



IBM Cúram Universal Access

Introducción

A menudo, los clientes se sienten intimidados y confundidos por la complejidad que rodea al proceso de encontrar y solicitar ayuda. Un modelo de prestación de servicios integral y centrado en el ciudadano ayuda a eliminar esta complejidad. Puede conectar a las personas con la información, los recursos y los servicios que necesitan; sin importar si conocen el organismo que los provee, el nivel de gobierno o como participan terceras partes en la prestación de los mismos. Este enfoque colaborativo y cohesivo en la prestación de servicios de programas sociales proporciona a los ciudadanos una interfaz única hacia el gobierno y permite que las organizaciones encargadas de programas sociales gestionen y difundan los datos de los clientes de manera segura entre varios departamentos, organismos y sistemas.

IBM Cúram Universal Access

IBM Cúram Universal Access es una aplicación moderna, configurable y orientada al ciudadano diseñada para hacer que las interacciones de los ciudadanos con los organismos encargados de programas sociales y proveedores comunitarios sean eficientes y sobre todo eficaces. Como solución web, Universal Access ayuda a los ciudadanos a navegar por el complejo mundo de los servicios de programas sociales.

La revisión de elegibilidad autoguiada permite a los ciudadanos identificar dónde encontrar información y quién podría prestarles ayuda, incluso si no están familiarizados con los servicios y programas disponibles. Los ciudadanos pueden hacer consultas a organismos, referirse y completar solicitudes en línea.

Una cuenta de ciudadano segura ayuda a las personas a gestionar sus interacciones con el gobierno. Con la cuenta de ciudadano, los individuos pueden verificar el estado de consultas, remisiones y solicitudes; ver los pagos anteriores y futuros; y ver las próximas citas, notificaciones de renovación y solicitudes de información y acción. Los ciudadanos también pueden informar a las agencias gubernamentales sobre sucesos de su vida, como la pérdida de un empleo o el nacimiento de un hijo, para que los organismos sean capaces de responder al suceso de una manera significativa y coordinada.



Permitir que los ciudadanos interactúen con el gobierno a través de una cuenta web segura expande el acceso a los programas sociales para el ciudadano y reduce significativamente la demanda en tiempo de los recursos gubernamentales. Debido a que Universal Access es una aplicación prefabricada, los organismos pueden implementar un sistema de clase mundial, plenamente funcional y orientado al ciudadano por medio de un proyecto rápido y de menor riesgo.

Revisión de aplicabilidad y postulación a múltiples programas

Auto-revisión de aplicabilidad por parte del ciudadano – La autoselección ciudadana proporciona un mecanismo para que los ciudadanos se seleccionen a sí mismos para los beneficios de programas sociales y servicios comunitarios antes de iniciar una participación más formal (como presentar una solicitud). Al proporcionar este servicio, los organismos sociales ayudan a los ciudadanos a elegir los programas y servicios que mejor se adaptan a sus circunstancias, para que no pierdan tiempo buscando beneficios para los que probablemente no son elegibles. Esto también puede ahorrar tiempo y esfuerzo a los funcionarios del gobierno.

Solicitudes en línea – Los ciudadanos pueden acceder a solicitudes en línea desde la página de resultados de selección o directamente desde la página de inicio de Universal Access. Si los ciudadanos optan por pasar de la selección a la solicitud, la información capturada durante el proceso previo se rellena en la solicitud en línea. Independientemente de la ruta tomada, la información se captura una sola vez y luego se puede enviar a múltiples sistemas back-end para el procesamiento y/o la determinación de elegibilidad para beneficios y servicios. Esto tiene el potencial de aumentar la precisión de los datos a través de diferentes sistemas. Además, permitir que el individuo introduzca gran parte de los datos requeridos impulsa la interacción a un canal web más rentable frente a la comunicación asistida o cara a cara y ayuda a reducir la carga de trabajo del organismo.

Cuenta de ciudadano

La cuenta de ciudadano permite que los clientes gestionen sus interacciones con las organizaciones sociales a través de una interfaz de usuario simple e intuitiva. Los ciudadanos pueden seleccionarse a sí mismos para posibles ayudas del gobierno y hacer solicitudes de servicios y beneficios en línea. A través de la cuenta de ciudadano, los individuos pueden consultar el estado de consultas, remisiones y solicitudes; ver los pagos anteriores y futuros; y ver las próximas citas, notificaciones de renovación y solicitudes de información y acción. Los ciudadanos pueden introducir información sobre cambios importantes o sucesos de su vida a través de la cuenta de ciudadano. Luego pueden optar por enviar la información a uno o más organismos registrados. La cuenta de ciudadano también proporciona una importante herramienta para que el organismo se comunique con el cliente, ofreciendo una plataforma para programas de divulgación y campañas informativas.

Life Event Management – Permite a los ciudadanos actualizar su información de una manera guiada, basándose en sucesos comunes de la vida (por ejemplo, un nuevo embarazo, pérdida de empleo, divorcio, etc.). La información se introduce una sola vez. A continuación, los ciudadanos pueden determinar cuáles programas sociales reciben los cambios.

