginas 5, 6 y 7; 7.2 Descripción de Actividades, en las actividades 1, 10 y 11 ;7.4 Salidas, en las páginas 12 y 13.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios 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>
4	30/09/2021		<p>Versión 4. 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 000070 del 9 de agosto de 2021.</p>

Elaboró:	Fernando Zona Niño Ajustó metodológicamente	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
Aprobó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos

7 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		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SIMBOLOS UBICADOS EN DIFERENTES PÁGINAS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.