



# **GUÍA DE PROCEDIMIENTOS GP-025-OPP/002**

## **DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL RENIEC**

**PRIMERA VERSIÓN**

**OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO**

**2023**





## ÍNDICE

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| I. <u>OBJETIVO</u> .....                                  | 3  |
| II. <u>ALCANCE</u> .....                                  | 3  |
| III. <u>BASE LEGAL</u> .....                              | 3  |
| IV. <u>TERMINOS Y DEFINICIONES</u> .....                  | 3  |
| V. <u>DISPOSICIONES GENERALES</u> .....                   | 5  |
| VI. <u>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</u> .....            | 6  |
| VII. <u>VIGENCIA</u> .....                                | 18 |
| VIII. <u>APROBACIÓN</u> .....                             | 18 |
| IX. <u>ANEXOS</u> .....                                   | 18 |
| <u>ANEXO N° 1: INVENTARIO DE PROCESOS</u> .....           | 19 |
| <u>ANEXO N° 2: FICHA TECNICA DEL PROCESO</u> .....        | 20 |
| <u>ANEXO N° 3: FICHA TECNICA DEL INDICADOR</u> .....      | 21 |
| <u>ANEXO N° 4: MAPA DE PROCESOS NIVEL 0</u> .....         | 22 |
| <u>ANEXO N° 5: DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 1</u> .....     | 23 |
| <u>ANEXO N° 6: DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 2</u> .....     | 24 |
| <u>ANEXO N° 7: DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES</u> ..... | 25 |
| <u>ANEXO N° 8: FLUJOGRAMA FASE 1</u> .....                | 26 |
| <u>ANEXO N° 9: FLUJOGRAMA FASE 2</u> .....                | 27 |
| <u>ANEXO N° 10: NOTACION BPMN</u> .....                   | 28 |



## I. OBJETIVO

Establecer disposiciones técnicas para la identificación, modelamiento, documentación y seguimiento de la gestión por procesos en el RENIEC, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y su estandarización.

## II. ALCANCE

La presente Guía de Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los servidores civiles del RENIEC.

## III. BASE LEGAL

- 3.1. **Ley N° 26497**, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, del 12 de julio de 1995 y modificatorias.
- 3.2. **Ley N° 28716**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002, modificada por el decreto Legislativo N° 1446 del 15 de setiembre del 2018.
- 3.3. **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002 y sus modificatorias.
- 3.4. **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, que aprueba el Reglamento de la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.
- 3.5. **Decreto Supremo N° 054-2018-PCM**, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, del 18 de mayo de 2018 y sus modificatorias.
- 3.6. **Decreto Supremo 103-2022/PCM**, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 con fecha 19 de agosto de 2022.
- 3.7. **Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG**, que aprueba las “Normas de Control Interno”, del 03 de noviembre de 2006.
- 3.8. **Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG**, aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, del 17 de mayo de 2019 y sus modificatorias.
- 3.9. **Resolución Jefatural N° 000086-2021/JNAC/RENIEC**, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC, del 04 de mayo del 2021 y su modificatoria.

## IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 4.1 Actor

Órgano o unidad orgánica involucrada en el proceso, puede clasificarse en:

**Proveedor:** Aquel que entrega un insumo o solicita un requerimiento.

**Ejecutor:** Encargado de desarrollar el proceso.

**Destinatario:** Aquel que recibe el producto/servicio del proceso.

### 4.2 BPMN

Es el acrónimo de Business Process Model and Notation o Modelo y Notación de Procesos de Negocio. Es la notación gráfica estandarizada diseñada para



representar la secuencia de actividades que conforman los procesos de negocio de una organización y los mensajes que fluyen entre los participantes y cada una de las actividades.

#### 4.3 Dueño de proceso

Es el(a) servidor(a) de confianza quien tiene la responsabilidad de la correcta ejecución de los procesos a su cargo y de administrar la mejora del proceso, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto; para lo cual cuentan con el apoyo de todos los participantes de su proceso.

#### 4.4 Equipo por proceso

Es el equipo que se conforma por el dueño del proceso, el representante del dueño del proceso, el facilitador metodológico y según la naturaleza del proceso se puede requerir la asistencia de un representante de la Oficina de Tecnologías de la Información o de la Oficina de Asesoría Jurídica o de cualquier otro órgano de la especialidad requerida.

#### 4.5 Gestión por procesos

Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, los procesos transversales, sus productos/servicios y sus interacciones, contribuyendo a la generación de valor público.

#### 4.6 Indicador

Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos, se asocia con el Objetivo del proceso y sirve para la determinación de la Metas (Meta: Número de unidades de medida o cualidad que se espera alcanzar en un periodo de tiempo y en un ámbito geográfico, y que guarda correspondencia con las acciones realizadas por la institución. Se asocia indicador de desempeño del proceso).

La correcta selección de indicadores es un factor clave para realizar el seguimiento y la evaluación adecuada.

#### 4.7 Mapa de procesos

Representación gráfica de bloques a fin de obtener la representación de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad.

#### 4.8 Modelamiento

El modelamiento de los procesos de negocio es una técnica que se utiliza para documentar, diseñar y optimizar los procesos. Modelar los procesos proporcionan una representación visual de las etapas y el flujo de un proceso que tanto las partes interesadas comprenden fácilmente y ayudan a las organizaciones a comunicar los procesos oficiales, mejorar las operaciones y planificar los proyectos de automatización de los procesos del negocio.



#### 4.9 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos/servicios, luego de la asignación de recursos.

#### 4.10 Proceso Transversal

Se utiliza para indicar el ámbito o dominio de aquel proceso que cruza la organización de extremo a extremo, es decir, cruzando las funciones, de principio a fin.

#### 4.11 Representante del dueño del proceso

Es el servidor civil a quien el dueño del proceso ha designado para representarlo a través de funciones específicas en la mejora del proceso.

#### 4.12 Rol

Papel o función que desempeña un servidor civil dentro de las actividades de un proceso.

#### 4.13 SIPOC

SIPOC es un acrónimo en inglés que hace referencia a: “suppliers”, “inputs”, “process”, “outputs” y “customers”. En la práctica, SIPOC es un diagrama que permite visualizar un macroproceso de negocio y sus principales entradas y salidas, en un formato simple y fácil de leer.

#### 4.14 Tipos de procesos

4.14.1 **Operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos/servicios previstos por la institución, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.

4.14.2 **Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la institución, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora del RENIEC.

4.14.3 **Soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos, soporte y asesoría para elaborar los productos/servicios previstos por la institución.

### V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 La Gestión por Procesos se encuentra contemplada dentro del segundo Objetivo Prioritario: “Mejorar la Gestión Interna en las Entidades Públicas” de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – PNMGP2030.

Este objetivo está orientado a:





- Mejorar la gestión interna en las entidades, con claridad sobre la política pública a la cual el Estado orientará su actuación.
- Mejorar la estrategia para intervenir en el territorio.
- En un plano institucional, elegir la mejor manera de organizarse para asegurar que las intervenciones sean oportunas, eficientes, efectivas.

