



BPM End-To-End Process

Examination Overview Handbook

Julio 2026



BPM End-To-End Process

Examination Overview Handbook

1. Introducción

La Association of Business Process Management Professionals PERU Chapter (ABPMP PERU CHAPTER) ofrece una serie de microcredenciales alineadas a las certificaciones internacionales para profesionales de Business Process Management.

Los procesos End-To-End (E2E) representan una perspectiva integral de la gestión de procesos de negocio, orientada a comprender y gestionar el recorrido completo de una necesidad, solicitud o evento hasta la entrega de un producto, servicio o resultado de valor para un cliente, ciudadano, usuario u otra parte interesada. Esta perspectiva permite superar la visión fragmentada de los procesos por áreas funcionales y enfocarse en la generación y entrega de valor de principio a fin.

La microcredencial **BPM End-To-End Process** es una acreditación orientada a reconocer el conocimiento y comprensión de los principios, conceptos y prácticas asociados a la identificación, delimitación, análisis y gestión de procesos End-To-End, que la ABPMP PERU CHAPTER ofrece a los profesionales que están en proceso de certificarse internacionalmente como: **Certified Business Process Associate (CBPA®)** o **Certified Business Process Professional (CBPP®)**.

La comprensión de los procesos E2E requiere, además, conocer su relación con otros elementos fundamentales de la arquitectura y gestión del negocio. En particular, los Value Streams permiten representar el recorrido mediante el cual una organización crea y entrega valor a un cliente, usuario o parte interesada, mientras que las Business Capabilities representan aquello que la organización necesita ser capaz de hacer para ejecutar y sostener sus actividades de negocio. Estos conceptos proporcionan perspectivas complementarias para comprender el contexto en el que se identifican y diseñan los procesos E2E.

Los profesionales que optan por esta microcredencial han recibido formación o cuentan con un autoentrenamiento en Business Process Management (BPM), que les permite reconocer los elementos que caracterizan un proceso End-To-End, su evento desencadenante, alcance, participantes, resultados, puntos de interacción y relación con el cliente o beneficiario. Asimismo, deben contar con conocimientos básicos sobre Value Streams y Business Capabilities que les permitan interpretar la relación entre valor, capacidad organizacional y ejecución de procesos.

A su vez, contar con esta microcredencial constituye una confirmación del conocimiento y compromiso de un individuo con la gestión integral de procesos de negocio, considerando una perspectiva orientada al valor y alineada con los principios y prácticas reconocidos internacionalmente y contenidos en el **BPM – Common Body of Knowledge (BPM-CBOK®)** de ABPMP International.

2. Información sobre la Microcredencial

La microcredencial evalúa el conocimiento teórico y conceptual relacionado con la identificación, definición y comprensión de los procesos End-To-End. Esto incluye el conocimiento de sus características, propósito, alcance, eventos desencadenantes, resultados, clientes o beneficiarios, participantes, interacciones y puntos de transferencia entre las diferentes funciones y unidades de una organización.

3. Principios de la Evaluación

Un equipo de profesionales de BPM, transformación empresarial y docentes universitarios asociados a la **ABPMP PERU CHAPTER** colaboraron en el desarrollo de un conjunto de preguntas de examen basadas en los libros descritos en la bibliografía, así como las mejores prácticas de BPM alienadas y descritas en el BPM CBOK.

Los candidatos se someten a pruebas principalmente sobre los Valores de Reconocimiento, Diferenciación y Descripción durante el examen. La **ABPMP PERU CHAPTER**, mediante su VP Educación ha conformado un equipo de acreditación que ha formulado una combinación adecuada de preguntas en el examen. Las preguntas del examen, son desarrolladas y validadas de forma independiente por profesionales certificados tanto de la ABPMP como OMG, con experiencia en gobierno y gestión de procesos.

Las preguntas del examen tienen la forma de una pregunta (enunciado y/o gráfico) y cuatro posibles respuestas. Hay una mejor respuesta y tres distractores. Una de las respuestas que distraen estará claramente equivocada, pero las otras son respuestas potencialmente correctas que alguien que no esté bien preparado y no tenga conocimientos sobre el tema probablemente elegiría como la mejor respuesta.

Como no hay penalización adicional por respuestas incorrectas, se recomienda a los candidatos que respondan todas las preguntas en el tiempo asignado. Si termina el examen antes, utilice el tiempo adicional para revisar las respuestas antes de enviar su examen para su calificación electrónica.

4. Programa de Calificación

4.1 Experiencia

Un candidato para asegurar su éxito en la microcredencial debe contar con experiencia o formación previa en Business Process Management, modelamiento, análisis y diseño de procesos de negocio.

El candidato deberá poseer conocimientos básicos sobre modelado de procesos de negocio, preferentemente utilizando BPMN, que le permitan interpretar una representación de un proceso y comprender la secuencia de actividades, eventos, decisiones, participantes e interacciones que conforman un proceso End-To-End. Asimismo, se recomienda que el candidato tenga conocimientos fundamentales sobre Value Streams y Business Capabilities. Estos conocimientos permitirán comprender el contexto de valor en el que se desarrolla un proceso E2E y las capacidades organizacionales que permiten su ejecución.

