



Programa Conjunto Fortalecimiento de la Estrategia Puente al Desarrollo para romper el ciclo de la pobreza a nivel local, con perspectiva de género y ambiental.

Agenda de Capacitación **BIZAGI MODELER**

PROYECTO: PROPUESTA PARA MEJORAR LA ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL, LOS FLUJOS DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL DE LA EPD – 116880

Programa Conjunto del Fondo de los ODS



Tabla de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	REQUISITOS/PERFIL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES	5
2.	LA IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	5
2.1	¿CÓMO SE ASOCIA EL CONCEPTO DE CALIDAD A LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL? .	5
2.2	¿CÓMO BENEFICIA LA ESTANDARIZACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?	5
2.3	¿POR QUÉ LA MEDICIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES SON PASOS NECESARIOS PARA CONTROLAR ADECUADAMENTE LOS PROCESOS?	6
2.4	¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS INHERENTES A UN PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?.....	6
3.	ASPECTOS GENERALES DEL MODELO Y NOTACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPMN) V 2.0	6
3.1	¿QUÉ ES BPMN Y POR QUÉ ES IMPORTANTE?	6
3.2	¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES VENTAJAS DE LA NOTACIÓN BPMN?	6
3.3	¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES SÍMBOLOS DE NOTACIÓN BPMN?.....	6
3.4	FUENTES DE CONSULTA SOBRE BPMN	6
4.	USO DE BIZAGI MODELER	7
4.1	GENERALIDADES DE BIZAGI	7
4.2	AUTENTICACIÓN EN BIZAGI	7
4.3	FAMILIARIZÁNDOSE CON LA INTERFAZ DE BIZAGI.....	7
4.4	APRENDIENDO A DIAGRAMAR EN BIZAGI	7
4.5	OPERACIONES COMPLEMENTARIAS EN BIZAGI	8
5.	CONSIDERACIONES DE CAPTURA DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPOS DE RESPUESTA.....	8

1. INTRODUCCIÓN

La presente capacitación se desarrolla como parte de las acciones de fortalecimiento institucional que impulsa el Programa Conjunto: "Fortalecimiento de la Estrategia Puente al Desarrollo para romper el ciclo de pobreza a nivel local, con perspectiva de género y ambiental"¹.

Concretamente, está orientada a fortalecer las capacidades institucionales para medir y analizar los flujos de procesos de programas y servicios sociales vinculados a la Estrategia Puente al Desarrollo (EPD), con miras a optimizar la gestión institucional, y de esta forma contribuir a una mejora en el acceso y la eficacia de los servicios y programas sociales de la EPD.

Como parte de los insumos generados a través del Programa Conjunto, se han diagramado los flujos de procesos internos de los siguientes 18 programas de protección social implementados por 10 instituciones parte de la EPD:

Nombre del Programa	Institución o instancia que gestiona el programa
1. Atención a Familias	Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
2. Beneficio de Cuido y Desarrollo Infantil (CECUDI)	Interinstitucional
3. CEN CINAI	Interinstitucional
4. Centros Infantiles de Atención Integral Diurnos (CIDAÍ)	Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
5. Avancemos	Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
6. Ideas Productivas	Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
7. Fortalecimiento Agroempresarial Gestión, formulación, seguimiento y evaluación de proyectos agroproductivos	Instituto de Desarrollo Rural (INDER)
8. Capacitación a organizaciones de productores y transferencia sobre emprendimientos	Instituto de Desarrollo Rural (INDER)
9. Servicio Asistencia Técnica – MAG	Ministerio de Ganadería y Agricultura (MAG)

¹ La implementación del Programa Conjunto está a cargo del Gobierno de Costa Rica y cuatro agencias del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica, específicamente el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ONU Mujeres, con el apoyo de la Oficina de la Coordinadora Residente de la ONU.