5.2 El segundo objetivo de la PNMGP se desarrolla a través de diversos lineamientos, siendo el lineamiento: L2.4 “Asegurar la articulación de los sistemas administrativos” el que alberga la Actividad Operativa: A2.4.1 “Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, **la gestión por procesos**, y optimización de trámites”.

5.3 En el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se señala a la gestión por procesos como un medio bajo su ámbito, la misma que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la institución, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño.

#### 5.4 Marco Metodológico

Para la presente guía de procedimiento se han contemplado las 02 primeras fases de la gestión por procesos:

- 1) Determinación de procesos
- 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos



Gráfico 1. Fases de la Gestión por Procesos  
Fuente: NT N° 001-2018-PCM/SGP

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 RESPONSABILIDADES

6.1.1 La máxima autoridad administrativa del RENIEC es el representante de la Secretaría General, y actúa como nexo de coordinación con la Secretaría de Gestión Pública. Asimismo, el responsable técnico funcional de la materia de Gestión por Procesos es la Unidad de Racionalización y Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto.



6.1.2 El responsable de la Gestión por Procesos en el RENIEC, es la Unidad de Racionalización y Modernización, este órgano convoca a su Equipo de Procesos<sup>1</sup> que se encargará de las coordinaciones y aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva. Por otro lado, cada proceso cuenta con los siguientes integrantes y responsabilidades:

6.1.2.1 **Dueño del Proceso:** Tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva en los procesos a su cargo.
- b. Revisar y enviar lo que corresponda a la Oficina de Planificación y Presupuesto - OPP para el proceso de aprobación de la documentación generada (de procesos o documentos normativos producto de cambios en sus procesos), según indica la DI-001-OPP/001 "Documentos Normativos del RENIEC".
- c. Reportar a la URM los resultados de desempeño de los indicadores.
- d. Mantener la documentación de sus procesos actualizados, debiendo reportar la documentación a la URM.
- e. Es responsable de identificar los riesgos asociados a sus procesos en coordinación con la Oficina de Integridad y Riesgos – OIR.
- f. Coordinar con sus pares (Directores/Sub directores/Jefes) los participantes o miembros involucrados de otros órganos que participen en el proceso.

6.1.2.2 **Representante del dueño del proceso:** Tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes del equipo.
- b. Participar en la elaboración y presentar la documentación producida al dueño del proceso para su revisión.
- c. Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
- d. Coordinar con los participantes o miembros involucrados de otros órganos que participen en el proceso.
- e. Brindar alcance del desarrollo de sus procesos cuando se requiera.
- f. Actuar en representación del dueño del proceso en las actividades del punto 6.1.2.1.

6.1.2.3 **Participantes:** Servidores de la institución con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeñan. Tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña de acuerdo a lo requerido.
- b. Elaborar la documentación (mapas, fichas técnicas, diagramas de procesos, entre otros en coordinación con los representantes de los dueños de los procesos).

<sup>1</sup> Equipo de Procesos de la URM

- c. Brindar alcance del desarrollo de sus procesos cuando se requiera.

6.1.2.4 Facilitador metodológico: Servidor con conocimiento técnico sobre gestión por procesos. Tiene las siguientes responsabilidades:

- Conducir, orientar y brindar asistencia técnica a los representantes del dueño de los procesos y/o participantes involucrados en la aplicación del modelo planteado de la presente Directiva.
- Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva.

En el RENIEC, estos aspectos por función le competen a la URM, el mismo que cuenta con un Equipo de Procesos conformado por colaboradores de la oficina.

Sin perjuicio de lo señalado, el equipo podrá convocar a servidores de otras unidades organizacionales que, por la naturaleza de sus labores tengan relación con el proceso materia de revisión, con el propósito de proporcionar; información que enriquezca el trabajo del equipo.

## 6.2 FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

6.2.1 **Fase 1 - Determinación de procesos.** La determinación de procesos implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman. Esta fase se conforma por los pasos mostrados en el siguiente gráfico:



Gráfico 2. Pasos para la determinación de procesos  
Fuente: NT N° 001-2018-PCM/SGP

| Actividad                                             | Responsable          | Descripción de las actividades                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Paso 1 Identificación de productos / servicios</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Identificar productos/servicios                       | Equipo implementador | La identificación de los procesos del RENIEC se inicia cuando el equipo implementador <sup>2</sup> identifica los productos/servicios previstos del RENIEC en el marco de sus competencias, así como los grupos de interés a los cuales están dirigidos, para |

<sup>2</sup> Equipo implementador está compuesto por el dueño del proceso, representantes designados del dueño del proceso, equipo de procesos de la URM y demás involucrados.





|                                          |                          | <p>lo que se toma en cuenta las normas sustantivas aplicables (por ejemplo, normas de creación, leyes de organización y funciones, leyes orgánicas, normas específicas de asignación de competencias, entre otras).</p> <p>Adicionalmente, con el fin de obtener una mejor descripción de los productos/servicios, se toman en consideración las políticas, los planes, la normatividad interna y documentos de gestión del RENIEC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
|------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|------------------|----|---------------------|----|-----------------|----|
| <b>Paso 2 Identificación de procesos</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
| Identificar procesos                     | Equipo implementador     | <p>Consiste en la identificación, por parte del equipo implementador, de los procesos operativos o misionales, que son necesarios para elaborar o brindar los productos/servicios identificados en el paso anterior.</p> <p>Con la información de los procesos operativos o misionales identificados, se realiza la identificación de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico del RENIEC.</p> <p>En el RENIEC la codificación de los procesos se ha definido de la siguiente manera:</p> <table><tr><th>Tipo de Proceso</th><th>Código</th></tr><tr><td>Proceso Misional</td><td>PM</td></tr><tr><td>Proceso Estratégico</td><td>PE</td></tr><tr><td>Proceso Soporte</td><td>PS</td></tr></table> | Tipo de Proceso | Código | Proceso Misional | PM | Proceso Estratégico | PE | Proceso Soporte | PS |
| Tipo de Proceso                          | Código                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
| Proceso Misional                         | PM                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
| Proceso Estratégico                      | PE                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
| Proceso Soporte                          | PS                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |
| Registrar en el inventario de procesos   | Equipo de procesos (URM) | <p>Los procesos identificados, así como sus correspondientes productos/servicios, se deben registrar en el “Inventario de Procesos” por la URM, cuyo formato se incluye en el Anexo N° 1 de la presente Directiva; siendo responsabilidad del dueño del proceso la remisión formal de la actualización de sus procesos y/o solicitar el apoyo para este efecto del equipo de procesos de la URM.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |        |                  |    |                     |    |                 |    |