Esta microcredencial forma parte de un programa educativo orientado al desarrollo progresivo de conocimientos y competencias en **Business Process Management**. Este programa se compone de otras microcredenciales que complementan la validación de sus conocimientos:

- BPM Fundamentals
- BPM Roles & Responsibilities
- BPM Knowledge Areas/Domains
- **BPM End-To-End Process**
- BPM Process Lifecycle
- BPM Process Governance
- BPM CoE (Center of Excellence)
- BPM Process Architecture
- BPM Maturity Models

Las microcredenciales complementarias podrán contribuir a profundizar conocimientos específicos, pero no constituyen requisitos obligatorios para la obtención de la microcredencial **BPM End-To-End Process**, salvo que sean establecidos expresamente por el programa de especialización.

Esta experiencia de validación proporciona al candidato una comprensión integral de los principios utilizados para identificar, analizar y gestionar procesos End-To-End, así como de su relación con Value Streams y Business Capabilities, permitiéndole abordar desafíos de la disciplina Business Process Management descrita en el BPM-CBOK®.

4.2 Temario

Área 01. Fundamentos de los Procesos End-To-End

- Concepto de proceso End-To-End
- Perspectiva End-To-End
- Propósito del proceso E2E
- Consumidor- cliente y usuario
- Eventos desencadenantes

Área 02. Value Streams y Generación de Valor

- Concepto de Value Stream
- Etapas de valor
- Value Stream y proceso E2E
- Valor para el stakeholder
- Perspectiva outside-in

Área 03. Business Capabilities y Habilitación del Negocio

- Concepto de Business Capability
- Características de una capacidad
- Capabilities y procesos E2E
- Capacidades y Value Streams
- Business Capability – Value Stream – E2E Process

4.3 Código de Ética

Los candidatos deben firmar y adherirse al Código de Ética Internacional de ABPMP como parte del proceso de obtención de la microcredencial. Se pueden aceptar firmas electrónicas y manuales como parte de este proceso, según cómo elija presentar la conformidad al Código de Ética.

El incumplimiento del requisito en cualquier período de la revalidación resultará en la suspensión de la microcredencial hasta que se haya completada con éxito un nuevo examen.

4.4 Recertificación

Todos los titulares de la microcredencial End-To-End deben completar 5 créditos para el desarrollo profesional a través de educación profesional continua (CPE) o su equivalente (cinco horas académicas de participación en eventos oficiales de la ABPMP PERU CHAPTER) cada año para mantener la vigencia y validez de su microcredencial.

4.5 Bibliografía

- ABPMP. (2019). Bpm cbok: Business process management common body of knowledge (n.o 4.0).
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008). The execution premium: Linking strategy to operations for competitive advantage. Harvard Business Press.
- PeopleCert. (2026). ITIL® 5 Foundation. PeopleCert.
- Business Architecture Guild. (2024). A guide to the business architecture body of knowledge® (BIZBOK® Guide) (Version 13.0). Business Architecture Guild.
- The Open Group. (2022). The TOGAF® standard (10th ed.). The Open Group.

BPM End-To-End Process - Exam Questions

1		¿Cuál de las siguientes características permite identificar principalmente a un proceso End-To-End (E2E)?
A	☐	Se ejecuta exclusivamente dentro de una unidad organizacional especializada.
B	☐	Agrupar únicamente actividades que utilizan el mismo sistema de información.
C	☒	Atraviesa diferentes funciones o unidades organizacionales para transformar un evento o necesidad en un resultado de valor.
D	☐	Representa exclusivamente las actividades realizadas por un área responsable del proceso.

2		Una organización recibe una solicitud de un ciudadano y, para atenderla, intervienen Mesa de Partes, un área técnica, una unidad legal y finalmente la autoridad responsable, hasta entregar una respuesta al ciudadano. ¿Cuál representa mejor el inicio y fin del proceso End-To-End?
A	☒	Desde que el ciudadano genera la necesidad o solicitud hasta que recibe la respuesta o resultado esperado.
B	☐	Desde que el área legal recibe el expediente hasta que la autoridad firma el documento.
C	☐	Desde que el área técnica recibe el expediente hasta que termina su informe.
D	☐	Desde que Mesa de Partes registra el documento hasta que lo deriva al área técnica.

3		¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor un Value Stream?
A	☐	Una representación del conjunto de capacidades que una organización utiliza para desarrollar sus productos y servicios.
B	☒	Una representación del recorrido mediante el cual se crea y entrega valor desde una necesidad hasta un resultado para una parte interesada.
C	☐	Una representación de las actividades que deben ejecutarse secuencialmente para completar una operación de negocio.
D	☐	Una representación de los procesos que pertenecen a una determinada unidad organizacional y que contribuyen a sus objetivos.

4		¿Cuál es la diferencia principal entre un value stream y una capability?
A	☒	El value stream es el recorrido de etapas que entrega valor a un stakeholder; la capability es lo que el negocio necesita saber hacer para habilitarlo.
B	☐	No hay diferencia; son dos nombres para el mismo elemento en la arquitectura de negocios.
C	☐	El value stream describe lo que el negocio sabe hacer; la capability, la secuencia de etapas.
D	☐	El value stream es un sistema de información; la capability es un proceso.

5		¿Cuál de los siguientes es un ejemplo de proceso end-to-end?
A	☐	Conciliar un pago bancario.
B	☐	Registrar la factura de un proveedor.
C	☐	Aprobar una orden de compra.
D	☒	Procure-to-Pay.