10. Bono Familiar de Vivienda (Bono Art. 59, Bono RAMT (Bono de Ampliación, mejoras o terminación), Bono Ordinario)	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Urbanos (MIVAH)
11. Yo me apunto- MEP	Ministerio de Educación Pública (MEP)
12. Educación de Personas Jóvenes y Adultas –MEP	Ministerio de Educación Pública (MEP)
13. Primera Infancia – MEP	Ministerio de Educación Pública (MEP)
14. Educación Especial – MEP	Ministerio de Educación Pública (MEP)
15. Seguro por el Estado – CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
16. Formación Humana – INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
17. Empléate – MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
18. Capacitación Técnica y Profesional – INA	Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)

Esta capacitación **tiene por objetivo brindar a las instituciones vinculadas a la EPD conceptos y herramientas básicas asociadas a la estandarización, medición, mapeo y mejora de procesos, aspectos claves para optimizar la gestión institucional.** Las herramientas que se brindarán permitirán además que las instituciones puedan, de forma autónoma, precisar o actualizar los actuales diagramas de los flujos de proceso, identificando cuellos de botella y oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta y gestión general de los distintos programas a su cargo.

Fecha y duración: La capacitación tendrá una duración total de 6 horas. Se desarrollará por medio de **dos sesiones de 3 horas cada una**, que tendrán lugar en las siguientes fechas:

Miércoles 7 y miércoles 14 de julio, de 9:00 am a 12:00 mediodía.

Es muy importante que las personas participantes dispongan del tiempo para participar activamente en las dos sesiones programadas.

La capacitación será impartida por los ingenieros Allan Ramírez Cerdas. MAP, MGP y Farvig Arguedas Sánchez.

1.1 Requisitos/Perfil de las personas participantes

Esta capacitación está dirigida a personas funcionarias de instituciones priorizadas de la EPD involucradas en la planificación institucional y gestión operativa de los diversos programas de protección social a cargo de las instituciones.

Se recomienda, por lo tanto, la participación de **dos personas** por institución con los siguientes perfiles:

- a) Jefaturas y personas funcionarias del Área de Planificación.
- b) Jefaturas de las áreas operativas que se involucran directamente con la prestación de los servicios, beneficios o ayudas brindadas por los programas de protección social ó
- c) Contralorías de Servicios de las Instituciones.

Como resultado de la capacitación, las personas participantes contarán con conocimientos y herramientas para replicar esta capacitación al personal de las instituciones que representan. En otras palabras, pondrán fungir como personas multiplicadoras de los conocimientos adquiridos.

Resulta óptimo que quienes participen de la capacitación posean formación o capacitación en las siguientes áreas; no obstante, esto no será un requisito para participar:

- i. Lean Six Sigma
- ii. Servicio al Cliente/Usuario
- iii. Gestión por procesos
 - a) Estandarización de procesos
 - b) Mejora de Procesos
 - c) Herramientas de Diagramación de Flujos de Trabajo

2. LA IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

(1,5 horas)

2.1 ¿Cómo se asocia el concepto de calidad a los programas de protección social?

Se repasará el concepto de calidad con un enfoque a la satisfacción de las necesidades de las personas beneficiarias (internos y externos) de los diferentes programas.

2.2 ¿Cómo beneficia la estandarización a la gestión de la calidad?

Se ahondará en la importancia de que todas las personas involucradas en la prestación o gestión de los diversos programas de protección social cuenten con elementos básicos requeridos para guiar sus actividades; tal es el caso de manuales de procedimientos, perfil de puestos, diagramas de flujos, entre otros.

2.3 ¿Por qué la medición y establecimiento de indicadores son pasos necesarios para controlar adecuadamente los procesos?

Se ahondará en el concepto de "Control de procesos" a fin de que las personas participantes cuenten con las capacidades para distinguir cuando un proceso está "fuera de Control" y cuándo está "bajo control", así como el impacto que las distintas variables generan sobre la calidad de un proceso.

2.4 ¿Cuáles son los elementos inherentes a un Plan de Gestión de la Calidad?

Se abarcará el concepto de Plan de Gestión de la Calidad y se explicarán cuáles son los elementos mínimos que debe contener dicho instrumento.