### Paso 3 Caracterización de los procesos

| Caracterizar los procesos <sup>3</sup> | Equipo implementador | <p>Consiste en la identificación de los elementos <b>más relevantes</b> que forman parte de los procesos transversales; se listan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Objetivo del proceso:</b> Es el fin último que se pretende alcanzar con la ejecución, de un proceso.</li> <li>b) <b>Dueño del proceso:</b> Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.</li> <li>c) <b>Proveedor:</b> Órgano/Unidad Orgánica que proporcionan los materiales, herramientas, información o cualquier otro elemento que se necesite para llevar a cabo el proceso.</li> <li>d) <b>Entrada:</b> Necesidades y expectativas de las partes interesadas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos/servicios o salidas. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información) entre otros.</li> <li>e) <b>Proceso:</b> Conformado por las actividades y quien las ejecuta comprendidos dentro del listado de procesos de nivel inferior.</li> <li>f) <b>Salida/Producto:</b> Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una de las partes interesadas y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.</li> <li>g) <b>Destinatario:</b> Término genérico para describir al receptor final del producto/servicio, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera</li> </ul> |
|----------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|----------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>3</sup> Entiéndase que la caracterización del proceso contiene elementos del SIPOC





|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.</p> <p>h) Destinatario: Término genérico para describir al receptor final del producto/servicio, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otros.</p> <p>i) Recursos: Elementos necesarios para la operación de los procesos. Los procesos, a su vez, se apoyan en proveedores externos a la institución (por ejemplo: productores, distribuidores, minoristas, vendedores) que proporcionan los insumos para la producción de los bienes y servicios a cargo de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos humanos: Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.</li> <li>▪ Instalaciones: Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, Ejemplo: Oficinas administrativas, centros de atención de personas, etc.</li> <li>▪ Sistemas informáticos: Sistema de soporte integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware y de esta manera dar soporte a los procesos,</li> <li>▪ Equipos: Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso, por ejemplo: computadoras personales, laptops, impresoras, escáner, entre otros.</li> </ul> <p>j) Controles: Conjunto de actividades (revisiones, inspecciones, pruebas) que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos/servicios resultantes de los procesos.</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





|                                                                           |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           |                      | <p>k) Indicador: Determinado en "Definición de Términos", se debe determinar el indicador más adecuado para el proceso.</p> <p>l) Tipo de Proceso: Clasificación del proceso en misional, estratégico o de soporte.</p> <p>m) Registros: Documentos o evidencia de la medición.</p> <p>Luego de la identificación de los elementos que conforman los procesos se procede con la elaboración de la "Ficha Técnica del Proceso", tal como se indica en el Anexo N° 2 y el Anexo N° 3 "Ficha Técnica de Indicador" para el registro de los datos del indicador que medirá el proceso.</p> <p>En esta etapa se debe identificar los riesgos asociados a sus procesos utilizando la metodología de la Oficina de Integridad y Riesgos – OIR utilizando la MGIR-200-GG/OFCR/001 "Manual de Gestión Integral del Riesgo" versión vigente.</p> |
| <b>Paso 4 Determinación de la secuencia e interacción de los procesos</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Determinar la secuencia e interacción de los procesos <sup>4</sup>        | Equipo implementador | <p>Consiste en la determinación de la secuencia e interacción de todos los procesos de la institución, considerando los productos/servicios del proceso, el grupo de interés que los recibe y los elementos de entrada.</p> <p>Para este efecto, se utilizan diagramas de bloques u otros para obtener la representación gráfica de la interacción de los tipos de todos los procesos de la institución. A esta representación gráfica se le denomina "Mapa de Procesos" o Nivel 0, tal como se indica en el Anexo N° 4.</p> <p>Con el desarrollo del Mapa de Procesos Nivel 0, se genera el Diagrama de Procesos Nivel 1 tal como se visualiza en el Anexo N° 5, donde se desarrolla todos los procesos involucrados en el Mapa de Procesos. Cada proceso de Nivel 1, corresponde a uno o varios</p>                                  |

<sup>4</sup> Bajo la notación BPMN





|                                                             |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             |                                     | <p>productos/servicios brindados por el RENIEC.</p> <p>Con el Diagrama de Procesos de Nivel 1, se desarrolla el segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0; tal como se indica en el Anexo N° 6.</p> <p>Finalmente, de determinarse necesario, se grafica la interacción o interrelación de las actividades o tareas mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás; esto se visualiza a través de los diagramas de flujo en notación BPMN (Anexo N° 10). Con estos diagramas se puede identificar las actividades por cada rol; asimismo se representan los caminos alternativos del proceso. Ver Anexo N° 7 – “Diagrama de Flujo de Actividades”.</p> <p>Este desarrollo implica la conformación de un equipo implementador liderado por el dueño del proceso. Dicho equipo estará conformado por los dueños de los procesos, por sus representantes designados, por servidores civiles designados por los dueños de los procesos con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña, así como por servidores civiles de otras unidades organizacionales que por la naturaleza de sus labores tengan conocimiento de los procesos de la institución y cuyos aportes enriquezcan el trabajo del equipo; siempre con el apoyo y asesoramiento del Equipo por Procesos de la URM.</p> |
| Remitir documentación a URM                                 | Representante del dueño del proceso | El representante del dueño del proceso remite toda la documentación elaborada en equipo a la URM para la revisión correspondiente de lo elaborado buscando la opinión técnica favorable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Paso 5 Aprobación y difusión de documentos generados</b> |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Revisar la documentación                                    | Equipo de procesos - URM            | El equipo de procesos de la URM debe emitir opinión técnica favorable al verificar que la documentación guarde el estándar de desarrollo respecto a los formatos de las fichas técnicas, de indicadores y que los flujogramas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |







|                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                                     | <p>guarden en estricto la notación BPMN. Ver Anexo N° 10.</p> <p>En caso se presenten observaciones, el equipo de procesos debe remitir por correo dichas observaciones al representante del dueño del proceso para que coordine los ajustes correspondientes/necesarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Coordinar /gestionar ajustes con equipo | Representante del dueño del proceso | El representante del dueño del proceso debe coordinar con el equipo y demás involucrados los ajustes necesarios observados por el equipo de procesos de la URM, y remitir la nueva versión para nueva revisión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Validar los documentos generados        | Dueño del proceso / SGEN            | <p>Las Fichas Técnicas de los procesos, las Fichas de Indicadores y los Diagramas de los procesos son revisados y validados formalmente por el dueño del proceso <b>previa conformidad por correo</b> de la Unidad de Racionalización y Modernización como responsable de la materia en gestión por procesos sobre los <b>aspectos técnicos</b> contenidos de la presente Directiva.</p> <p>Solo las fichas técnicas de los procesos requerirán de la firma digital del dueño del proceso en señal de conformidad.</p> <p>Solo requerirá aprobación con resolución secretarial de la SGEN, aquellos cambios en el Mapa de Procesos Nivel 0 y Nivel 1.</p> <p>Esta última versión de la documentación validada debe ser remitida la URM para su consolidación.</p> |
| Difundir documentos                     | URM                                 | <p>Es la URM la que se encarga de gestionar la difusión del Mapa de Procesos Nivel 0 y 1.</p> <p>Respecto a la documentación generada por cada proceso, son el dueño del proceso en coordinación con su representante los responsables de la actualización, custodia y mantenimiento de estas fichas, debiendo comunicar y compartir con los demás procesos en caso de requiera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



