

IBM Cúram Social Program Management



Guía de planificación de servicios de Cúram

Versión 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guía de planificación de servicios de Cúram

Versión 6.05

Nota

Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información que figura en el apartado "Avisos" en la página 37

Revisado: mayo de 2013

Esta edición se aplica a IBM Cúram Social Program Management v6.0.5 y a todos los releases posteriores, a menos que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

Materiales bajo licencia - Propiedad de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Todos los derechos reservados.

Contenido

Figuras v

Tablas vii

Capítulo 1. Introducción 1

1.1 Finalidad 1
1.2 Destinatarios 1
1.3 Requisitos previos 1
1.4 Capítulos de la guía. 1

Capítulo 2. Descripción de la planificación de servicios 3

2.1 Introducción 3
2.2 Antecedentes 3
2.3 Requisitos del plan de servicios de las agencias de empresas sociales. 3
 2.3.1 Proporcionar un enfoque estructurado 4
 2.3.2 Promover las prácticas recomendadas 4
 2.3.3 Gestión del plan de servicios 4
2.4 Cúram Service Planning 4
 2.4.1 Objetivo 5
 2.4.2 Subobjetivo 5
 2.4.3 Grupos de planes 5
 2.4.4 Elemento del plan. 5
 2.4.5 Hitos 5
 2.4.6 Planes de servicios integrados. 6
 2.4.7 Propiedad del plan de servicios 6
 2.4.8 Funciones adicionales 6

Capítulo 3. Enfoque estructurado de la planificación de servicios 9

3.1 Introducción 9
3.2 Administración de un plan de servicios 9
 3.2.1 Tipos de planes de servicios 9
 3.2.2 Objetivo 9
 3.2.3 Subobjetivo. 10
 3.2.4 Texto de contrato del objetivo y subobjetivo 10
 3.2.5 Elemento del plan 10
 3.2.6 Configuraciones de los hitos 12
 3.2.7 Asociación de hitos a planes de servicios. 14
 3.2.8 Plantilla de plan de servicios 14
 3.2.9 Grupo de planes de servicios. 15
 3.2.10 Configuración de la propiedad del plan de servicios 15
3.3 Creación de un plan de servicios 15
 3.3.1 Plan de servicios nuevo 15
 3.3.2 Plantilla de plan de servicios. 16
3.4 Planes de servicios integrados 17
 3.4.1 Grupos de planes de servicios 17

Capítulo 4. Gestión del plan de servicios 19

4.1 Introducción 19
4.2 Proceso de aprobación 19

4.2.1 Aprobación del plan de servicios 19
4.2.2 Aprobación del elemento del plan 19
4.2.3 Aprobación de solicitud de renuncia de hito 20
4.3 Contratos 21
4.4 Clonación de planes de servicios 22
4.5 Seguimiento del progreso del plan de servicios 22
 4.5.1 Diagrama de Gantt de seguimiento. 23
 4.5.2 Líneas base. 24
 4.5.3 Coste. 24
 4.5.4 Participación del cliente 24
 4.5.5 Seguimiento de hito. 25
 4.5.6 Eventos 25
4.6 Estado del plan 26
 4.6.1 Estado del contrato y del plan de servicios 26
 4.6.2 Estado del elemento del plan. 26
4.7 Resultados del plan de servicios 27
4.8 Cierre del plan de servicios 27
4.9 Funciones adicionales. 27
 4.9.1 Archivos adjuntos 27
 4.9.2 Comunicaciones 27
 4.9.3 Notas 28
 4.9.4 Tareas 28
 4.9.5 Roles de usuario 28

Capítulo 5. Elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado. 29

5.1 Introducción 29
5.2 Configuración de elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado. 29
5.3 Adición de elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado a un subobjetivo. 29
 5.3.1 Definición de la tasa y las unidades autorizadas 30
 5.3.2 Definición de la frecuencia 30
 5.3.3 Renombrar los elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado 30
5.4 Entrega del elemento del plan de servicios y elemento del plan de servicios personalizado 31
 5.4.1 Aprobación de un elemento del plan de servicios que no tiene frecuencia especificada 31
 5.4.2 Aprobación de un elemento del plan que tiene una frecuencia especificada 31
 5.4.3 Realización de cambios después de la aprobación 32
 5.4.4 Registro de detalles del servicio y del elemento del plan de servicios personalizado 32
5.5 Participación del cliente 33
 5.5.1 Actualización del progreso de cliente en un elemento del plan 33
 5.5.2 Información de ausencia de cliente. 34

Capítulo 6. Conclusión 35

6.1 Resumen 35
6.2 Información adicional. 35

Avisos 37
Marcas registradas 39

Figuras

1. Diagrama de Gantt de seguimiento de volver al trabajo 24

Tablas

1. Valores de configuración de hito 12

Capítulo 1. Introducción

1.1 Finalidad

El propósito de esta guía es proporcionar una visión general de Cúram Service Planning™. Tras leer la guía, el lector tendrá un claro conocimiento del modelo Cúram Service Planning.

La guía debe leerse en su totalidad para comprender mejor los conceptos.

1.2 Destinatarios

Esta guía se ha concebido para analistas empresariales de la organización. Se presupone que los destinatarios tiene un amplio conocimiento de los requisitos empresariales de la organización.

1.3 Requisitos previos

Se da por sentado que el lector está familiarizado con los conceptos básicos de Social Enterprise Management. En concreto, se presupone que el lector está familiarizado con al entrega de prestaciones y servicios a los clientes.

Para comprender mejor los temas tratados en esta guía, el lector debe leer primero la Guía para participantes de Cúram y la Guía de gestión de casos integrados de Cúram.

1.4 Capítulos de la guía

La lista siguiente describe los capítulos que se tratan en esta guía:

Descripción de la planificación de servicios

Este capítulo describe los requisitos de planificación de servicios de las agencias de Social Enterprise identificando los componentes y procesos clave que cumplen los objetivos de un plan de servicios. Los elementos principales del modelo de Cúram Service Planning se describen en línea con estos objetivos.

Enfoque estructurado de la planificación de servicios

Este capítulo subraya el enfoque estructurado adoptado por el modelo de Cúram Service Planning. Describe los elementos principales que forman el modelo y cómo se desarrollan los elementos como parte del componente de administración de la planificación de servicios.

Gestión del plan de servicios

Este capítulo describe las funciones principales de la gestión de un plan de servicios. Estas funciones permiten a las agencias de Social Enterprise realizar un seguimiento del progreso del plan de servicios, garantizando de esta manera que se realicen las actividades del plan de servicios como parte de un acuerdo conjunto entre la agencia y sus clientes.

Elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado

Este capítulo describe las opciones de configuración y las funciones generales proporcionadas como soporte de los elementos del plan de servicios y de los elementos del plan de servicios personalizados. Estos tipos de elementos de plan sólo están disponibles si se ha implementado el módulo de la solución empresarial Cúram Provider Management™.

Capítulo 2. Descripción de la planificación de servicios

2.1 Introducción

Una de las principales prioridades de las agencias de empresas sociales es el bienestar y la autosuficiencia de sus clientes. Para ofrecer los mejores servicios, una organización necesita asegurarse de que sus clientes reciben las ayudas y servicios idóneos para que satisfagan sus requisitos individuales.

Muchas organizaciones crean guías de rutas o planes que detallan a las personas las ayudas y servicios que una organización puede ofrecerles para satisfacer sus necesidades. Gracias a los diferentes servicios que ofrecen las diferentes empresas sociales, el nombre que se le da a este tipo de plan varía mucho entre los diferentes estados, países o empresas. Algunos ejemplos pueden ser: plan de responsabilidad individual, plan de independencia, plan de autosuficiencia. El término que más se utiliza es "plan de servicios".

El objetivo de este capítulo es describir los requisitos del plan de servicios de las agencias de empresas sociales describiendo los componentes y procesos clave que forman parte de dichos requisitos. Este capítulo también proporciona una introducción a Cúram Service Planning designada para cumplir de forma única los requisitos del plan de servicios de las agencias de empresas sociales.

2.2 Antecedentes

Existen diferentes tipos de planes de servicios. El tipo de plan de servicios que crea una organización depende del objetivo específico que se pretende lograr. Los tipos comunes de planes son los siguientes: vuelta al trabajo, protección infantil y planes de permanencia. En EE.UU., tras la Ley de Reconciliación de Responsabilidad Personal y Oportunidad de Trabajo de 1996 (PRWOR), también conocida como Ley de Reforma del Bienestar de 1996, los estados deben meter a todas las familias de proporcionar Asistencia Temporal Para Familias Necesitadas (TANF) en actividades de autosuficiencia. El principal objetivo de estas actividades era maximizar la autosuficiencia a través del empleo.

Un método común entre muchas organizaciones para asegurar que un individuo consigue el objetivo de autosuficiencia es la creación de un plan de vuelta al trabajo. Este plan detalla todas las actividades necesarias para ayudar a los participantes a que sean independientes a través del empleo. En esta guía se utiliza un plan de servicios de vuelta al trabajo de muestra para ilustrar las funciones de Cúram Service Planning.

2.3 Requisitos del plan de servicios de las agencias de empresas sociales

La razón principal por la que se crea un plan de servicios es hacer que un cliente pueda conseguir un objetivo específico. En la mayoría de los casos, este objetivo debe dividirse en varios pasos que necesitan realizarse en orden para conseguir el objetivo global del plan. Una plan de servicios de vuelta al trabajo, por ejemplo, puede estar formado por los pasos siguientes para lograr el objetivo global del plan de servicios:

- Buscar un trabajo, para lograr el objetivo global de conseguir un empleo sostenible.
- Transporte, para superar la barrera de transporte que impide que el cliente consiga un empleo.
- Cuidado infantil, para satisfacer el requisito del cliente de asistencia de dependientes.

Construir estos pasos de forma aislada ofrece una forma más manejable de lograr el objetivo global del plan de servicios. Las secciones siguientes describen procesos utilizados para dar soporte a la creación y gestión de planes de servicios.

2.3.1 Proporcionar un enfoque estructurado

Un plan de servicios, al igual que todos los modelos de planificación, debe adoptar un enfoque estructurado. Cuando el plan de servicios se desarrolla conjuntamente entre un asistente y un cliente, un enfoque estructurado garantiza que ambas partes puedan identificar claramente los roles y responsabilidades descritas en el plan.

2.3.2 Promover las prácticas recomendadas

Las agencias a menudo adoptan un enfoque estándar con distintos tipos de planes de servicios, por ejemplo, el plan de servicios de vuelta al trabajo. De esta forma se promueven las prácticas recomendadas y se reduce el esfuerzo de la formación necesario en la organización.

2.3.3 Gestión del plan de servicios

Los clientes deben participar de forma activa en la definición y desarrollo de sus planes de servicios para garantizar la satisfacción del cliente con los detalles de este. La planificación de servicios adopta un enfoque colaborativo entre la organización y el participante para llevar a cabo los detalles del plan de servicios.

El asistente social debe tener la posibilidad de realizar el seguimiento de toda la participación del cliente, identificando cualquier anomalía en nombre del cliente en la obtención de los objetivos requeridos.

El plan debe describir de forma clara el responsable encargado de llevar a cabo los programas o actividades dentro del plan de servicios.

