



---

*IBM Cúram Social Program Management Platform (Plataforma de gestión de programas sociales - SPMP por sus siglas en inglés) es una plataforma comercial rica en funcionalidad y tecnología que ofrece componentes específicos de programa social predefinidos, permitiendo la entrega de soluciones para apoyar el incremento en la demanda y la efectividad del servicio.*

---

## IBM Cúram Social Program Management Platform

Las organizaciones de gestión de programas sociales en todo el mundo están enfrentando una demanda creciente y expectativas de servicios más altas por parte de sus ciudadanos, mientras que simultáneamente sienten la presión de contener los costos y optimizar los resultados.

IBM Cúram Social Program Management Platform (Plataforma de gestión de programa social - SPMP por sus siglas en inglés) es una plataforma comercial rica en funcionalidad y tecnología que ofrece componentes específicos de programa social predefinidos, procesos comerciales, set de herramientas, interfases y capacidades de configuración, permitiendo la entrega de soluciones para apoyar el incremento en la demanda y la efectividad del servicio.

Utilizando un enfoque innovador y dinámico de configuración de programa, la SPMP permite una rápida adopción de políticas e implementación de nuevos programas, mientras ofrece una base flexible que puede evolucionar para satisfacer las nuevas necesidades comerciales para adoptar y modelar nuevos enfoques de entrega de servicio tales como transferencias de efectivo condicionales y presupuestos personalizados, bonos de impacto social o en los EE.UU. "Bonos Pay for Success."

### Específico para programa social

#### Componentes específicos para programa social

En apoyo a los requerimientos específicos de dominio definido, la SPMP proporciona componentes de solución predefinidos e interconectados incluyendo un modelo de datos, un motor de elegibilidad y derechos, así como sólidas capacidades de gestión de evidencia.

Estos componentes interconectados permiten una rápida implementación de una solución única o multiprograma, ayudando a eliminar la necesidad de definir requerimientos y desarrollar e integrar capacidades esenciales encontradas tradicionalmente en soluciones de transferencia y en soluciones realizadas con un framework existente.

- **Modelo de datos** – El modelo de datos de SPMP es un modelo de datos específico de programas sociales diseñado para ser tanto centrado en el cliente como en multiprograma. Como resultado, el modelo de datos proporciona la estructura para que las agencias capturen información específica acerca de las unidades domésticas en una sola ocasión, esos datos serán utilizados para soportar los procesos de elegibilidad e inscripción sobre múltiples tipos de programas.



- **Elegibilidad y derecho** – La entrega de beneficios se basa fundamentalmente en un complejo proceso de elegibilidad y derechos. La SPMP proporciona soporte innovador para el proceso desde la captura de evidencia, cálculo del derecho, gestión del pago y cambio en la circunstancia de los procesos.

---

*Utilizando una extensiva experiencia en administración de programas sociales, IBM ha creado un set fundamental de procesos estándar que son proporcionados en la versión inicial del sistema.*

---

- **Gestión de evidencia** – SPMP tiene habilidad de ejecutar la administración de evidencias soportando el ciclo de vida de las mismas, mientras habilita la reutilización de dichas evidencias sobre múltiples sistemas. La estructura de base predefinida proporciona definición de evidencia uniforme con corrección específica de programas sociales, cambios de historia, capacidades de seguridad y funcionalidad de auditoría.

#### **Procesos comerciales predefinidos de nivel mundial**

IBM posee la organización de desarrollo con mayor experiencia de la industria en el mundo. Los expertos en la materia en IBM han tomado su conocimiento de la industria y empaquetaron esos procesos de negocio esenciales dentro de la SPMP para soportar el ciclo de vida social desde su entrada hasta el resultado.

Los requerimientos comunes de las organizaciones sociales en todo el mundo han sido considerados y reflejados en el diseño de cada proceso de negocio. Por ejemplo, los pasos requeridos en un flujo de proceso comercial típico para procesos clave tales como entrada y elegibilidad son inherentes a la solución, ayudando a eliminar el proceso intensivo en términos de tiempo de definir pasos clave e integrándose a la infraestructura subyacente.