**6.2.2 Fase 2 - Seguimiento, medición y análisis de procesos:** El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los pasos mostrados en el siguiente gráfico:



Gráfico 3. Pasos para el seguimiento, medición y análisis de procesos  
Fuente: NT N° 001-2018-PCM/SGP

| Actividad                                        | Responsable          | Descripción de las actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Paso 1 Seguimiento y medición de procesos</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Solicitar asistencia a UPE                       | Dueño del proceso    | Para determinar los indicadores más apropiados y la definición de sus elementos se debe solicitar el apoyo técnico de la Unidad de Planificación y Estadística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Designar servidor                                | UPE                  | La UPE debe designar a un experto para apoyar el proceso con asesoría experta sobre indicadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Seleccionar indicadores                          | Equipo implementador | <p>Consiste en seleccionar los indicadores sobre los que se realizará el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos, para lo cual el dueño del proceso debe coordinar la asesoría de la Unidad de Planificación y Estadística de la OPP a fin de validar la elaboración del indicador propuesto.</p> <p>Para la selección de los indicadores se debe considerar que cumplan al menos uno de los criterios que permitan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir la satisfacción de las personas que reciben los productos/servicios de la institución.</li> <li>• Medir el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos/servicios.</li> <li>• Medir la cobertura de la entrega de los productos/servicios.</li> </ul> |



|                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir las salidas no conformes de los productos/servicios, (Cuantificación de aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos/servicios que no cumplen con las características que lo definan como conforme).</li> <li>• Cuantificar los reclamos (Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el RENIEC).</li> <li>• Medir el desempeño de los procesos de soporte.</li> </ul> <p>Producto de esta actividad se obtiene la Ficha Técnica del Indicador</p> |
| Recolectar información para registro en la ficha técnica del indicador | Representante del dueño del proceso | <p>Luego de validar los indicadores de los procesos, el representante del dueño del proceso (o equipo) procede a la recolección y al procesamiento de los datos para su análisis y registro en la Ficha Técnica del Indicador según el Anexo N° 3 del presente documento.</p> <p>Respecto a los indicadores de los procesos, éstos deben aportar al desempeño del proceso y deben estar relacionados a los indicadores del PEI, POI y/o Sistemas de Gestión, y no generar indicadores adicionales a fin de hacer más eficiente al control del proceso.</p>                                       |
| <b>Paso 2: Análisis de procesos</b>                                    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Analizar resultados                                                    | Representante del dueño del proceso | <p>Consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento con las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos.</p> <p>El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de los procesos en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la institución.</p>                                       |





|                                |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                              | El representante del dueño del proceso y demás involucrados deben realizar un análisis de los resultados que identifican las brechas de cumplimiento de las metas, identificando los principales problemas a resolver en los procesos, de acuerdo a los pasos establecidos para la siguiente fase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Remitir resultados de medición | Dueño del proceso            | El dueño del proceso debe remitir a la URM <b>semestralmente</b> los resultados de la medición de sus indicadores (cuadro de mando), excepto aquellos procesos misionales que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad <sup>5</sup> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Evaluación de resultados       | Equipo de procesos de la URM | <p>A fin de brindar el apoyo en el análisis de resultados de indicadores, la Unidad de Racionalización y Modernización, en su condición de órgano técnico, recibirá el cuadro de mando de cada proceso con los resultados de la medición de los indicadores, remitidos por los Dueños de los procesos de manera semestral (Julio y Enero) dentro de los 10 (diez)<sup>6</sup> primeros días hábiles del mes.</p> <p>El objetivo de esta entrega obedece a dos aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los <b>elementos de los indicadores</b>; de requerirse se debe solicitar la participación del colaborador designado de la Unidad de Planificación y Estadística – UPE de la OPP.</li> <li>• Evaluar los <b>resultados de los indicadores</b> con apoyo técnico del equipo facilitador metodológico para la reevaluación del indicador.</li> </ul> <p>Es necesario recalcar estas actividades son en beneficio del proceso y por ello es su responsabilidad realizar las coordinaciones necesarias con el equipo del proceso correspondiente, así como solicitar el apoyo del facilitador metodológico y demás interesados.</p> |

<sup>5</sup> Estos procesos remiten a la URM trimestralmente el resultado de sus indicadores

<sup>6</sup> Salvo aquellos procesos que por su naturaleza requieran y/o coordinen con la URM la extensión de los plazos



**VII. VIGENCIA**

Entra en vigencia a partir de su aprobación.

**VIII. APROBACIÓN**

Es aprobada mediante Resolución Secretarial.

**IX. ANEXOS**



## ANEXO N° 1

### INVENTARIO DE PROCESOS

**Objetivo:** Propocionar un formato para identificar y listar los procesos de la entidad, así como los productos que resultan del proceso, el tipo de proceso, el dueño del proceso y sus indicadores.

[illegible]



## ANEXO N° 2

### FICHA TECNICA DEL PROCESO



#### FICHA TÉCNICA DE PROCESO

|                           |         |                                       |        |              |
|---------------------------|---------|---------------------------------------|--------|--------------|
| NOMBRE DEL PROCESO        |         | CÓDIGO                                |        |              |
| NIVEL DEL PROCESO         |         | VERSIÓN                               |        |              |
| OBJETIVO DEL PROCESO      |         | TIPO                                  |        |              |
| DUEÑO DEL PROCESO         |         |                                       |        |              |
| PROCESO DE NIVEL SUPERIOR |         |                                       |        |              |
| ALCANCE                   |         |                                       |        |              |
| PROVEEDOR                 | ENTRADA | LISTADO DE PROCESOS DE NIVEL INFERIOR | SALIDA | DESTINATARIO |
|                           |         | ACTIVIDADES                           |        |              |
| 1                         |         |                                       |        |              |
| 2                         |         |                                       |        |              |
| 3                         |         |                                       |        |              |
| 4                         |         |                                       |        |              |
| 5                         |         |                                       |        |              |
| 6                         |         |                                       |        |              |
| 7                         |         |                                       |        |              |
| 8                         |         |                                       |        |              |
| 9                         |         |                                       |        |              |
| CONTROLES                 |         |                                       |        |              |
| RECURSOS HUMANOS          |         |                                       |        |              |
| INSTALACIONES             |         |                                       |        |              |
| SISTEMAS INFORMÁTICOS     |         |                                       |        |              |
| EQUIPOS                   |         |                                       |        |              |
| REGISTROS                 |         |                                       |        |              |
| INDICADORES               |         |                                       |        |              |