Sobre todo, el asistente social debe tener una visión clara de cuando se inicia y finaliza una actividad y cómo se compara con las fechas de inicio y finalización estimadas. De esta forma, la organización puede medir la eficiencia del cliente y del plan de servicios general.

2.4 Cúram Service Planning

Un plan de servicios en un mecanismo por el cual una organización empresarial social puede planificar, de forma integrada, la entrega de servicios y actividades para ayudar a que un cliente consiga un objetivo específico.

Cúram Service Planning puede aplicarse a cualquiera de los segmentos de la industria dentro del modelo Social Enterprise Management (SEM). Las agencias de empresa social dentro de estos segmentos ofrecen una amplia gama de ayudas y servicios a sus clientes, desde productos de seguro o contribución a ayuda infantil y asistencia médica. Para acomodar esta diversidad, Cúram Service Planning incluye un marco que permite a la organización incorporar sus requisitos específicos perfectamente dentro de un plan de servicios.

Cúram Service Planning entrega planes de servicios basados en un amplio modelo basados en resultados.

Este enfoque ayuda a las agencias a centrarse en la obtención de los resultados esperados del cliente, ofreciendo las herramientas necesarias para construir el plan y realizar luego un seguimiento y una supervisión del progreso. Los asistentes sociales pueden tomar decisiones basadas en datos cualitativos y cuantitativos derivados de las herramientas proporcionadas.

Los elementos principales de un plan de servicios son el objetivo del plan de servicios general, uno o varios subobjetivos y uno o varios elementos del plan de cada subobjetivo. Se pueden definir hitos para los planes de servicios para seguir los eventos significativos que se completan durante su ciclo de vida. La subsección siguiente describe en detalles cada uno de estos elementos.

2.4.1 Objetivo

El objetivo es el fin principal o resultado deseado del plan de servicios. Es el objetivo del cliente del plan de servicios en el que está trabajando para conseguir ser independiente de la organización. Todos los planes de servicios deben tener un objetivo general.

2.4.2 Subobjetivo

El objetivo de un plan de servicios puede dividirse en varios componentes más manejables denominados subobjetivos.

Debido a la naturaleza a menudo diferente de los planes de servicios en las organizaciones, es posible agrupar los subobjetivos del plan de servicios en grupos de planes. Los grupos de planes permiten una agrupación de subobjetivos relacionados.

2.4.3 Grupos de planes

Los grupos de planes puede crearlos el usuario como medio para agrupar de forma lógica los elementos del plan relacionados y los grupos del plan existentes en el plan de servicios. Pueden verse seleccionando el grupo de planes correspondiente en la estructura de árbol de planes de servicios. Los grupos de planes pueden añadirse a los grupos de planes existentes.

2.4.4 Elemento del plan

Los elementos del plan son los bloques de creación fundamental de un plan de servicios. Son ayudas, servicios y actividades que se añaden a un plan para lograr el objetivo del plan.

Los elementos del plan forman la base de un plan de servicios satisfactorio. Con cada elemento del plan se pretende obtener un resultado, como puede ser la obtención de un empleo a tiempo completo o la finalización de un curso de formación. Conseguir los resultados que se pretenden es esencial para lograr el objetivo global del plan.

Las unidades del servicio dividen un elemento del plan en tareas más manejables. Cada unidad de medida es un requisito que el cliente debe cumplir para completar su elemento del plan, el cual se basa en un número recomendado de unidades.

Las agencias de empresas sociales pueden tener requisitos muy distintos. Cúram Service Planning ofrece la posibilidad de personalizar los elementos del plan para incorporarlos fácilmente al modelo de plan de servicios.

2.4.5 Hitos

En Cúram Service Planning, la función de hitos se utiliza para realizar seguimiento de la finalización de eventos o tareas importantes del ciclo de vida de un plan de servicios. Por ejemplo, se puede crear un hito para realizar seguimiento del progreso de un elemento del plan. Cada hito tiene unas fechas de inicio y finalización esperadas en las que está planificado un evento importante y unas fechas de inicio y finalización reales. Se puede también asignar un usuario que no sea el propietario del plan de servicios para que tome la propiedad del hito.

Se proporciona soporte para añadir funciones personalizadas de seguimiento para ver si un hito cumple o no los márgenes de tiempo previstos. Por ejemplo, si las fechas de inicio y finalización del hito tienen lugar después de las previstas, se puede representar el flujo de trabajo para enviar el hito y el plan de servicios por correo electrónico a los propietarios y así revisar el progreso del hito. Cuando un hito supera la fecha de finalización prevista, se puede representar un flujo de trabajo para comprobar el retraso del hito.

Es posible crear hitos manualmente en Cúram Service Planning. También se pueden crear de forma automática hitos en línea con eventos que ocurren dentro de un plan de servicios. Por ejemplo, el sistema

puede crear automáticamente hitos en la fecha en la que se inicia un elemento del plan para seguir el proceso de dicho elemento del plan. Los hitos creado manualmente o automáticamente se basan en una configuración de hitos definida como parte de la administración de la planificación de servicios (consulte 3.2.6, “Configuraciones de los hitos”, en la página 12).

Importante: OOTB Cúram Service Planning proporciona la función de configurar la creación automática de hitos. Aunque deben realizarse algunas tareas de desarrollo para habilitar la creación automática de hitos. Para obtener más información, consulte la guía de desarrolladores de hitos de Cúram.

2.4.6 Planes de servicios integrados

Además de poderse crear planes de servicios de forma individual dentro de un caso, una agencia puede que también quiera ver y gestionar los servicios que está proporcionando a un cliente de forma integrada en el caso. Para este fin se proporciona una vista de servicios integrados.

El plan de servicios integrado es una vista resumen de todos los grupos de servicios y planes de servicios creados dentro del caso y proporciona una vista desplegable de hitos, costes, objetivos y progreso de todos los grupos de planes de servicios y planes de servicios.

2.4.7 Propiedad del plan de servicios

El plan de servicios tiene una propiedad que las agencias pueden anular. Cuando se crea un plan de servicios, el sistema define automáticamente quien es el propietario del caso en el que se ha creado el plan de servicios como el propietario inicial. La propiedad del plan de servicios se puede transferir. El propietario de un plan de servicios puede ser un usuario o grupo de organizaciones, como una unidad de organización, posición o cola de trabajo. Si se define el propietario del plan de servicios como una unidad de organización, cola de trabajo o posición, los usuarios que sean miembros del grupo de la organización pueden trabajar en él. La estrategia propia de propiedad del plan de servicios de la agencia puede configurarse en función de sus requisitos. Para obtener más información sobre la configuración de la propiedad del plan de servicios, consulte 3.2.10, “Configuración de la propiedad del plan de servicios”, en la página 15.

2.4.8 Funciones adicionales

Cúram Service Planning ofrece distintas funciones clave que promueven las prácticas recomendadas y mejoran aún más la gestión del plan de servicios.

2.4.8.1 Plantilla de plan de servicios

Las plantillas del plan de servicios son planes de servicios predefinidos. Contiene un objetivo, subobjetivos, elementos del plan e hitos que están diseñados para maximizar la eficacia del objetivo del plan de servicios. Cuando se entrega una plan de servicios a un cliente, el asistente puede elegir si definir un nuevo plan de servicios o crear uno a partir de una plantilla predefinida. El enfoque de la plantilla promueve las prácticas recomendadas y reduce los requisitos de formación de los asistentes sociales principiantes. Una organización puede desarrollar su propia colección de plantillas de planes de servicios para garantizar la consistencia del servicio. No obstante, un plan de servicios que se haya creado a partir de una plantilla puede personalizarse de manera que satisfaga los requisitos individuales de un cliente específico, ofreciendo así una mayor flexibilidad.

2.4.8.2 Contrato del plan de servicios

El contrato del plan de servicios formaliza el compromiso de la organización y el cliente para llevar a cabo las actividades descritas en el plan de servicios. Una vez que la agencia y el participante en el plan de servicios acuerdan que la estructura del plan de servicios es adecuada para las necesidades y objetivos del cliente, se realiza un contrato. El contrato se puede ver e imprimir y contiene información sobre los artefactos del plan de servicios. Los hitos no aparecen en la versión impresa del contrato.

2.4.8.3 Diagrama de Gantt del plan de servicios

El diagrama de Gantt de seguimiento permite al asistente obtener una visión completa de los elementos del plan de servicios en una sola página. Todos los artefactos del plan de servicios (objetivo, subobjetivos, grupos de planes, elementos de planes e hitos) aparecen en una estructura de árbol expandible.

2.4.8.4 Seguridad del plan de servicios

Cúram Service Planning incluye seguridad que protege al plan de servicios del acceso de usuarios no autorizados. Puede restringirse a ciertos usuarios el acceso a uno o varios elementos de un plan de servicios. También se les puede restringir que mantengan elementos del plan de servicios, aprueben el plan de servicios o elementos individuales del plan o que clonen el plan de servicios.

A continuación se describen los niveles de seguridad que controlan los planes de servicios:

- La función de seguridad controla el acceso de usuarios a todas las funciones del servidor accesibles desde la aplicación de cliente. En el plan de servicios, la función de seguridad controla la posibilidad del usuario de realizar operaciones como la aprobación, creación o clonación del plan de servicios, o la aprobación de elementos del plan y la visualización del plan de servicios. Cuando un usuario intenta realizar una función en la aplicación, el sistema comprueba si su rol de seguridad cuenta con el identificador de la función correspondiente. La seguridad de campo controla el acceso del usuario a la información de campos específicos. Por ejemplo, podría ser necesario proteger la visualización del coste real expandido en los elementos del plan para el acceso general de usuarios.
- La seguridad basada en la ubicación se utiliza para autorizar a un usuario a poder acceder al plan de servicios y a la información del cliente en función de su ubicación. Un usuario puede sólo acceder a los planes de servicios en su ubicación o sububicación cuando la ubicación del usuario sea la misma que la del cliente principal. En general, hay cuatro opciones de seguridad que se pueden definir para una organización: activada, desactivada, vista restringida, de sólo lectura. Cuando se especifica "desactivada", los usuarios pueden ver y mantener todos los planes de servicios y detalles del cliente independientemente de su ubicación en la organización. Cuando se especifica "activada", los usuarios pueden ver y mantener todos los planes de servicios y clientes que estén en su propia ubicación y/o sus sububicaciones. No pueden ver ni mantener los planes de servicios y clientes que están en otras ubicaciones. Cuando se especifica "vista restringida", los usuarios pueden ver y mantener todos los planes de servicios y clientes que estén en su propia ubicación y sus sububicaciones. También pueden ver qué planes de servicios y clientes existen en otras ubicaciones, pero no pueden ver los detalles de los planes de servicios o clientes. Cuando se especifica "de sólo lectura", los usuarios pueden ver y mantener los planes de servicios y la información de cliente en su propia ubicación y pueden ver los planes de servicios y clientes en el resto de ubicaciones. Se pueden considerar excepciones a estos cuatro escenarios otorgando los correspondientes permisos de lectura y mantenimiento a ubicaciones adicionales. Para obtener más información sobre la seguridad basada en ubicación, consulte la Guía de administración de ubicaciones de Cúram.
- La confidencialidad se utiliza para controlar si los usuarios tienen acceso a elementos individuales del plan. Se puede asignar un nivel de confidencialidad a los contratos, participantes del plan, subobjetivos y elementos del plan de manera que cuando un usuario seleccione ver un elemento del plan, el sistema comprueba la confidencialidad del usuario y la del elemento del plan para determinar si tiene acceso o no.
- Se asigna un nivel de confidencialidad a las notas, cuando sólo los usuarios con un nivel de confidencialidad igual o mayor al nivel de una nota pueden ver los detalles que contiene.