Citizen Consent Model – Permite que los ciudadanos elijan los programas sociales que serán notificados de los cambios relevantes de información producto de los sucesos de la vida. Los ciudadanos pueden decidir la forma en que interactúan con el gobierno en lugar de estar sujetos a los procesos burocráticos que muchas veces están asociados con la prestación tradicional de servicios del gobierno.

Outreach – Muchas organizaciones encuentran que, con demasiada frecuencia, las personas no son conscientes de los servicios y beneficios para los que califican o son elegibles. Los servicios no son utilizados y las necesidades de los ciudadanos continúan. La función Outreach permite el desarrollo de campañas informativas dirigidas para los organismos de gestión de programas sociales al servicio de los ciudadanos. Los mensajes de Outreach cambian a medida que cambian las circunstancias de los ciudadanos, garantizando que las campañas sean siempre pertinentes y mejorando significativamente la participación en programas de gobierno.

Componente de autoservicio configurable y compatible con SOA

Universal Access se basa en la aplicación agnóstica, integradora, configurable y basada en SOA de Cúram. Se puede utilizar con otros componentes de Cúram o como una solución front-end de autoservicio en múltiples sistemas back-end (incluyendo sistemas heredados de uno o varios organismos).

Plataforma para la transformación de los organismos

– Universal Access es una solución de alto valor y bajo costo que se puede implementar de forma “independiente” o como un componente de una solución más grande, proporcionando una hoja de ruta para modernizaciones futuras. Se puede ampliar para incluir una interfaz de asistente social (aprovechando los sistemas heredados para procesos de elegibilidad y derecho) o para incluir toda la funcionalidad de gestión de casos. Debido a que los organismos encargados de programas sociales pueden aprovechar a Universal Access para seguir adelante con o sin funciones adicionales de Cúram, éste puede proporcionar una rápida ganancia con beneficios inmediatos para los clientes y la organización.

Configuración integral – La configurabilidad proporciona los medios para agregar/quitar/modificar funciones sin procesos de codificación costosos y lentos. Las herramientas de configuración de Universal Access permiten que los administradores y el personal modifiquen el contenido preconfigurado y agreguen contenido específico de la organización sin cambios en el código del software.

Principales ventajas

- Proporciona una aplicación centrada en el ciudadano que conecta a las personas con los programas sociales, la información y los servicios que necesitan, independientemente de quién los ofrece.
- Moderniza la experiencia del usuario final mediante una interfaz de usuario personalizable, intuitiva y basada en la web, integrando datos de múltiples sistemas dispares en una sola aplicación.
- Ayuda a garantizar que los programas sociales sean más fáciles de encontrar, acceder y manejar.
- Crea un portal web donde los ciudadanos pueden gestionar sus interacciones en línea con organizaciones sociales. Los clientes pueden presentar solicitudes y reclamaciones y ver sus respectivos estados, acceder a información de pago, revisar las actividades programadas e informar sobre sucesos de su vida.
- Proporciona una interfaz de ciudadano ampliamente configurable a través de una aplicación agnóstica, integradora, flexible y basada en SOA que puede utilizarse como solución front-end en múltiples sistemas back-end.
- Proporciona una rápida ganancia para los organismos gracias a una oferta completamente integral y lista para instalar que incluye una aplicación orientada al ciudadano, aplicaciones de administración, un servidor de aplicaciones y una base de datos. La solución se puede configurar e implementar en una fracción del tiempo de otras ofertas.
- Proporciona una oferta de bajo precio/bajo riesgo que se puede utilizar como plataforma para la expansión hacia un sistema empresarial de mayor tamaño.

Para más información

Para obtener más información acerca de Cúram software, póngase en contacto con su representante de IBM o visite: ibm.com

Para obtener más información acerca de todas las soluciones de IBM Smarter Cities, visite: ibm.com/smartercities



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
EE. UU.

Producido en los Estados Unidos de América
Junio de 2012

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y en otros países. Si estos y otros términos de marcas comerciales de IBM están marcados la primera vez que aparecen en este documento con un símbolo de marca comercial (® o TM), estos símbolos indican marcas comerciales estadounidenses registradas o utilizadas en base al derecho consuetudinario que pertenecían a IBM en el momento en el que se publicó el mencionado documento. Dichas marcas comerciales también pueden ser marcas registradas o utilizadas en base al derecho consuetudinario en otros países. Otros nombres de servicios, empresas o productos pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de terceros. Puede consultar una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM bajo el epígrafe “Copyright and trademark information” en la dirección: ibm.com/legal/copytrade.shtml

El contenido de este documento (incluidas la divisa O las referencias a precios que excluyen los respectivos impuestos aplicables) está actualizado de acuerdo con la fecha inicial de esta publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los datos de rendimiento que se discuten en este documento se presentan tal como se obtuvieron bajo condiciones de operación específicas. Los resultados reales pueden variar. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA “TAL CUAL”, SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO NI GARANTÍAS DE CONDICIÓN DE NO CUMPLIMIENTO. Los productos de IBM cuentan con garantías según los términos y condiciones de los acuerdos en los que se suministran.



Recycle