### ANEXO N° 3

#### FICHA TECNICA DEL INDICADOR



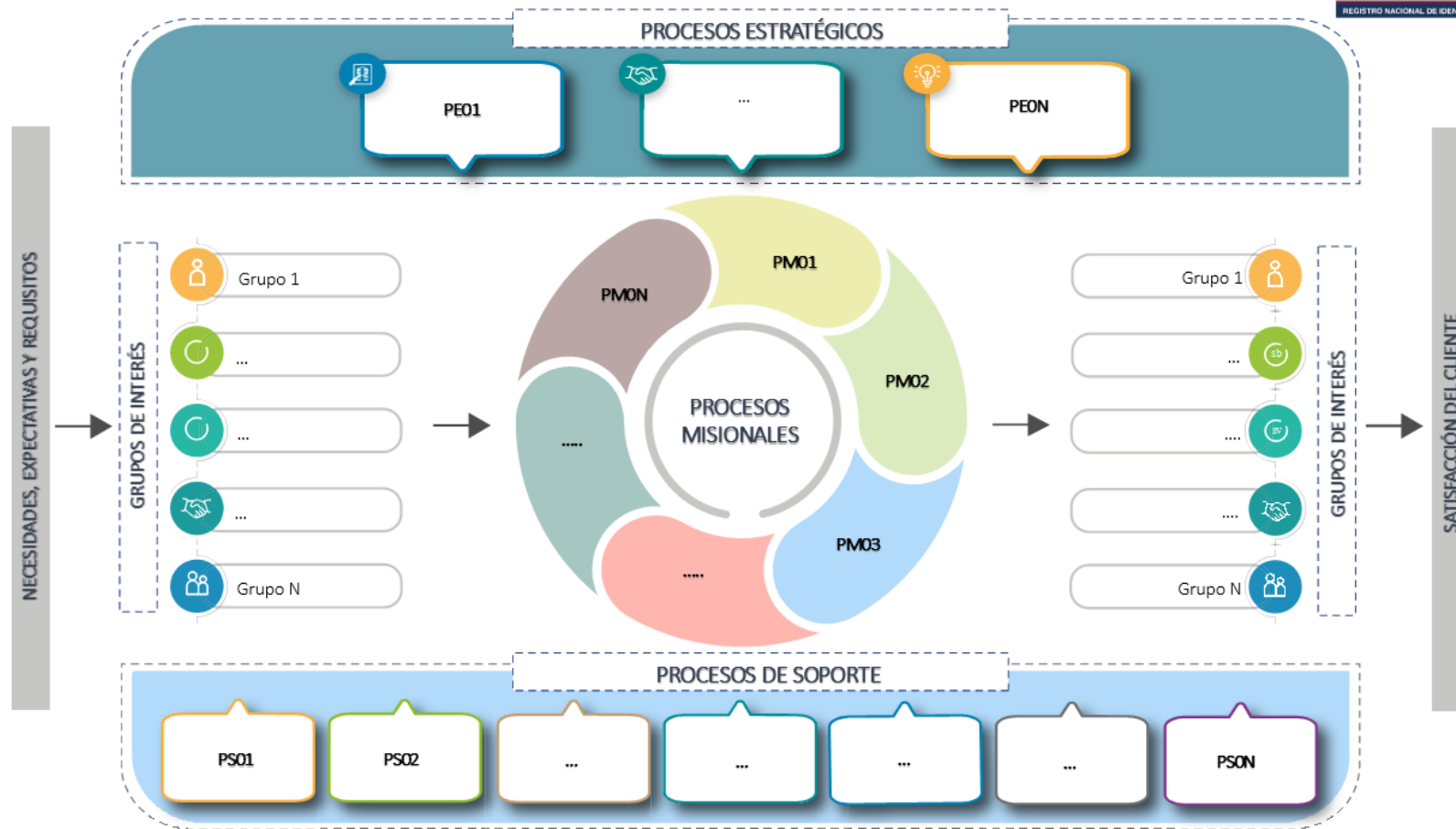
#### Ficha Técnica del Indicador

|                            |  |                                         |  |
|----------------------------|--|-----------------------------------------|--|
| Nombre del proceso         |  |                                         |  |
| Tipo de proceso            |  |                                         |  |
| Objetivo de proceso        |  |                                         |  |
| Nombre del indicador       |  |                                         |  |
| Código del indicador       |  |                                         |  |
| Objetivo del indicador     |  |                                         |  |
| Tipo de indicador          |  |                                         |  |
| Responsable del indicador  |  |                                         |  |
| Limitaciones del indicador |  |                                         |  |
| Metodo de cálculo          |  |                                         |  |
| Parámetro de medición      |  | Sentido esperado del indicador          |  |
| Fuente de datos            |  |                                         |  |
| Frecuencia de medición     |  |                                         |  |
| Oportunidad de medida      |  |                                         |  |
| Meta                       |  | Periodo para el cumplimiento de la meta |  |
| Valor de línea base        |  |                                         |  |
| Año                        |  |                                         |  |
| Valor                      |  |                                         |  |