Importante: Se define un acceso de seguridad de usuario como parte de la administración de seguridad. Este tema se trata en detalle en la Guía de administración de la organización de Cúram.

2.4.8.5 Participantes en un plan

Los participantes en un plan son las personas que juegan un papel en un plan de servicios. Los tipos de participantes en un plan de un plan de servicios son el participante principal en el plan, participantes en el plan, representantes elegidos y corresponsales. La lista de participantes en el plan muestra información relativa a los participantes, como nombre del participante, tipo de participante en el plan, fecha de inicio, fecha de finalización y estado.

El participante principal del plan de un plan de servicios se origina en el momento en el que se crea el plan de servicios seleccionando un participante en la lista de miembros de un caso en el caso padre. El asistente social puede también añadir otros participantes o eliminar un participante que ya exista (incluido el principal) siempre que lo necesite. Cuando el asistente social elimina un participante del plan, este ya no aparece en la lista de participantes en el plan, por lo que la fecha de finalización y el estado ya no son datos que le afecten.

Los corresponsales y representantes elegidos se añaden a la lista de participantes de un plan cuando el asistente social crea un representante y un corresponsal para un plan de servicios. El asistente social puede poner fecha de finalización o suprimir un representante elegido. Cuando esto ocurre, cambian la fecha de finalización y el estado en la lista de participantes del plan. No se puede poner fecha final ni eliminar a un corresponsal.

Capítulo 3. Enfoque estructurado de la planificación de servicios

3.1 Introducción

Se proporciona una plataforma estructurada en la que generar un plan de servicios, la cual permite integrar fácilmente una amplia gama de programas. Cúram Service Planning está formado por dos componentes que proporcionan una organización con un amplio soporte para el desarrollo y gestión efectiva de los planes de servicios, el componente de administración de planificación de servicios y la aplicación de planificación de servicios.

Este capítulo subraya cómo el componente de administración de planificación de servicios permite a las organizaciones configurar los planes de servicios. Este capítulo también da una descripción de cómo se entregan estos planes a un cliente.

3.2 Administración de un plan de servicios

El componente de administración de Cúram Service Planning permite a los administradores y a otros usuarios autorizados configurar diferentes tipos de planes de servicios y sus elementos asociados: objetivos, subobjetivos, elementos del plan, hitos y resultados esperados. Otras funciones como buena causa y texto de contrato pueden mantenerse dentro del componente de administración de la planificación de servicios. Además, el componente de administración proporciona una organización con la posibilidad de crear las plantillas del plan de servicios.

3.2.1 Tipos de planes de servicios

El primer paso en la organización de la creación de un plan de servicios es definir un tipo de plan de servicio de la organización, por ejemplo, vuelta al trabajo o bienestar infantil.

La creación de varios tipos de planes de servicios permite a una organización diferenciar entre diferentes programas de la organización. La información siguiente puede definirse para cada tipo de plan de servicios:

Comprobaciones de aprobación del plan de servicios

Las comprobaciones de aprobación pueden definirse para cada tipo de plan de servicio. Esto mejora la fiabilidad del proceso de aprobación del plan de servicios.

Contratos únicos o múltiples

El componente de administración permite la generación de contratos únicos o múltiples con cada tipo de plan de servicios. Por ejemplo, un plan de servicios de vuelta al trabajo permite que se emitan varios contratos para un plan de servicios individual; aunque un plan de bienestar infantil por lo general sólo permite un contrato único.

Enlaces de casos integrados

Para garantizar que sólo los tipos idóneos de planes estén disponibles cuando se entreguen las ayudas al cliente, el administrador puede crear un enlace entre un tipo de plan de servicios y el correspondiente tipo de caso integrado.

Hitos Los hitos de planes de servicios pueden definirse para cada plan de servicios para garantizar que se realiza el progreso para lograr el objetivo del plan de servicios. Es recomendable añadir a un plan de servicios hitos que se hayan definido en la administración.

3.2.2 Objetivo

Los planes de servicios se crean para ayudar al cliente a conseguir un objetivo. Considérese un plan de servicios de vuelta al trabajo en el que el objetivo puede ser obtener un empleo sostenible. El objetivo es

el fin principal en el que trabaja un cliente para lograr ser independiente de la organización. Un administrador puede vincular uno o varios objetivos de un tipo de plan de servicios garantizando que cada uno de dichos objetivos pueda seleccionarse cuando se cree un plan de servicios para el cliente.

3.2.3 Subobjetivo

Los objetivos pueden dividirse en distintos pasos que sean más manejables con el propósito de ayudar al cliente a lograr su objetivo global. Estos pasos se conocen como subobjetivos. Un administrador puede vincular uno o varios subobjetivos a un objetivo del plan de servicios. Los subobjetivos se clasifican en "tipos" de subobjetivos.

El objetivo de empleo sostenible puede tener varios subobjetivos relacionados: transporte, cuidado infantil y encontrar un trabajo. Una vez que se han vinculado los subobjetivos al objetivo, el asistente social puede seleccionarlos cuando se crea el plan de servicios de vuelta al trabajo para un cliente cuyo objetivo es obtener un empleo sostenible.

3.2.4 Texto de contrato del objetivo y subobjetivo

El componente de administración proporciona a una organización la opción de introducir texto de contrato del objetivo y subobjetivos individuales del plan de servicios. Cuando se crea el contrato del plan de servicios, el texto del contrato del objetivo y de los subobjetivos aparece en el idioma preferido del participante o representante elegido.

3.2.5 Elemento del plan

Los subobjetivos están formados normalmente por uno o varios elementos del plan y actividades planificadas. La finalización satisfactoria de algunos o todos los elementos del plan es necesaria para obtener un subobjetivo.

Un administrador puede vincular uno o varios elementos del plan a cada subobjetivo. Cada uno de estos elementos del plan estará entonces disponibles para un trabajador social cuando cree un plan de servicios que contenga dichos subobjetivos.

Tal y como ya se ha comentado, Cúram Service Planning permite a las organizaciones cumplir diversos requisitos de elementos del plan habilitándolos para definir sus propios elementos del plan. Además de personalizar elementos del plan, puede configurarse la siguiente información para cada elemento del plan individual: el participante correspondiente, el participante o usuario responsable, el coste del elemento del plan, las opciones de aprobación del elemento del plan, el resultado esperado del elemento del plan, si debe modificarse el nombre del elemento del plan una vez que se ha añadido a un plan de servicios y cualquier razón por la que no se consiga el resultado esperado. Los elementos individuales del plan también pueden mantener adjuntos.

Cuando se añada un elemento del plan básico personalizado a un subobjetivo, el asistente puede también elegir modificar el nombre del elemento del plan. Esto permite al asistente social ver más fácilmente de qué trata el elemento individual del plan.

3.2.5.1 Participante relacionado

El participante relacionado es el participante para quien se gestiona la necesidad del elemento del plan. Los asistentes sociales pueden seleccionar participantes relacionados en la lista de participantes del plan. Un participante relacionado debe seleccionarse para un elemento del plan antes de que este pueda guardarse. El plan de servicios debe tener un participante relacionado asociado a cada elemento del plan antes de poder aprobarse.

3.2.5.2 Participante responsable

El participante responsable es el participante o usuario encargado de garantizar la finalización satisfactoria del elemento del plan. Un asistente social puede asignar la responsabilidad de cada uno de los elementos del plan del plan de servicios. La responsabilidad de llevar a cabo un elemento del plan la determina un asistente social cuando se crea el elemento del plan.

3.2.5.3 Diferentes requisitos del elemento del plan

El componente de administración de Cúram Service Planning ofrece a la organización la posibilidad de distinguir entre diferentes tipos de elementos del plan. Una organización puede integrar un elemento del plan con un objeto de aplicación, por ejemplo, la entrega de un producto. El marco de Cúram Service Planning también permite a las organizaciones diseñar sus propias páginas específicas al comportamiento de sus elementos individuales del plan. Cuando un asistente social entregue un elemento de plan a un cliente, las pantallas asociadas a este tipo de elemento del plan se utilizarán como un mecanismo para la entrega de este elemento del plan al cliente. Consulte la guía de Personalización de elementos del plan para obtener más información sobre la definición de elementos de planes específicos a los requisitos de una organización.

3.2.5.4 Unidades de servicio

Las unidades de servicios de elementos de planes son elementos que pueden medirse de la entrega de elementos de planes a un cliente, por ejemplo, las visitas al fisioterapeuta o las sesiones de formación informática. Cada elemento del plan tiene un tipo de unidad de servicios asociado a él que puede utilizarse para determinar si un elemento del plan se basa en un determinado número de unidades o la duración del plan. Un usuario autorizado registra el número recomendado de unidades que pueden definirse para el elemento del plan. Estas unidades pueden modificarse hasta el número máximo de unidades cuando se va a entregar al cliente el servicio o actividad. Por ejemplo, un asistente social crea un plan de servicio de vuelta al trabajo basado en una plantilla de vuelta al trabajo predefinida para el participante Pedro Herrero. Pedro Herrero debe asistir a 6 sesiones de formación informática como parte del programa de vuelta al trabajo. En el transcurso del curso, el formador comunica que Pedro debe asistir a dos sesiones más. El supervisor modifica las sesiones de formación autorizadas de 6 a 8 para que puedan tener lugar.

3.2.5.5 Coste del elemento del plan

Pueden mantenerse un coste estimado y uno real para un elemento del plan. El coste estimado es el coste que espera una organización para pagar la entrega de un servicio asociado a un tipo específico del elemento del plan de servicios. El coste real de un elemento del plan es la cantidad pagada por una organización para entregar el servicio asociado al plan de servicios.

3.2.5.6 Aprobación del elemento del plan

El componente de administración de Cúram Service Planning permite a las organizaciones configurar opciones de aprobación para un elemento del plan. Esto incluye si un elemento planificado requiere o no aprobación, así como los criterios de aprobación que debe satisfacer un elemento del plan si requiere aprobación.

Los criterios previos a la aprobación pueden crearse y asociarse a un elemento del plan para definir los eventos que deben completarse antes de poder considerar como aprobado el elemento planificado y pueden crearse y asociarse los criterios previos a la aprobación a un elemento del plan para definir los eventos que tendrán lugar después de que se apruebe el elemento planificado. Se pueden definir varios criterios de aprobación para un elemento del plan y se puede utilizar una prioridad para especificar en qué orden deben satisfacerse los criterios. Si se especifica que ya existe una prioridad, la prioridad de todos los registros de criterios de aprobación con una prioridad mayor o igual a la prioridad introducida se ajustarán automáticamente.