3. ASPECTOS GENERALES DEL MODELO Y NOTACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPMN) V 2.0

(1,25 horas)

3.1 ¿Qué es BPMN y por qué es importante?

Se aprenderán generalidades sobre la notación BPMN; desde sus orígenes, hasta las principales ventajas que lo hacen ser la notación con más aceptación a nivel mundial para el modelado y diagramado de procesos de negocio.

3.2 ¿Cuáles son las principales ventajas de la notación BPMN?

La persona participante conocerá las principales ventajas que conlleva el uso del estándar BPMN sobre otros estándares o notaciones y podrá asociar las mismas a su quehacer dentro de su organización.

3.3 ¿Cuáles son los principales símbolos de notación BPMN?

Mediante la utilización de ejemplificaciones de procesos de flujos de programas específicos de instituciones parte de la Estrategia Puente al Desarrollo, se navegará y aprenderán los principales símbolos que utiliza el formato BPMN, sus usos, variaciones e interpretación.

3.4 Fuentes de consulta sobre BPMN

Se brindarán a quienes participen en la capacitación una serie de documentación y fuentes de consulta relevantes para que, por su propia cuenta, puedan profundizar sobre la temática BPMN.

4. USO DE BIZAGI MODELER

(2 horas)

4.1 Generalidades de Bizagi

Se conocerán las principales características de Bizagi como herramienta de modelaje y se explicará, a nivel general, los diferentes módulos que la componen, realizando énfasis en Bizagi Modeler.

4.2 Autenticación en Bizagi

Se aprenderá a crear una cuenta gratuita personal en Bizagi, a instalarlo en modalidad local (en la computadora) y a ingresar a la herramienta una vez creada la respectiva cuenta y que ésta se encuentre instalada en la computadora.

4.3 Familiarizándose con la interfaz de Bizagi.

Las personas participantes se familiarizarán con la interfaz de Bizagi y sus principales componentes; además, aprenderán a reconocer, distinguir y utilizar los siguientes elementos:

- i. Paleta de símbolos para diagramas de flujo
- ii. Sección de conectores
- iii. Creación de Carriles
- iv. Creación de Fases

4.4 Aprendiendo a diagramar en Bizagi

Las personas participantes conocerán los principales símbolos y elementos utilizados en la diagramación de un flujo de proceso, a saber:

- i. Eventos de inicio de proceso/subproceso
- ii. Eventos de fin de proceso / subproceso
- iii. Tareas y sus diferentes tipos
- iv. Principales tipos de compuertas y sus usos
 - a) Compuertas Exclusivas (Decisión si/no)
 - b) Compuerta Inclusiva
 - c) Compuertas de unificación de vías (camino)
 - d) Compuertas Paralelas
 - e) Compuerta Basada en eventos
- v. Principales Tipos de Eventos
 - a) Evento de Temporización
 - b) Evento de Mensaje
 - c) Evento de Enlace
 - d) Evento de Señal
- vi. Conectores y sus diferentes tipos
- vii. Elementos complementarios
 - a) Generación de documentos
 - b) Almacenaje en Base de Datos

- viii. Subprocesos y tipos de subproceso
- ix. Alineación horizontal de los elementos del diagrama
- x. Alineación vertical de los elementos del diagrama
- xi. Creación y eliminación de Carriles
- xii. Creación y eliminación de Fases

4.5 Operaciones complementarias en Bizagi

Las personas participantes aprenderán cuáles son las operaciones esenciales propias del programa Bizagi que complementan las labores de diagramación; específicamente se abordarán las siguientes operaciones:

- i. Guardar diagrama
- ii. Exportar diagrama a formato PDF
- iii. Exportar diagrama a formato Web
- iv. Cómo navegar un diagrama exportado a formato web.

5. CONSIDERACIONES DE CAPTURA DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS DE TIEMPOS DE RESPUESTA

(1,25 horas)

- i. Definición de *checkpoints*
- ii. Establecimientos de tiempos esperados de atención
- iii. Modelo de Registro de información por solicitud
- iv. Interpretación de datos de la información obtenida
- v. Elementos de ayuda para identificación de oportunidades de mejora