ANEXO N° 4

MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

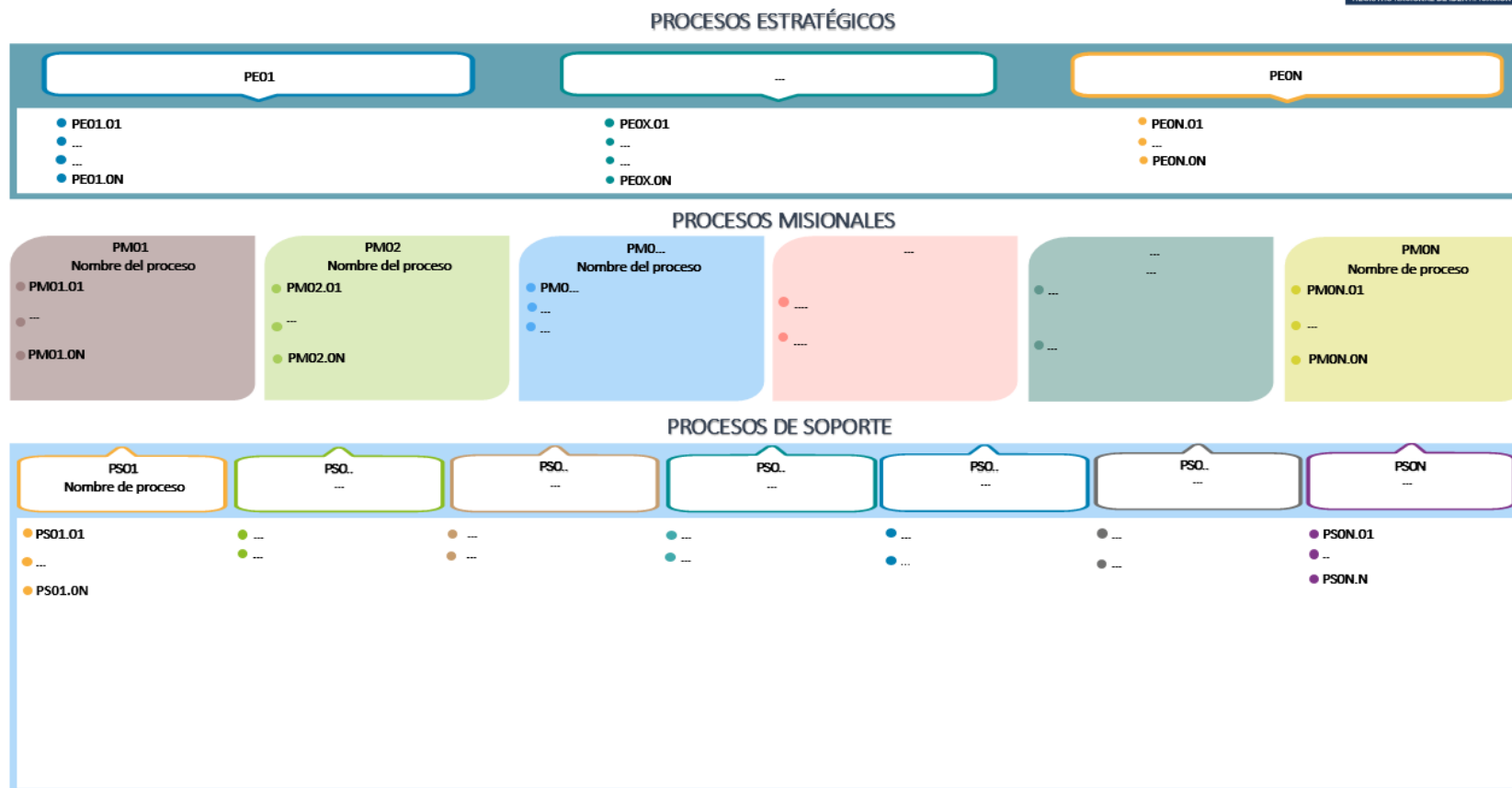
MAPA DE PROCESOS DEL RENIEC : NIVEL 0



Plantilla propuesta y aprobada Resolución Secretarial N° 000092-2021/SGEN/RENIEC - 2021

## ANEXO N° 5 DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 1

### MAPA DE PROCESOS DEL RENIEC : NIVEL 1

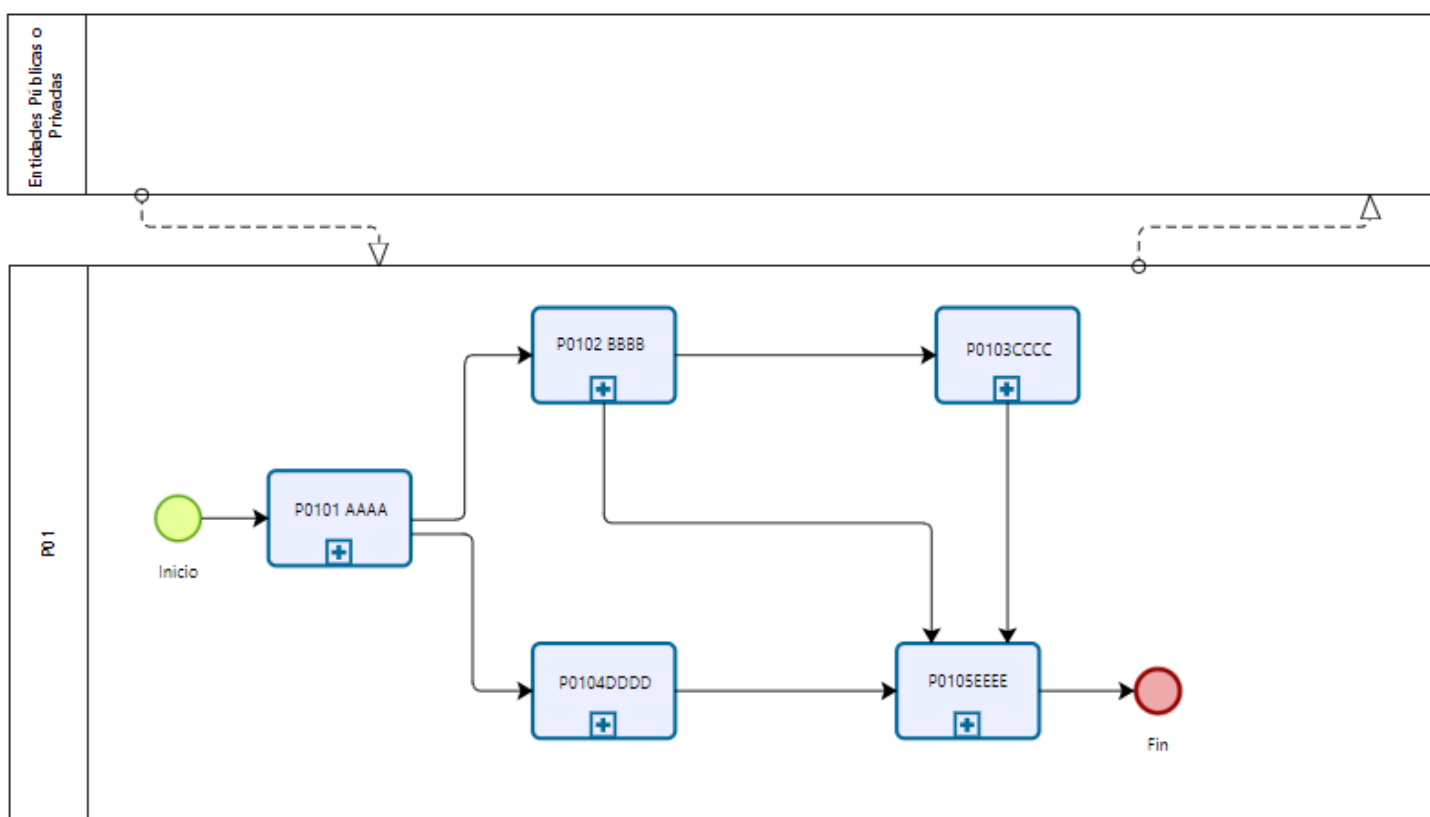


Plantilla propuesta y aprobada Resolución Secretarial N° 000092-2021/SGEN/RENIEC - 2021