Debe definirse un proceso de flujo de trabajo para cada criterio de aprobación y se utiliza para definir qué procesos empresariales van a tener lugar, por ejemplo, puede ser necesario comprobar que el coste de todos los elementos del plan completados hasta la fecha que sean de un tipo específico no hayan superado una cantidad particular antes de que pueda aprobarse el plan. Una agencia puede definir su propio proceso de flujo de trabajo para cumplir los requisitos de proceso específicos de una agencia.

El proceso de aprobación del plan de servicios se explica con más detalle más adelante.

3.2.5.7 Configuración de la tarea del elemento del plan

El componente de administración de Cúram Service Planning permite también a las organizaciones configurar las tareas que pueden asociarse a un elemento del plan. Se pueden definir como parte de la configuración de la tarea su nombre, tema y prioridad. La tarea puede configurarse para que esté reservada al propietario del elemento planificado, o bien puede especificarse una asignación destino, por ejemplo, un usuario determinado o unidad de la organización. Puede configurarse también la acción que se realiza para abordar la tarea.

3.2.5.8 Resultados esperados

El resultado esperado es el resultado que se desea obtener de la actividad del elemento del plan. Por ejemplo, el resultado esperado de una búsqueda de trabajo a jornada completa podría ser la obtención de un trabajo a jornada completa. Como parte del enfoque basado en resultados de Cúram Service Planning, debe configurarse como mínimo un resultado esperado para cada elemento del plan.

3.2.5.9 Buena causa

La buena causa es una razón aceptable por la que un participante en el plan no ha logrado los resultados esperados en un elemento del plan, por ejemplo, por enfermedad justificada. Esto puede resultar importante si se aplican sanciones cuando no se completa satisfactoriamente un elemento del plan.

Las buenas causas no son obligatorias en la configuración del elemento del plan.

3.2.5.10 Archivos adjuntos

Los asistentes pueden adjuntar archivos a un elemento del plan. Para obtener más información sobre archivos adjuntos, consulte la Guía de gestión de casos integrados de Cúram.

3.2.5.11 URL de orientación

El URL de orientación ofrece la posibilidad de acceder a orientación de soporte necesaria relativa a un elemento del plan. Esta se configura en el componente de administración de Cúram Service Planning especificando la dirección web del URL de orientación de un elemento del plan.

3.2.6 Configuraciones de los hitos

Todos los hitos del plan de servicios están basados en una configuración de hito asociada. La tabla siguiente describe los valores de configuración de hito disponibles (tanto opcionales como obligatorios):

Tabla 1. Valores de configuración de hito.

Esta tabla describe cómo se utilizan los valores de configuración de hito.

Valores de configuración	Cómo se utilizan	Opcional u obligatorio
Nombre y tipo	El nombre y el tipo se utilizan para distinguir la configuración del hito. Cuando se crea un hito manual, un usuario debe seleccionar la configuración del hito que va a aplicarse utilizando el nombre de configuración de hito.	Obligatorio
Primer día de inicio (días)	Este valor se utiliza para determinar la fecha de inicio prevista para los hitos creados automáticamente. La fecha de inicio prevista se define en la fecha actual en la que se crea un hito más el número de días definidos aquí. Este valor se utiliza para validar la fecha de inicio prevista introducida por un usuario. El sistema utiliza la fecha de inicio del caso para validar la fecha de inicio prevista introducida por un usuario cuando se crea manualmente un hito. Un hito no puede tener una fecha de inicio prevista anterior al número de días posteriores a la fecha de inicio del plan de servicios. Por ejemplo, si el hito se crea el 1 de abril y este valor es 3, la fecha de inicio prevista del hito se define el 4 de abril.	Obligatorio

Tabla 1. Valores de configuración de hito (continuación).

Esta tabla describe cómo se utilizan los valores de configuración de hito.

Valores de configuración	Cómo se utilizan	Opcional u obligatorio
Duración (días)	Este valor se utiliza para determinar la fecha final prevista de los hitos. Con los hitos creados manualmente, la fecha final prevista se define con la fecha introducida por el usuario más esta duración menos uno. Por ejemplo, si la fecha de inicio prevista es 1 de abril y la duración es 7 días, la fecha final prevista sería 6 de abril. Con los hitos creados automáticamente, se aplica el mismo cálculo a la fecha de inicio prevista definida con la fecha en la que se ha creado el hito y el primer día de inicio (días).	Obligatorio
Fecha de inicio	La fecha de inicio determina el periodo activo, y por tanto disponible, de configuración del hito.	Obligatorio
Fecha de finalización	La fecha de finalización determina cuando deja de estar activa la configuración del hito. Esta fecha no es obligatoria, ya que las configuraciones del hito pueden permanecer activas durante un periodo de tiempo infinito.	Opcional
Extensión de fecha prevista permitida	Esto indica si pueden redefinirse o no las fechas de inicio y finalización previstas para hitos creados automáticamente. Si no se define este indicador, las fechas de inicio y de finalización esperadas calculadas con la creación de un hito no pueden cambiarse.	Opcional
Exención necesaria	Esto indica si es necesaria o no una renuncia para cambiar las fechas de inicio y de finalización previstas para un hito creado automáticamente. Esto sólo puede definirse para configuraciones de hitos que permiten ampliar las fechas previstas (como se describe en el valor anterior). Las renunciaciones de hitos se describen en 4.2.3, "Aprobación de solicitud de renuncia de hito", en la página 20.	Opcional
Hito añadido	Se puede asociar cualquier suceso de flujo de trabajo existente a la creación de un hito. Este suceso puede utilizarse para ampliar el proceso de creación de hito de OOTB. Por ejemplo, cuando se añade un hito, se puede crear un flujo de trabajo para notificarlo al propietario del plan de servicios.	Opcional
Hito completado	Se puede asociar cualquier suceso de flujo de trabajo existente a la finalización de un hito. Este suceso puede utilizarse para ampliar el proceso de finalización de hito de OOTB. Por ejemplo, cuando se completa un hito, se puede crear un flujo de trabajo para notificarlo al propietario del plan de servicios.	Opcional
Fecha de inicio prevista no alcanzada	Se puede asociar cualquier suceso de flujo de trabajo existente con la fecha de inicio prevista para seguir la puntualidad del hito. Por ejemplo, si no se introduce ninguna fecha de inicio real para el hito y la prevista se pasa, se puede habilitar un flujo de trabajo para notificar al propietario del plan de servicios que el hito no se ha iniciado aún.	Opcional

Tabla 1. Valores de configuración de hito (continuación).

Esta tabla describe cómo se utilizan los valores de configuración de hito.

Valores de configuración	Cómo se utilizan	Opcional u obligatorio
Fecha de finalización prevista no alcanzada	Se puede asociar cualquier suceso de flujo de trabajo existente con la fecha de finalización prevista para seguir la puntualidad del hito. Por ejemplo, si no se introduce ninguna fecha de finalización real para el hito y la prevista se pasa, se puede habilitar un flujo de trabajo para notificar al propietario del plan de servicios que el hito no se ha completado a tiempo.	Opcional

3.2.7 Asociación de hitos a planes de servicios

Para dar soporte a la creación manual y automática de hitos dentro de un plan de servicios, es necesario establecer una asociación entre una configuración de hito y el tipo de plan de servicios. Existen dos opciones de definir estas asociaciones: se puede registrar una configuración de hito nueva en el momento en el que se asocia al plan de servicios o puede seleccionarse una configuración de hito existente.

Cuando se registra una configuración de hito nueva como parte del proceso de asociación, debe definirse la información de configuración de hito (tal y como se describe en 3.2.6, “Configuraciones de los hitos”, en la página 12). Se puede también definir información adicional sobre la asociación si se va a crear automáticamente el hito. Los dos valores de configuración principales para la creación automática de hitos son el evento de creación y el evento de finalización. La aplicación utiliza estos eventos para crear y completar automáticamente una instancia de hito.

Por ejemplo, se puede definir un hito para seguir el ciclo de vida de un plan de servicios desde que se aprueba hasta que se cierra. Para definir la creación automática de este hito, el evento de plan de aprobación debe seleccionarse como evento de creación y el evento de cierre puede seleccionarse como evento de finalización. Cuando se aprueba un plan de servicios en la aplicación, se desencadena un plan de aprobación como instancia del hito. Posteriormente, cuando se cierra el plan de servicios, el evento del plan de cierre cerrará la instancia del hito.

El proceso que une la creación de hitos dentro de un plan de servicios puede ser más específico utilizando los valores de tipo de componente y categoría de componente. Se puede hacer una clara distinción entre los eventos de creación y finalización en el nivel de plan de servicios y en el nivel del componente del plan de servicios. Por ejemplo, el componente del plan de servicios, el elemento del plan, puede definirse con la creación de un evento de creación de elemento del plan de aprobación y un evento de finalización de elemento del plan de cierre.

Cuando se aprueba un elemento del plan dentro de un plan de servicios, el evento de plan de aprobación desencadenará una instancia de hito y la aplicación le asociará el ID del elemento del plan y el ID del plan de servicio. Luego cuando se cierre el elemento del plan, el evento de elemento del plan de cierre utilizará ambos ID para buscar y cerrar la instancia de hito correcta.

3.2.8 Plantilla de plan de servicios

La plantilla es un subconjunto definido de subobjetivos, elementos del plan e hitos diseñados para lograr un objetivo específico.

Las plantillas del plan de servicios dan a los asistentes sociales acceso inmediato a las prácticas recomendadas de un tipo particular de plan. Garantizan un enfoque junto y consistente a la entrega del servicio.

La plantilla del plan de servicios ofrece una plataforma flexible de ayuda con los cambios legislativos que pueden dar lugar a modificaciones en los planes de servicios de una agencia. Se puede administrar la

plantilla de manera que contenga nuevos elementos o modificaciones de planes en los elementos de planes existentes. Se proporciona una estructura de árbol para crear la plantilla que permite al administrador ampliar o contraer la plantilla del plan de servicios para ver más o menos niveles de la jerarquía de la plantilla del plan de servicios.

También se proporciona flexibilidad dentro de la plantilla del plan de servicios de los elementos del plan. Los elementos del plan incluidos en la plantilla pueden configurarse para que sean obligatorios, lo que indica que no se pueden eliminar del plan de servicios. Se puede anular en la plantilla también la obligatoriedad o no de la aprobación. Los criterios de aprobación que se han definido para un elemento del plan que se incluyen en una plantilla se pueden seleccionar desde ella misma y también modificarse según se necesite. Por ejemplo, la utilización del criterio de aprobación en la plantilla puede tener mejor prioridad que en otra plantilla.

Para que un asistente social tenga una plantilla disponible cuando crea un plan de servicios, la organización debe relacionar las correspondientes plantillas del plan de servicios con los correspondientes tipos de plan de servicios. De esta forma se garantiza que sólo las plantillas adecuadas van a estar disponibles para un plan de servicios cuando se cree.

3.2.9 Grupo de planes de servicios

Los grupos de planes de servicios que pueden crearse dentro de un plan de servicios integrados se configuran dentro del componente de administración Cúram Service Planning. Los tipos de planes de servicios que se han definido para la organización pueden añadirse luego a un grupo de planes de servicios. Puede crearse también un nuevo tipo de plan de servicios y asociarse a un grupo de planes de servicios. Los tipos de planes de servicios que se asocian a un grupo de plan de servicio determinan qué planes de servicios pueden añadirse a un grupo de plan de servicio dentro de un plan de servicios integrados.