#### **Experiencia del usuario basada en el rol**

A través de la extensa experiencia en implementación y la exitosa colaboración con los clientes globalmente, IBM identificó a las personas que requieren impulsar una solución de gestión de programas sociales y personalizó la aplicación según sus necesidades. Varias partes interesadas incluidos clientes, proveedores, empleados, asistentes sociales y agentes participantes requieren de una solución personalizada para asegurarles que poseen la información que necesitan para realizar su trabajo. La SPMP proporciona una serie de visualizaciones y espacios de trabajo basados en roles que soportan los requerimientos clave de cada rol.

## **Programas dinámicos**

### **Herramientas de negocio para el usuario**

SPMP proporciona herramientas de negocio preinstaladas para el usuario (por ejemplo, asistentes y editores) para la creación y modificación de nuevos programas.

- **Asistente de definición de programa** – En el núcleo de los programas dinámicos, hay una serie de asistentes que muestran al usuario comercial los pasos para definir el(los) programa(s), el tipo de beneficio y la frecuencia de patrón de entrega. Utilizando el asistente de programa, los usuarios configuran aspectos clave del sistema en la secuencia adecuada con precisión y de manera consistente.
- **Herramienta de edición de evidencias** – El editor de evidencia define gráficamente los tipos relevantes de evidencia del programa y permite a los usuarios “modelar” de manera consistente sus atributos, tipos, validaciones, descripciones y definiciones de interfaz de usuario.
- **Espacio de trabajo de interfaz de usuario “drag and drop”** – Para soportar un proceso de configuración en tiempo real, se proporciona un espacio de trabajo dinámico de tipo “drag and drop” para usuarios con el fin de generar el diseño de las pantallas. Este enfoque les permite ver rápidamente cómo se verán las pantallas sin tener que esperar por un proceso de desarrollo de múltiples pasos realizado por IT.

### **Soporte configurable de procesos de negocio**

Utilizando la extensa experiencia en la gestión de programas sociales, IBM ha creado un set esencial de procesos estándares agregados a la versión inicial del sistema. Estos procesos estándar son relevantes para muchas áreas del programa, reduciendo significativamente el tiempo de implementación de un programa nuevo.

Se proporciona un extenso set de barras de herramientas con el usuario administrador, permitiendo a los usuarios seleccionar y luego configurar los procesos y set de reglas que son relevantes.

La Plataforma de Administración de Programas Sociales es una solución diseñada para satisfacer las necesidades de programas sociales mientras proporciona la flexibilidad para adaptar procesos y reglas organizacionales de una manera completamente configurable. Al comenzar con una base esencial de componentes de programas sociales, SPMP puede proporcionar herramientas y editores de configuración dirigidos a los usuarios comerciales para soportar la configuración dinámica de programas, reglas y procesos.

---

*La flexibilidad de la plataforma de gestión de programas sociales asegura que las organizaciones no sólo estén bien ubicadas para satisfacer las demandas de entrega de servicio, sino que también puedan adaptarse a la evolución programática y tendencias de entrega de servicio.*

---

### **Plataforma para el futuro**

La flexibilidad de la plataforma de gestión de programas sociales asegura que las organizaciones no sólo estén bien ubicadas para satisfacer las demandas de entrega de servicio, sino que también puedan adaptarse a la evolución programática y tendencias de entrega de servicio.

### **Flexibilidad para soportar automatización y gestión de casos interactivos sin intervención**

Las agencias sociales sirven a una amplia base de clientes. La SPMP proporciona las capacidades clave y el motor de flujo de trabajo avanzado para soportar un modelo de entrega de servicio sin intervención completamente automatizado. A menudo considerado como un proceso directo, los pasos de negocio claves ya sean simples o complejos son automáticamente completados uno por uno, satisfaciendo el gran volumen de necesidades de proceso por parte de las agencias.

Los programas o clientes que requieren una extensa interacción, colaboración, planeación y gestión de caso por parte de un asistente social como la asistencia social infantil, también son soportados por las herramientas, procesos y espacios de trabajo preconstruidos dentro de la SPMP.

### **El modelo de respuesta diferencial conduce a mejores resultados**

El modelo de respuesta diferencial está basado en conocimiento especializado y un set de herramientas preconstruido. El conocimiento de cómo identificar, priorizar y abordar necesidades es requerido para soportar tanto la administración de casos complejos como los procesos directos. La categorización está basada en la complejidad y riesgo para determinar cómo soportar mejor las necesidades de clientes individuales.