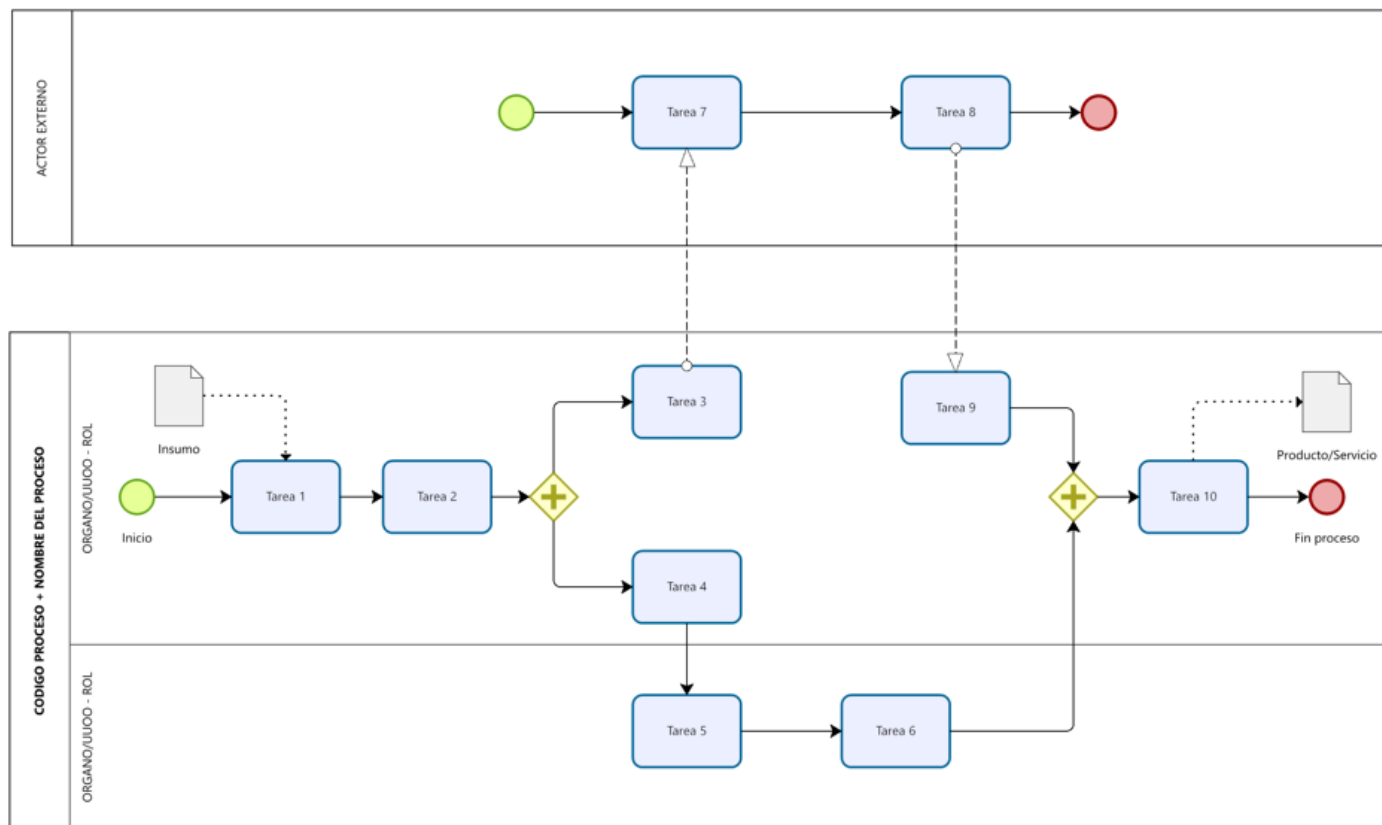


## ANEXO N° 6 DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 2



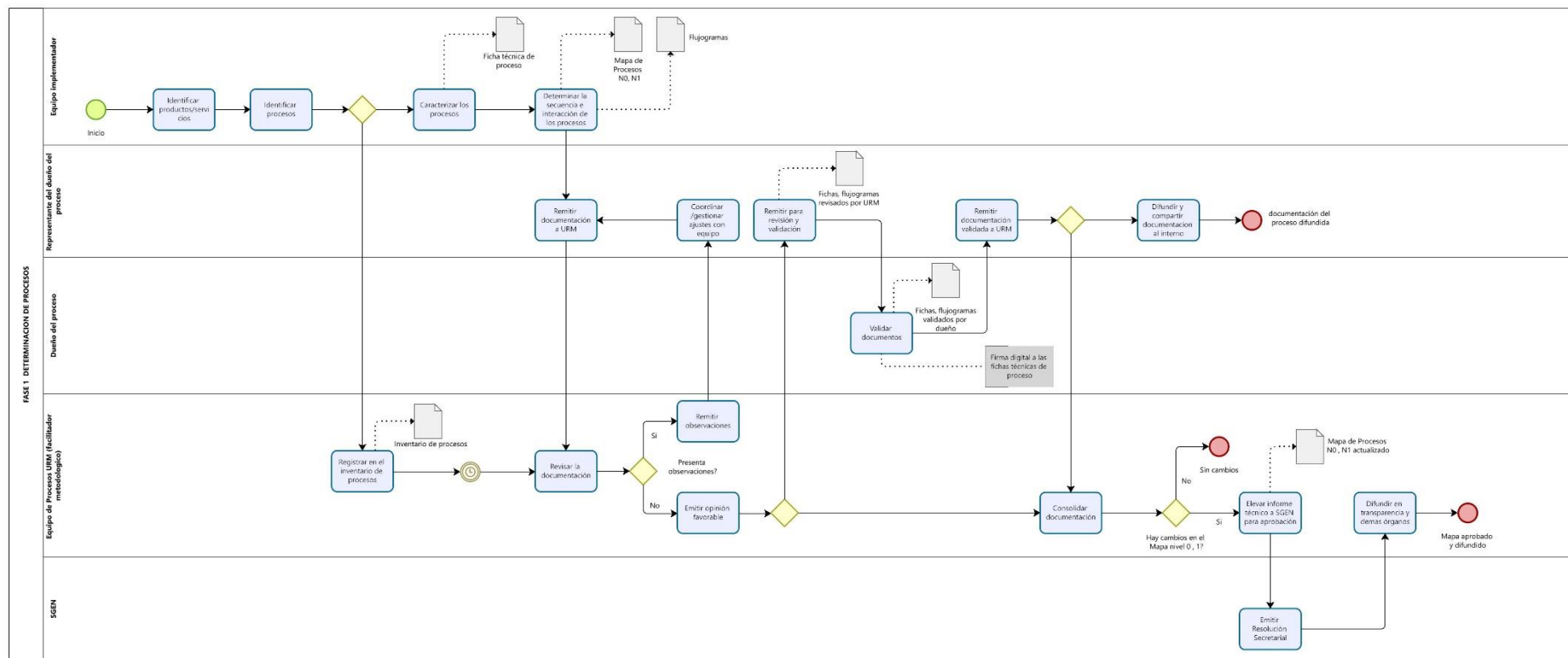
ANEXO N° 7

DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



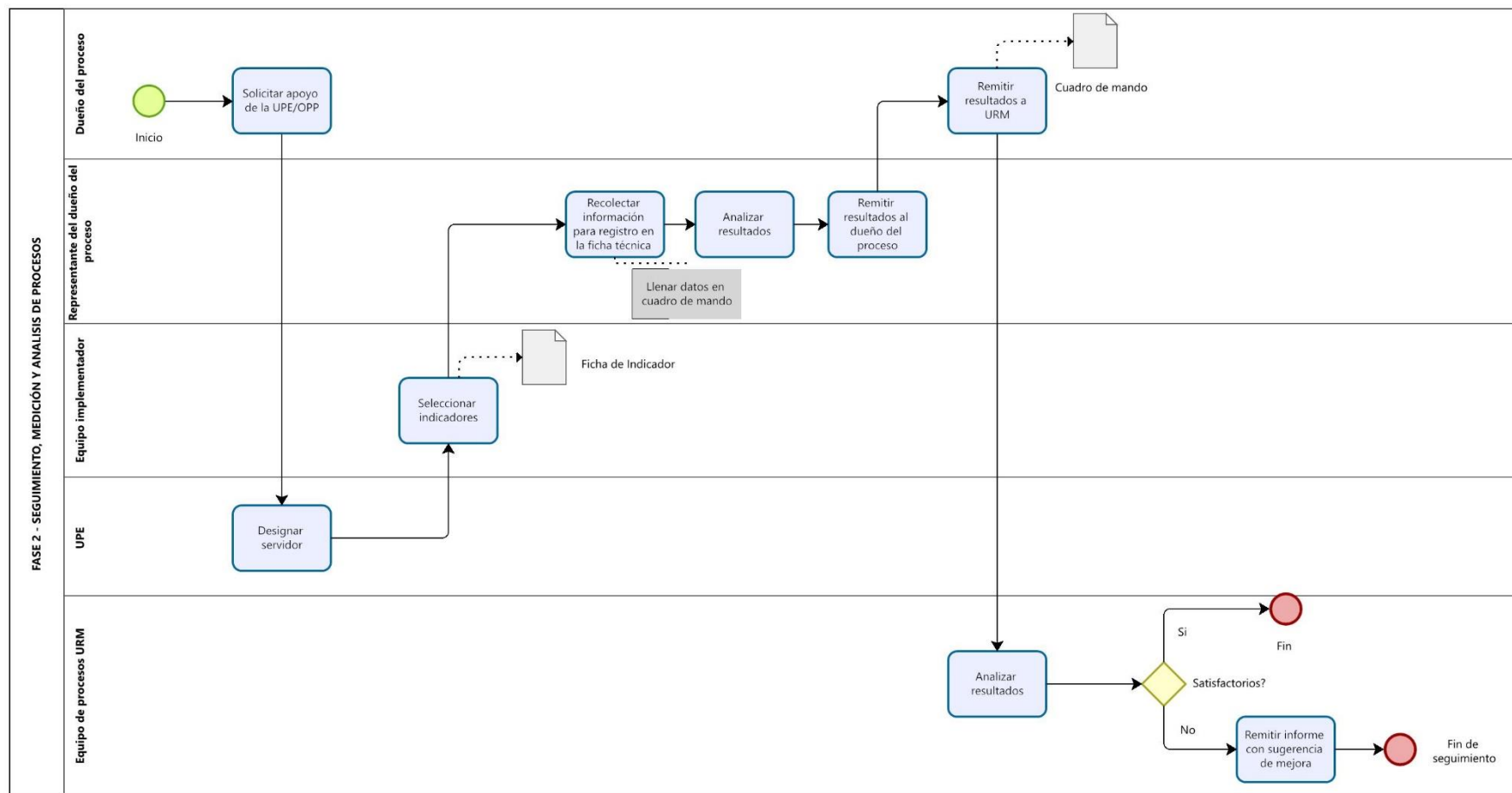
ANEXO N° 8

FLUJOGRAMA FASE 1 DETERMINACION DE PROCESOS



ANEXO N° 9

FLUJOGRAMA FASE 2 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS



## ANEXO N° 10 NOTACION BPMN

### Los elementos más usados

| ELEMENTO                   | DEFINICION                                                                                                                                                                                                                                                                   | ICONO                                                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetos de flujo</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| Evento de Inicio           | Este evento indica donde un proceso comenzará. En términos de flujos de secuencia, el evento de inicio comienza en flujo del proceso, y por lo tanto, no tendrá ningún flujo de secuencia de entrada-ningún flujo de secuencia puede conectarse a un evento de inicio.       |    |
| Evento de Fin              | El evento de fin indica donde un proceso terminará. En términos de flujo de secuencia, el evento de fin termina el flujo del proceso, y por lo tanto, no se tendrán flujo de secuencia de salida - no se puede conectar un flujo de secuencia de salida de un evento de fin. |    |
| Compuerta                  | Las compuertas exclusivas (decisiones) son ubicaciones dentro de un proceso de negocio donde un flujo de secuencia puede tomar 2 o más caminos alternativos.                                                                                                                 |  |
| Evento Intermedio          | El evento intermedio indica donde sucede algo (un evento) en algún lugar entre el inicio y el fin de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no empezará ni (directamente) terminará el proceso.                                                                |  |
| Tarea                      | Una tarea es una actividad atómica que es incluida dentro de un proceso. Una tarea es usada cuando el trabajo en el proceso no es descompuesto. Generalmente, un usuario final y/o una aplicación son los encargados de ejecutar la tarea.                                   |  |
| Subproceso                 | Un subproceso es una actividad que contiene otras actividades (un proceso). El proceso dentro del proceso es dependiente del proceso padre y tiene visibilidad de los datos globales del padre. No es requerido mapeo de datos.                                              |  |
| <b>Objetos de conexión</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |
| Flujo de secuencia         | Un flujo de secuencia es usado para mostrar el orden en que las actividades serán ejecutadas en un proceso. Cada flujo tiene un solo origen y un solo destino.                                                                                                               |  |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Flujo de mensaje           | Un flujo de mensaje es usado para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. En BPMN dos pools diferentes en el diagrama pueden representar las dos entidades.                                                |    |
| Asociación                 | Una asociación es usada para asociar información y artefactos con objetos de flujo. Texto y objetos gráficos no de flujo pueden ser asociados con objetos de flujo. Una asociación también es usada para mostrar las actividades usadas para compensar una actividad. |    |
| <b>Artefactos</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
| Grupo                      | El grupo es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama informalmente.                                                                                                                                                          |    |
| Anotación                  | Las anotaciones de texto son un mecanismo para que un modelador provea información adicional al lector del diagrama BPMN.                                                                                                                                             |    |
| Imagen                     | El artefacto imagen permite insertar al diagrama imágenes almacenadas en su equipo.                                                                                                                                                                                   |  |
| Datos                      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
| Objeto de datos            | Los objetos de datos proveen información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el proceso.                                                                                                                           |  |
| Banco de datos             | Un depósito de datos ofrece a las actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del proceso.                                                                                                        |  |
| <b>Divisores / Canales</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
| Pool                       | Un pool representa un participante en el proceso. Un participante puede ser una entidad de negocio específica (por ejemplo: una compañía) o puede ser un rol de negocio más general (por ejemplo: un comprador, un vendedor o un productor).                          |  |
| Lane                       | Un lane es una sub partición dentro de un pool.                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Fase                       | Una fase es un segmento de un proceso.                                                                                                                                                                                                                                |  |