3.2.10 Configuración de la propiedad del plan de servicios

El valor de estrategia de propiedad del plan de servicio que se proporciona permite a un administrador definir una estrategia de propiedad para los planes de servicios en un tipo particular utilizando flujo de trabajo. La propiedad del plan de servicios es funcionalmente similar a la propiedad de casos. Si se especifica una estrategia de propiedad para un plan de servicios, se utiliza este valor para definir cómo el propietario del caso inicial del plan de servicios debe determinarse. Utilizando este valor, una organización puede anular la estrategia de propiedad del plan de servicios predeterminada en función de sus requisitos para asignar la propiedad a cualquier usuario, unidad organizativa, posición o cola de trabajo utilizando flujo de trabajo.

3.3 Creación de un plan de servicios

Un asistente social tiene dos opciones para crear un plan de servicios. Se puede crear un plan de servicios nuevo o basarse en una plantilla predefinida.

El plan de servicios puede crearse para varios miembros del caso de un caso integrado salvo para candidatos. Los candidatos deben estar registrados primero como persona antes de poder incluirse en un plan de servicios. Cuando se crea un plan de servicios, un asistente social puede especificar qué miembro del caso va a ser el participante principal del plan y cuáles van a ser adicionales.

3.3.1 Plan de servicios nuevo

Cuando se define un plan de servicios nuevo, deben identificarse un objetivo, subobjetivo(s) y elemento(s) del plan según las necesidades particulares del cliente. Los hitos pueden también registrarse cuando se crean un plan de servicios. Los subobjetivos se pueden agrupar en grupos de planes.

Cúram Service Planning proporciona un marco flexible en el que una organización puede generar elementos de plan personalizados que encajen con las necesidades específicas. Este marco incluye una

estructura de elemento de plan básico y una estructura de entrega de unidad de servicio. El elemento de plan básico permite a un asistente social seguir información estándar sobre una actividad, como puede ser las fechas de inicio y de finalización previstas, las fechas de inicio y de finalización reales, el resultado real y el coste del elemento de plan. Aunque el nombre y el objetivo de los elementos de plan básico ya están definidos en la administración, Cúram Service Planning también incluye un elemento de plan básico personalizado que ofrece al asistente social más flexibilidad en la selección de elementos del plan que dirigirán mejor las necesidades del cliente en el momento de añadir elementos de plan a un subobjetivo dentro de un plan de servicios. El nombre y objetivo del elemento de plan puede definirse en el punto de creación del elemento de plan.

La entrega de unidad de servicio permite al asistente social realizar un seguimiento de la entrega de unidades de un elemento de plan, así como de información estándar. Estos detalles proporcionan una referencia del progreso general del plan de servicios. El progreso del plan de servicios y el seguimiento se explican con más detalle más adelante en esta guía.

A menudo, la mejor forma de lograr el objetivo de un plan de servicios es implicar a los miembros de la familia u otros individuos asociados al cliente en la ejecución del plan de servicios. Para esto, el asistente social puede elegir, cuando crea un plan de servicios para un caso, el participante principal del plan que necesita el plan de servicios de la lista de participantes del caso. El asistente social puede elegir asociar el resto de participantes al plan de servicios también. Estos participantes pueden incluirse según sea necesario para lograr elementos individuales de plan como parte del plan de servicios. Esto permite al asistente social mayor flexibilidad para ayudar al cliente. Cuando se crea un plan de servicios, el cliente principal del caso debe ser un miembro del plan, aunque no necesariamente tiene que ser el cliente principal el participante principal del plan de servicios.

Un asistente social puede adoptar la propiedad de cada elemento del plan del plan de servicios o puede asignarla a los usuarios de la organización o a un participante del plan de servicios. La responsabilidad de llevar a cabo un elemento del plan la determina un asistente social cuando se crea el elemento del plan.

3.3.1.1 Coste del plan de servicios

El coste de entrega de las ayudas y servicios al cliente se derivan de la suma de los costes individuales de los elementos del plan de servicios. El coste de un elemento del plan de servicios puede derivarse de diferentes formas. Si el coste del elemento del plan no es fijo, sino que depende de la entrega del elemento del plan, el usuario puede introducir una estimación del coste una vez que se ha añadido a un plan de servicios. Si el elemento del plan no está asociado a ningún otro objeto de aplicación, por ejemplo, una entrega de producto, se puede introducir el coste real del elemento del plan cuando se finalice.

De forma alternativa, ciertos tipos de elementos del plan pueden dar lugar a la creación de una entrega de producto para gestionar la provisión del servicio al cliente. La entrega del producto utilizará el proceso financiero estándar para emitir pagos al cliente o al proveedor de servicios. La cantidad total de los pagos realizados en los casos hasta el momento es equivalente al coste real para la organización hasta ese momento.

Un usuario puede ver el coste global del plan de servicios. El estado de costes proporciona una vista de los costes del plan de servicios. Este se describe con más detalle más adelante en la guía.

3.3.2 Plantilla de plan de servicios

Cuando un plan de servicios se basa en un plantilla, el asistente social puede decidir la plantilla de plan de servicios más apropiadas valorando las necesidades del participante del plan. Una vez que el trabajador ha elegido la plantilla adecuada, se crea el plan de servicios. El plan de servicios utilizará los elementos del plan configurados como parte de la administración de la plantilla dentro del componente de administración.

La duración esperada de cada elemento del plan se preconfigura durante la administración de la plantilla del plan de servicios, por lo que cada elemento del plan se creará con las fechas de inicio y de finalización previstas y el resultado esperado. Las unidades autorizadas también serán predefinidas si se ha añadido a la plantilla un elemento del plan de entrega de unidades de servicios. También se configura previamente la duración prevista del hito durante la administración, por lo que los hitos se crearán con las fechas de inicio y de finalización predefinidas. Los criterios de aprobación preconfigurados durante la administración de la plantilla del plan de servicios se asociarán al correspondiente elemento del plan. El asistente social puede adaptar el plan de servicios para que satisfaga las necesidades específicas del cliente añadiendo o eliminando cualquiera de los subobjetivos, elementos del plan o hitos predeterminados. Si se ha predefinido un determinado elemento del plan durante la administración de la plantilla del plan de servicios para que sea obligatorio, no puede eliminarse.

3.4 Planes de servicios integrados

El plan de servicios integrados es una vista de resumen de todos los planes de servicios y grupos de planes de servicios creados en el caso, la cual ofrece una vista desplegable de hitos, costes, objetivos y del progreso de todos los planes de servicios y grupos de planes de servicios. Los planes de servicios pueden estar formados por uno o varios grupos de planes de servicios, los cuales pueden tener uno o varios planes de servicios. Los planes de servicios pueden existir de forma independiente, no es obligatorio que pertenezca a un grupo de planes de servicios en el plan de servicios integrados.

En el nivel de plan de servicios integrados está disponible la siguiente función:

- Costes: muestra una vista de los costes de todos los grupos de planes de servicios y planes de servicios que forman el plan de servicios integrados.
- Gantt de seguimiento: muestra los objetivos, subobjetivos, elementos del plan y progreso de todos los grupos de planes de servicios y planes de servicios que forman el plan de servicios integrados.
- Hitos: muestra una lista de los hitos creados para todos los grupos de planes de servicios y planes de servicios que forman el plan de servicios integrados.

3.4.1 Grupos de planes de servicios

Puede crearse un grupo de planes de servicios dentro de un plan de servicios integrado para proporcionar una vista desplegable de costes, objetivos, hitos y progreso de grupos de planes de servicios relacionados. Por ejemplo, una agencia puede querer supervisar los costes y el progreso de los servicios relacionados con la asistencia sanitaria que van a entregarse a sus clientes para garantizar que los costes no superen un límite específico.

Pueden añadirse planes de servicios a un grupo de planes de servicios o directamente a un plan de servicios integrados. Los tipos de planes de servicios que pueden añadirse a un grupo de planes de servicios se configuran como parte del componente de administración de Cúram Service Planning. Un usuario puede también elegir si cerrar todos los planes de servicios de una vez dentro del grupo de planes de servicios.

La funcionalidad siguiente se encuentra disponible en el nivel de grupo de planes de servicios:

- Costes: muestra una vista de los costes de todos los planes de servicios que forman el grupo de planes de servicios.
- Gantt de seguimiento: muestra los objetivos, subobjetivos, elementos del plan y progreso de todos los planes de servicios que forman el grupo de planes de servicios.
- Adjuntos: permite a un usuario cargar un adjunto relacionado a un grupo de planes de servicios, en lugar de un plan de servicios individual.
- Notas: permite a un usuario hacer notas del grupo de planes de servicios, en lugar de un plan de servicios individual.
- Hitos: muestra una lista de los hitos creados para todos los planes de servicios que forman el grupo de planes de servicios.

Capítulo 4. Gestión del plan de servicios

4.1 Introducción

La gestión del plan de servicios juega un papel fundamental en la asistencia a clientes para que logren su objetivo definitivo. La identificación y planificación de elementos de plan dentro de un plan de servicios es sólo el primer paso de este proceso. Una vez que se ha definido el plan de servicios, se debe supervisar y mantener para garantizar que se logren los objetivos del plan.

Este capítulo describe las funciones principales de la gestión de plan de servicios.

4.2 Proceso de aprobación

El proceso de aprobación es la presentación del plan de servicios para su aprobación una vez que el asistente social y el cliente quedan satisfechos con la forma en la que el plan gestiona las necesidades del cliente. De esta forma se garantiza que los servicios y actividades definidos dentro del plan de servicios sean apropiados al cliente y rentables para la organización.

Cúram Service Planning ofrece la posibilidad de aprobar el plan de servicios y todos sus componentes. Los elementos del plan también pueden aprobarse de forma individual. Cúram Service Planning también ofrece la posibilidad de aprobar solicitudes presentadas de renuncia de hito.

4.2.1 Aprobación del plan de servicios

Normalmente, el asistente social presenta el plan de servicios para aprobación una vez que se han definido los detalles del plan. Los planes de servicios que presentan usuarios con permisos de aprobación se aprobarán de forma automática, si no, será necesario que un usuario con los privilegios adecuados lo apruebe manualmente. Se asigna una tarea al usuario que tenga permisos de aprobación. Esta tarea incluye un enlace al plan de servicios.

Cuando se presenta un plan de servicios y posteriormente se presenta o rechaza, se registra información de solicitud de aprobación. La solicitud de aprobación incluye el nombre del usuario que presenta el plan, la fecha de presentación, el nombre del usuario que aprueba o rechaza el plan y la fecha en la que se aprueba o rechaza.

Se puede crear una línea base para recoger una instantánea del plan en el momento en el que se presenta. Si se aprueba el plan de forma automática, la línea base es una instantánea del plan en el momento de aprobación. Si el plan necesita una aprobación manual, se crearán dos líneas base, una de presentación y otra de aprobación.

El proceso de aprobación del plan de servicios aprueba automáticamente todos los elementos del plan no aprobados en la aprobación del plan de servicios. Los elementos del plan con estado de presentado no se aprobarán como parte del proceso de aprobación del plan de servicios. De esta forma se garantiza que cualquier elemento del plan que ya se haya revisado para aprobación pueda completarse sin repetir el esfuerzo.