La plataforma SPMP ha integrado características de prioridad, complejidad y riesgo (PCR). Esta característica se ejecuta en el fondo del sistema a medida que los ciudadanos, usuarios externos y empleados ingresan información relacionada al caso.

El modelo PCR analiza la complejidad relativa de un caso y le da un puntaje a cada uno. Este puntaje puede ser usado para dirigir casos ya sea a un modelo de entrega de proceso directo o a un modelo de gestión de resultado intensivo por parte de un asistente social. Para muchos programas, el 20 por ciento de los casos pueden significar el 80 por ciento del trabajo de una agencia gubernamental. Las capacidades PCR de la SPMP identifican esos casos en los cuales la intervención del gobierno puede proporcionar ahorros a largo plazo para la organización.

### **Capacidad para adoptar nuevos programas y modelos de entrega**

Las agencias gubernamentales están adaptando nuevos modelos de entrega e introduciendo una amplia variedad de programas sociales. Ya sea que esté siendo dirigido por iniciativas de reforma (el Reino Unido), abordando la consolidación de entrega de servicio nacionalizado (Australia) o apoyando nuevas iniciativas de programa (Reforma del sistema de salud en EE.UU.), la SPMP proporciona los componentes, procesos comerciales y enfoque de configuración no sólo para cubrir las fechas límites políticas sino también para adaptar la solución a medida que surgen los cambios en las políticas.

### **Conclusión**

El incremento en la demanda, las mayores expectativas de servicio y la responsabilidad fiscal son los desafíos a los cuales se enfrentan las agencias de servicio social en todo el mundo. La SPMP aborda estos desafíos al proporcionar una solución configurable orientada al negocio para implementar rápidamente nuevos programas y nuevos modelos de entrega de servicio generando resultados significativamente mejores para ciudadanos y menores costos para las agencias, proveedores y empleados.

La SPMP es capaz de implementar soluciones rápidamente utilizando componentes específicos de programas sociales, procesos comerciales y espacios de trabajo preconstruidos. La SPMP también ofrece la flexibilidad para implementar nuevos programas de manera incremental. El modelo orientado al negocio elimina la dependencia a un enfoque de desarrollo tradicional, permitiendo al comercio abordar rápidamente sus necesidades sin depender de IT.

Los modelos de políticas emergentes y de entrega de servicio presentan la oportunidad de mejorar la eficiencia de las operaciones de la agencia incrementando, al mismo tiempo, los resultados del ciudadano. Utilizando componentes preconstruidos e interconectados y capacidades extensas de configuración, la SPMP puede proporcionar a las agencias una base flexible y extensible para que puedan adoptar políticas y nuevos modelos de entrega, ayudándolas a abordar sus desafíos financieros y de servicio a medida que evolucionan con el paso del tiempo.

### Para obtener más información

Para conocer más acerca del software Cúram, por favor contacte a su representante de IBM o visite: [ibm.com](http://ibm.com)

Para conocer más acerca de todas las soluciones IBM Smarter Cities visite: [ibm.com/smartercities](http://ibm.com/smartercities)



---

© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
USA

Producido en Estados Unidos de América  
octubre de 2012

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, en otros países o ambos. Si éstos u otros términos con marca comercial IBM aparecen por primera vez en esta información con un símbolo de marca comercial (® o <sup>TM</sup>), estos símbolos indican marcas comerciales registradas o conforme al derecho común de Estados Unidos de propiedad de IBM en el momento de la publicación de esta información. Dichas marcas comerciales también pueden ser marcas comerciales registradas o marcas comerciales conforme al derecho común en otros países. Otros nombres de productos, empresas o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de terceros. Una lista actual de marcas comerciales de IBM esta disponible en "Copyright and trademark information" en: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

El contenido de este documento (incluido moneda O referencias a precios que excluyen impuestos aplicables) entra en vigencia desde la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los datos de desempeño discutidos aquí son presentados como derivados bajo condiciones de operación específicas. Los resultados reales pueden variar.  
LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO ES PROPORCIONADA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDO SIN GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, APTITUD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INCUMPLIMIENTO. Los productos IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales son proporcionados.



Por favor recicle