4.2.2 Aprobación del elemento del plan

Los elementos del plan pueden aprobarse de forma individual. Esto es especialmente importante para gestionar elementos del plan que se añaden a un plan de servicios después de que se haya aprobado ya el plan de servicios.

Si un elemento del plan está configurado para no necesitar aprobación, se aprobará automáticamente cuando se cree. Los elementos del plan que necesitan aprobación se aprueban automáticamente si los

presentan usuarios con permisos de aprobación. Si no, el elemento del plan necesitará la aprobación manual por parte de un usuario que tenga los privilegios adecuados.

Si se han especificado criterios previos a la aprobación de un elemento del plan, deben satisfacerse antes de que pueda aprobarse el elemento del plan. Los criterios previos a la aprobación requieren la interacción del usuario o sistema antes de que pueda continuar el proceso de aprobación, por ejemplo, para un tipo particular de elemento del plan, podría ser necesario una revisión individual particular e indicar que el elemento del plan sea apropiado, y de esta forma el proceso de flujo de trabajo asociado a los criterios de aprobación podrían crear una tarea para dicho usuario indicándole que se necesita una revisión. Los procesos de flujo de trabajo que se inician puede definirlos una organización para satisfacer los criterios de aprobación específicos del proceso de requisitos.

Para los elementos del plan que se aprueban automáticamente, los procesos de flujo de trabajo asociados a los criterios previos a la aprobación se inician en el orden de prioridad según la presentación del elemento del plan para su aprobación, y una vez que se completen satisfactoriamente todos, se aprueba el elemento del plan. Para los elementos del plan que debe aprobar manualmente un usuario con los privilegios adecuados, los procesos de flujo de trabajo se inician cuando dicho usuario selecciona aprobarlo. Si durante el proceso de flujo de trabajo no se satisface alguno de los criterios previos a la aprobación, el elemento del plan volverá a su estado sin aprobar original.

Si se han especificado criterios posteriores a la aprobación para un elemento del plan, los procesos de flujo de trabajo asociados a estos criterios se inician en orden de prioridad después de que se haya aprobado el elemento del plan. Los criterios posteriores a la aprobación no suelen requerir la acción del usuario para iniciar el proceso empresarial necesario tras la aprobación, por ejemplo, la creación de una comunicación para que el cliente reciba el servicio que va a entregarse con el elemento del plan.

Si el elemento del plan que va a aprobarse se ha creado usando una plantilla de plan de servicios, se utilizarán los criterios de aprobación que están asociados desde el punto de vista administrativo con el elemento del plan de la plantilla del plan de servicios. Si se crea manualmente el elemento del plan, se utilizarán los criterios de aprobación asociados a él.

Si se ha configurado una tarea para el elemento del plan en el componente de administración de Cúram Service Planning, se crea una tarea tras la aprobación del elemento del plan.

Al igual que ocurre con el proceso de aprobación del plan de servicios, cuando se presenta un elemento del plan para su aprobación, se registra información de solicitud de aprobación. Los detalles de la solicitud de aprobación incluyen el nombre del usuario que presenta el elemento del plan, la fecha de presentación, el nombre del usuario que lo aprueba y la fecha en que se aprueba.

4.2.3 Aprobación de solicitud de renuncia de hito

Los hitos se utilizan para realizar seguimiento de eventos de planificación de servicios importantes a lo largo del tiempo, por lo que puede solicitarse una renuncia de hito para cambiar las fechas que se esperan de inicio y fin del hito de un hito creado automáticamente. Las fechas de inicio y fin esperadas de hitos creados manualmente pueden cambiarse sin necesidad de una solicitud de renuncia. El proceso de aprobación de la solicitud de renuncia del hito se utiliza para confirmar la validez de los cambios en las fechas del hito. Una vez se aprueba la solicitud presentada, se aplicarán las nuevas fechas de inicio y/o finalización esperadas.

Las solicitudes de renuncia de hito sólo puede presentarse (es decir, las fechas esperadas de un hito sólo pueden cambiarse) si se ha configurado el valor Extensión de fecha prevista permitida. El proceso de aprobación (es decir, la necesidad de tener que presentar una solicitud de renuncia para su aprobación) de estas solicitudes sólo será necesario si se ha configurado el valor Exención necesaria. Si no se ha configurado el valor Exención necesaria, el usuario podrá cambiar directamente las fechas de inicio y/o finalización esperadas. Consulte en 3.2.6, "Configuraciones de los hitos", en la página 12 una descripción de estos parámetros.

Durante el proceso de aprobación de la solicitud de renuncia de hito se comprueban los valores de un hito para determinar el porcentaje de solicitudes de renuncia presentados para un hito de un tipo particular que necesite que un supervisor de caso lo revise. Por ejemplo, se puede definir una comprobación de aprobación de un hito que necesita que se aprueben el 60% de todas las solicitudes presentadas; el 40% no necesitan aprobarse. La definición de comprobaciones de aprobación en el nivel de hito controla todos los hitos de un tipo determinado.

Las comprobaciones de aprobación de solicitud de hito pueden también definirse en los niveles de organización y usuario, con los valores de configuración del usuario con prioridad sobre los valores de hito y de la unidad de organización, y los de la organización con prioridad sobre los de hito. Como consecuencia, los valores de comprobación de aprobación de un tipo particular de hito son el "último paso" en la evaluación del sistema para ver si una solicitud de renuncia necesita aprobación o no. Esto quiere decir que cuando un usuario presenta una solicitud de aprobación, el sistema comprueba primero los valores de comprobación de aprobación de la solicitud de renuncia de hito del usuario y luego los de la unidad de organización a la que pertenece el usuario. Tras comprobar estos valores, el sistema comprueba los valores de aprobación en el nivel de hito. El sistema puede determinar en este punto del progreso que la solicitud de renuncia de hito requiere aprobación.

El proceso de aprobación se inicia cuando un usuario presente una solicitud de renuncia de hito. Si la renuncia no requiere aprobación, se aprueba automáticamente y se aplican los cambios de fecha del hito. En caso de que requiera aprobación la renuncia, se presenta el estado. Sólo puede encontrarse con el estado de presentada una renuncia para un hito.

Se envía una notificación al usuario o grupo correspondiente para que apruebe o rechace la solicitud de renuncia. Una vez que el usuario aprueba la solicitud de renuncia, el estado cambia a aprobada y se aplican los cambios de fecha. El usuario puede también rechazar la solicitud de renuncia y el estado pasa a ser de rechazada.

4.3 Contratos

El contrato es un acuerdo formal entre el cliente o los clientes y la organización de compromiso de participación completa en las actividades previstas en un plan de servicios. El contrato se desarrolla gracias a la colaboración entre el asistente social y el participante o participantes.

Los contratos pueden emitirse a un participante del plan o un representante elegido. Un representante elegido es una persona que puede actuar en nombre del participante en el plan de servicios, es decir, el padre o tutor de un niño. El contrato del plan de servicios describe el objetivo, los subobjetivos y los elementos del plan de un plan de servicios. El contrato y todo el texto asociado a él se crea en el lenguaje que prefieran el participante y representante elegido. Se pueden elegir varios signatarios entre los participantes en el plan de servicios.

Cuando se ha emitido el contrato y se está esperando la aceptación del cliente o clientes, las actividades descritas en el contrato están pendientes de que las acepte el cliente y, por lo tanto, no pueden añadirse ni eliminarse ningún grupo de planes, subobjetivo ni elemento del plan nuevos en el plan de servicios. Si el contrato que se emite se rechaza, pueden añadirse o eliminarse de nuevo grupos de planes, subobjetivos y elementos del plan, según se necesite, y puede actualizarse y volverse a emitir el contrato. Una vez que el cliente está de acuerdo con las actividades descritas en el contrato, se firma y se considera aceptado. Esto activará automáticamente el plan de servicios aprobado.

Incluso después de que se haya emitido y aceptado un contrato de un plan de servicios, se pueden realizar cambios en los detalles utilizados para realizar seguimiento del progreso del plan de servicios y que pueden cambiar durante su ciclo de vida. Esto incluye la posibilidad de cambiar los detalles de los grupos de planes, subobjetivos y elementos de planes, la posibilidad de crear, modificar o suprimir hitos, la posibilidad de crear líneas base, la posibilidad de actualizar la información de participación del cliente, la posibilidad de añadir participantes y representantes elegidos al plan y la posibilidad de documentar actividades, como el registro de actividades, eventos y notas.

Los trabajadores sociales pueden elegir visualizar e imprimir los detalles de un contrato antes o después de que el cliente o los clientes lo hayan emitido y aceptado. Los detalles que aparecen en el contrato generado representan la información más actualizada sobre los subobjetivos y elementos del plan incluidos en el contrato.

Cuando los contratos no son vinculantes, Cúram Service Planning proporciona la posibilidad de añadir nuevos grupos de planes, subobjetivos y elementos del plan un plan de servicios y emitir un nuevo contrato incluso después de que un cliente haya aceptado un contrato, lo que permite que se configure un tipo de plan de servicios que permita varios contratos. Si cambian las necesidades o circunstancias de un cliente, el contrato existente puede actualizarse para que incluya los nuevos subobjetivos o elementos del plan. Si cambian las necesidades de algún cliente el tipo de plan de servicios está configurado para permitir varios contratos, debe crearse un nuevo plan de servicios o debe crearse el original para crear una nueva versión del plan de servicios.

4.4 Clonación de planes de servicios

La función de clonación ofrece un nivel de flexibilidad que permite a un asistente social crear una versión nueva de un plan de servicios activo. De esta forma se puede modificar la versión nueva del plan de servicios para que cumpla los requisitos del cliente que hayan cambiado y pueda emitirse un contrato nuevo.

Los asistentes sociales pueden también elegir clonar un plan de servicios cerrado. Cuando se clona un plan de servicios cerrado, se obtiene el mismo plan cerrado como si fuera un activo que se va a cerrar. El plan de servicios clonado tendrá el estado de abierto y conservará los mismos grupos de planes, subobjetivos, elementos de plan e hitos que tenía el plan original. Los archivos adjuntos presentes en el plan de servicios original se copiarán en el plan de servicios que se acaba de clonar. Los detalles del elemento del plan también se copiarán en el registro clonado. Todas las versiones anteriores de un plan de servicios pueden verse y accederse a ellas desde dentro de un plan de servicios clonado.

Se puede configurar de forma administrativa en un nivel de agencia si se cierra automáticamente un plan de servicios activo o si permanece abierto cuando se clona. Esto significa que una agencia puede elegir si permitir a los asistentes sociales clonar los planes de servicios sin cerrar el plan de servicios existente. Si el plan de servicio está cerrado, el objetivo, los subobjetivos y los elementos del plan de servicios clonado se copiarán en la nueva versión del plan de servicios tal y como existían en la versión anterior del plan de servicios. Si no se cierra el plan de servicios, el objetivo, los subobjetivos y los elementos del plan de servicios existente se copiarán en la siguiente versión del plan de servicios existente, pero se reiniciará el ciclo de vida del plan de servicios a sus primeras etapas, de manera que no incluya ningún detalle introducido en el plan de servicios existente. Es decir, el objetivo, los subobjetivos y los elementos del plan del plan de servicios nuevo creado tendrán los detalles y estados disponibles que tendrían si se añadiesen automáticamente a un plan de servicios que utilice una plantilla.

4.5 Seguimiento del progreso del plan de servicios

Cúram Service Planning ofrece una función con la que seguir el progreso de un plan de servicios. Esta incluye la supervisión de la participación de un participante y la revisión del impacto de los cambios realizados en el plan. Cúram Service Planning ofrece varias funciones para seguir el progreso del plan de servicios. Esta sección proporciona una descripción general de estas funciones:

- Diagrama de Gantt de seguimiento: sigue el progreso de un plan de servicios.
- Línea(s) base: capturan una imagen del plan de servicios en un momento dado.
- Declaración de coste: compara el coste real y el estimado del plan de servicios.
- Participación del cliente: registra el tiempo que pasa el cliente en las actividades del plan de servicios.
- Hitos: sigue el progreso de eventos importantes en el caso.
- Eventos: recoge eventos importantes durante el ciclo de vida del plan de servicios.

4.5.1 Diagrama de Gantt de seguimiento

Cúram Service Planning proporciona un diagrama de Gantt que realiza un seguimiento dinámico del plan de servicio según el resultado esperado. El diagrama de Gantt es un gráfico de barras horizontal que a menudo se utiliza en la gestión de proyectos que ayuda a planificar, coordinar y seguir actividades específicas en un proyecto. La longitud de estas barras horizontales refleja la duración real y esperada del artefacto del plan de servicios asociado a la barra.

- Estructura de árbol expandible que se utiliza para visualizar el objetivo y todos los grupos de planes, subobjetivos, elementos del plan e hitos de un plan de servicios. Esto permite al trabajador social obtener una visión completa del plan de servicios en una única vista o centrar su atención en un aspecto específico del plan.
- Hipervínculos que enlazan con las respectivas páginas de detalles de los elementos del plan de servicios.
- Muestra opciones para ver los periodos de los elementos del plan de servicios: un asistente social puede ver la duración esperada de un elemento, la real o una combinación de ambas.
- Información de resumen de los elementos del plan de servicios, por ejemplo, las fechas de inicio y de finalización reales y esperadas, así como su duración en días.
- Aparecerá el nombre del participante al que va dirigido la necesidad del elemento del plan o del participante responsable del elemento del plan para cada elemento del plan en el plan de servicios. El nombre del participante que aparece puede configurarse administrativamente.

El Gantt de seguimiento en la imagen 4.1 muestra un plan de servicios de vuelta al trabajo. El lado izquierdo del gráfico muestra los elementos del plan de servicios en una estructura de árbol expandible. El objetivo del plan de servicios de obtener un empleo sostenible está en el nivel superior del árbol. Cada uno de los subobjetivos va indicado después del objetivo, por ejemplo, cuidado infantil y buscar un empleo. También aparecen los elementos del plan de los subobjetivos, por ejemplo, el suministro del cuidado infantil es el único elemento de plan en el subobjetivo de cuidado infantil. Se ha añadido un hito de revisión de una semana al plan de servicios representado con un rombo. Los hipervínculos ofrecen más detalles en las páginas de los elementos del plan de servicios.

Hay dos formas de ver los periodos de servicios de los elementos del plan de servicios. El asistente social puede alternar las vistas seleccionando una de las dos opciones: Real o Esperada. La vista actual muestra las vistas real y esperada de los elementos del plan de servicios.

Al mostrarse las duraciones real y esperada, por ejemplo, un asistente social puede comparar la progresión real con las estimaciones originales. La actividad de reparar el vehículo de los clientes se ha iniciado y ha terminado antes de lo esperado. Los elementos del plan suministro de cuidado infantil, búsqueda de trabajo a jornada completa y reembolso por kilometraje no se han iniciado.

La opción Mostrar todos expande los elementos del plan de servicios con una estructura de árbol, en caso de que estén contraídos.

La información de resumen de un elemento del plan de servicios puede mostrarse en un consejo de la herramienta pasando el ratón por encima de la barra de elementos en el panel de la derecha.

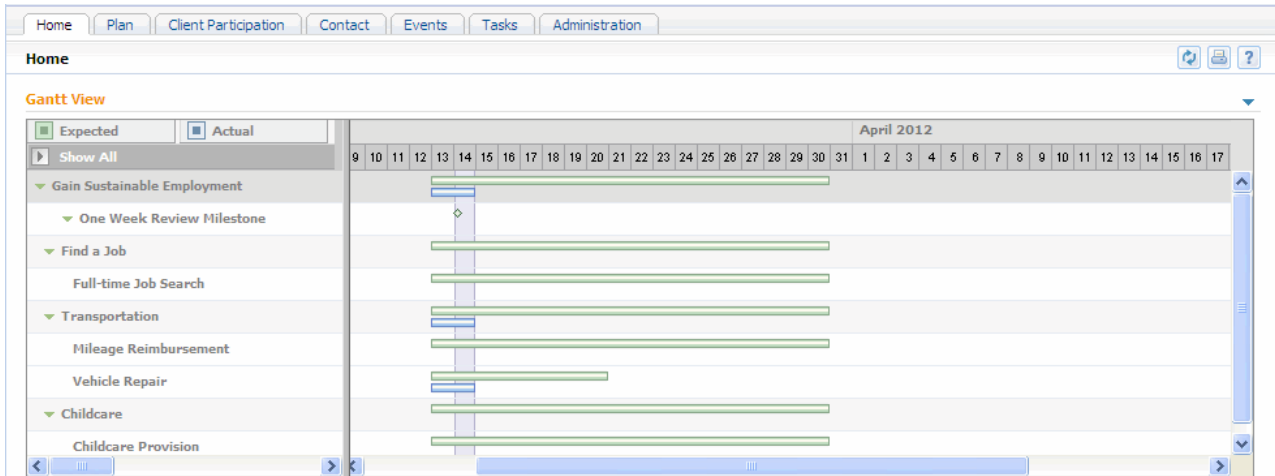


Figura 1. Diagrama de Gantt de seguimiento de volver al trabajo

4.5.2 Líneas base

Los elementos de un plan de servicios pueden cambiar con el tiempo que dura su entrega y puede ser útil para el asistente social revisar dichos cambios. Cúram Service Planning ofrece una función de línea de base que permite al asistente social tomar una instantánea de un plan de servicios en un momento determinado que incluye toda la información relativa a la entrega del elemento del plan. Una vez se recopila la información de línea de base, puede verse con el formato de lista o con el formato de diagrama de Gantt.

La creación automática de líneas de base cuando se presentan y aprueban los planes de servicios es compatible. Las líneas de base pueden crearse manualmente en cualquier momento.

4.5.3 Coste

El seguimiento del coste de un producto o servicio es una parte esencial de la gestión del plan de servicios. Cúram Service Planning pone especial énfasis en la supervisión del coste de los elementos del plan dentro de los planes de servicios.

El coste del elemento del plan puede derivarse de un coste fijo configurado cuando se crean los elementos del plan en el componente de administración. El coste del elemento del plan también puede derivarse del coste real de entrega de un elemento del plan tal y como lo ha introducido un asistente social, o puede calcularse en función de un total acumulado del coste de una entrega de producto asociada.

Puede generarse un estado de costes en cualquier etapa de la entrega del plan de servicios. Muestra todos los costes reales y estimados de la entrega de un plan de servicios en el momento en el que se crea el estado. La estructura de árbol expandible en el Gantt de seguimiento también está disponible en el estado de costes. El coste proporciona para cada elemento un coste estimado y real que permite realizar una comparación entre ellos. Los costes de los subobjetivos, grupos de planes y plan global se derivan del coste acumulado de los elementos del plan individual.

4.5.4 Participación del cliente

Cúram Service Planning permite al asistente social realizar un seguimiento de la participación del cliente registrando la asistencia diaria, la asistencia parcial o la no asistencia del cliente en un elemento específico del plan. También puede registrarse el tiempo que se ha participado o el tiempo que se ha estado ausente en un elemento del plan. La asistencia puede registrarse para los elementos del plan que están en

progreso o de los que el cliente es responsable. Esto permite al asistente social medir si el cliente cumple o no sus responsabilidades y progresa para alcanzar los objetivos del elemento del plan.

La información sobre la asistencia diaria permite a un asistente social realizar seguimiento del nivel de compromiso del cliente con el plan de servicios. Esta información puede utilizarse para sancionar al cliente si no consigue obtener los resultados esperados de un elemento del plan sin haber registrado una buena razón. Si un cliente no ha participado en un elemento del plan, los asistentes sociales pueden registrar el tiempo que ha estado ausente y la causa de tal ausencia.

Igualmente, los asistentes sociales pueden también registrar si un cliente está progresando o no en un elemento del plan. También puede registrarse la razón del progreso.

También se calcula y se muestra la participación semanal del cliente para que el asistente social pueda ver el tiempo total que ha participado el cliente durante una semana específica en la actividad relativa a un elemento del plan específico.

4.5.5 Seguimiento de hito

En esta guía ya se han descrito las funciones de seguimiento de hitos por diferentes secciones, pero en esta sección se reúnen todas bajo un mismo encabezado. El principal objetivo de los hitos es ayudar a las agencias a seguir importantes eventos en el ciclo de vida de un plan de servicios. Permiten asociar márgenes de tiempo asociados a los eventos. En caso de que ocurran retrasos al alcanzar los hitos, se pueden realizar otros procedimientos para poner en marcha de nuevo las cosas.

Cuando se crea el hito, tiene una fecha de inicio y otra de finalización previstas. Los hitos también tienen un marcador para registrar las fechas de inicio y finalización reales. Se puede configurar la aplicación para que busque un lapso de tiempo entre las fechas de inicio y finalización esperadas y las fechas de inicio y finalización actuales respectivamente. Se pueden desencadenar otros procesos para gestionar restos lapsos. Por ejemplo, un elemento del plan puede estar planificado para que se inicie en una fecha particular. En caso de que el elemento del plan supere la fecha de inicio planificada, puede habilitarse un flujo de trabajo para solucionar el retraso.

4.5.6 Eventos

Cúram Service Planning registra eventos importantes que tienen lugar durante el ciclo de vida de un plan de servicios. Estos eventos pueden verse en un calendario o se puede acceder a ellos desde una lista. Un asistente social puede realizar seguimiento de los siguiente eventos principales:

Plan abierto

El evento de plan abierto se registra cuando se crea un plan de servicios.

Plan presentado

El evento de plan presentado se crea cuando se envía un plan de servicios para su aprobación (incluso si se aprueba automáticamente el plan).

Plan aprobado

El evento de plan aprobado se crea cuando se aprueba un plan de servicios.

Plan rechazado

El evento del plan rechazado se crea cuando se rechaza una solicitud de aprobación de plan de servicios.

Plan clonado

El evento de plan clonado se crea cuando se clona un plan.

Contrato impreso

El evento de contrato impreso se crea cada vez que se imprime un contrato de plan de servicios.

Hito añadido

El evento de hito añadido se crea cada vez que se crea una instancia de hito en el plan de servicios.

Plan cerrado

El evento de plan cerrado se crea cuando se cierra un plan de servicios.

Nota: Los eventos se han modelado en la función de aplicación principal, por lo que ofrecen la posibilidad de crear actividades, derivaciones y revisiones. Para obtener más información sobre estas funciones, consulte la Guía de gestión de casos integrados de Cúram.

4.6 Estado del plan

Existen tres tipos de estados del plan de servicios: estado del plan de servicios, estado del contrato y estado del elemento del plan. Los estados del plan de servicios y del contrato se utilizan para medir el estado del plan y el nivel de acuerdo entre la organización y el cliente. El estado del elemento del plan por otro lado, se utiliza para seguir el progreso real de las actividades dentro del plan. Los tres estados cambian según el progreso de la entrega de un plan de servicios.

4.6.1 Estado del contrato y del plan de servicios

Cuando se crea por primera vez el contrato tiene un estado de "Emitido". El contrato que tiene este estado está pendiente de acuerdo entre las partes pertinentes. El resultado de este acuerdo cambiará el estado del contrato y potencialmente el estado del plan de servicios. El contrato puede ser "aprobado", "rechazado" o "cancelado". En caso de que sea rechazado o cancelado, el estado del plan de servicios no se ve afectado. Si se acepta, por el contrario, el estado del plan de servicios para a ser "activo".

A continuación se da una descripción de cada estado del plan de servicios:

Abierto

El estado es "abierto" cuando se crea un plan de servicios.

Presentado

El estado es "presentado" cuando se presenta el plan de servicios para su aprobación y no se aprueba automáticamente.

Aprobado

El estado es "aprobado" cuando se aprueba automáticamente o lo aprueba un usuario autorizado. Si se rechaza el plan de servicios, el estado vuelve a ser abierto.

Activo El estado es activo cuando se ha emitido un contrato con respecto al plan de servicios y lo ha aceptado un participante del plan.

Cerrado

El estado es "cerrado" cuando un usuario autorizado cierra manualmente el plan de servicios.

4.6.2 Estado del elemento del plan

El estado del elemento del plan cambia según progresa. Los elementos que se han configurado para que necesiten aprobación, pasarán por diferentes etapas como parte de este proceso de aprobación. A continuación se da una descripción de los distintos estados del elemento del plan:

Desaprobado

El estado es "desaprobado" cuando los elementos del plan requieren añadir aprobación a un plan de servicios.

Presentado

El estado es "presentado" cuando el elemento del plan se ha presentado para su aprobación.

No iniciado

El estado es "no iniciado" cuando el elemento del plan aún no se ha activado. Los elementos del

plan que no requieren aprobación tendrán el estado de "no iniciado" cuando se crean por primera vez. Los elementos del plan que requieren aprobación tendrán este estado después de que se hayan aprobado.

En proceso

El estado es "en proceso" cuando se registra una fecha de inicio real. Una vez en progreso, el elemento del plan se considera activo.

Completado

El estado es "completado" cuando se registra una fecha de finalización actual.

4.7 Resultados del plan de servicios

Cúram Service Planning permite a las organizaciones asignar resultados a los planes de servicios y a los elementos del plan de servicios. El proceso de asignación de resultados comienza con el registro de un resultado esperado para cada elemento del plan. Cuando acaba el elemento del plan, se registra un resultado real, que puede ser: "alcanzado", "no alcanzado" o "cancelado". Una vez registrado el resultado real de cada elemento del plan, se pueden introducir los resultados de los subobjetivos relacionados.

El resultado del plan de servicios se registra cuando se han introducido los resultados de todos los subobjetivos. Este resultado define si se ha obtenido el resultado previsto para el plan de servicios. Corresponde a la organización definir los requisitos para alcanzar el objetivo general.

4.8 Cierre del plan de servicios

El plan de servicios se cierra normalmente cuando se han completado todas las actividades, pero puede cerrarse en cualquier momento durante la entrega. Se puede seguir accediendo a un plan de servicios cerrado desde el caso integrado al que se había añadido.

Cuando se cierra se puede crear una comunicación para informar a todos los participantes del resultado del plan de servicios. La organización puede personalizar esta comunicación para que incluya información como el resultado individual de cada elemento del plan y los problemas resultantes.

4.9 Funciones adicionales

También están disponibles las siguientes funciones adicionales dentro de los planes de servicios. Estas funciones se modelan en la función de aplicación principal.

4.9.1 Archivos adjuntos

Un archivo adjunto es un archivo suplementario, por ejemplo un documento de texto, que se adjunta a un plan de servicios. La organización puede adjuntar documentos escaneados, como certificados de nacimiento y registros de empleo para proporcionar información sobre un plan de servicio. El contrato firmado de plan de servicios puede también guardarse como documento adjunto. Existen varios tipos de archivos compatibles: Microsoft® Word, Microsoft® Excel y PDF. Una vez se adjunta el archivo al plan de servicio, otros usuarios del sistema pueden acceder a él si cuentan con los privilegios de seguridad apropiados.

4.9.2 Comunicaciones

La comunicación es la correspondencia que recibe o emite la organización. Las comunicaciones que se creen desde una página de lista de comunicaciones dentro de un plan de servicios se relaciona automáticamente con el plan de servicios. Las comunicaciones pueden hacerse en papel, por teléfono o vía correo electrónico. La funcionalidad de comunicación puede integrarse con plantillas de Microsoft Word, plantillas XSL o servidores de correo electrónico. Se puede registrar una comunicación para el participante o representante elegido del plan. Si desea obtener más información, consulte Guía de comunicaciones de Cúram.

4.9.3 Notas

Las notas pueden utilizarse para proporcionar información adicional sobre un plan de servicios. Se puede introducir una nota como texto libre y puede otorgársele una prioridad y una importancia para que sólo un número determinado de usuarios puedan acceder a ella. Las notas no pueden sobrescribirse una vez se han creado en el sistema. Cuando se modifica una nota, el sistema mantiene un historial de notas que incluye todas las versiones de una nota, la hora y fecha en la que se ha introducido en el sistema y el usuario que la ha modificado. Las notas se crean automáticamente cuando se cierra un plan de servicios.

4.9.4 Tareas

4.9.5 Roles de usuario

Un rol de usuario especifica un usuario que tiene asignada una responsabilidad para un plan de servicios. Existen dos tipos de roles de usuario: el de propietario y el de supervisor. El rol de propietario especifica el usuario responsable del plan de servicios. El rol de supervisor especifica el usuario que supervisa la gestión de un plan de servicios. Cúram Service Planning ofrece la posibilidad de ver y mantener el propietario y supervisor del plan en un momento dado.

Capítulo 5. Elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado

5.1 Introducción

Si se implementa el modelo empresarial de Cúram Provider Management (CPM), hay una serie de funciones del plan de servicios que pueden utilizarse en la provisión de servicios a los participantes. Los proveedores que se registran con la organización como parte de CPM pueden ofrecer sus servicios como parte de un plan de servicios. Cuando un asistente social crea un plan de servicios, pueden añadirse elementos de plan de servicios o elementos del plan de servicios personalizados. Los asistentes sociales pueden registrar y medir la participación del cliente en dichos planes de servicios.

La asociación entre un elemento del plan de servicios o un elemento del plan de servicios personalizado y una oferta de servicio se realiza en el registro de servicios del módulo CPM. Para un elemento del plan de servicios, este la realiza el administrador en el momento de configuración del elemento del plan de servicios. Para un elemento del plan de servicios personalizado, esto lo realiza el asistente social en el momento en el que el elemento del plan se añade a un plan de servicios. Este capítulo describe las funciones principales de los elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado.

5.2 Configuración de elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado

Existen dos tipos de elementos del plan de servicios que pueden añadirse a un plan de servicios: el elemento del plan de servicios y el elemento del plan de servicios personalizados.

Los elementos del plan de servicios y los elementos del plan de servicios personalizados deben ir asociados a un servicio. Al asociar estos tipos de elementos del plan de servicios a un servicio, el administrador indica que la planificación real, el coste real, el estado y las unidades entregadas del plan se derivan en función del proceso de facturación y seguimiento de asistencia de CPM.

Cuando se configura un elemento del plan de servicios, el administrador debe buscar y seleccionar un servicio específico para asociarlo con el elemento del plan de servicios. La lista de servicios disponibles se mantiene en CPM.

Cuando se configura un elemento del plan de servicios personalizado, no se selecciona ningún servicio específico ni se asocia con ningún elemento del plan de servicios. En su lugar, se selecciona el servicio cuando el asistente social añade el elemento del plan a un plan de servicio. Esto proporciona al asistente social la flexibilidad de seleccionar servicios según necesite dentro de un plan de servicios.

5.3 Adición de elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado a un subobjetivo

Cuando se añade un elemento del plan de servicios o un elemento del plan de servicios personalizado a un subobjetivo, el asistente social puede especificar un tipo de proveedor o un proveedor para que el participante pueda especificar en el plan de servicios un proveedor específico o tipo de proveedor del que recibir el servicio.

El asistente debe especificar el número de unidades autorizadas del elemento del plan y también puede especificar una tasa autorizada para el elemento del plan, así como la frecuencia con la que debe darse la entrega de la oferta del servicio asociado al elemento del plan. El asistente puede también elegir si cambiar el nombre del elemento del plan.

Cuando se crea el elemento del plan, el asistente social puede registrar detalles de derivación, junto con un adjunto de derivación, si existe. El asistente social puede elegir añadir un elegido al elemento del plan, que se utilizará para especificar el beneficiario designado de los pagos realizados como resultado de la entrega del servicio al participante.

Cuando un plan de servicios contiene elementos del plan de servicios o elementos del plan de servicios personalizados, el contrato del plan de servicios contendrá la siguiente información, en caso de que esté disponible: proveedor o tipo de proveedor, unidades autorizadas, unidades totales autorizadas, tasa autorizada y frecuencia.

5.3.1 Definición de la tasa y las unidades autorizadas

Cuando se añade un elemento de plan de servicios o un elemento de plan de servicios personalizado a un subobjetivo, el asistente social debe especificar el número de unidades autorizadas para el elemento del plan y debe especificar opcionalmente una tasa autorizada. Las unidades autorizadas representan el número de unidades del servicio que el usuario está autorizado a recibir. La tasa autorizada es la cantidad de dinero que se pagará por cada unidad del servicio asociada al elemento del plan que se entrega.

El número total de unidades que se entregan por elemento del plan también puede calcularse y visualizarse. Cada vez que se entrega una unidad del servicio asociada al elemento del plan en CPM a través del proceso de facturación o seguimiento de asistencia, se actualiza automáticamente el número de unidades presentadas en el elemento del plan. Esta información no la puede actualizar el asistente social.

El número de unidades presentadas, unidad de medida del servicio y fecha de entrega del servicio de cada elemento de servicio o elemento de servicio personalizado se muestran en el diagrama de Gantt de seguimiento.

5.3.2 Definición de la frecuencia

Cuando se añade un elemento del plan de servicios y elemento del plan de servicios personalizado a un subobjetivo, el asistente social puede especificar la frecuencia a la que la oferta de servicio asociado al elemento del plan va a entregar, por ejemplo, los martes y jueves de cada semana. Si se especifica, el patrón de frecuencia junto con las fechas de inicio y de finalización previstas del elemento del plan determinarán las fechas de servicio específicas en las que el participante está autorizado a recibir el servicio.

Si algún elemento requiere aprobación, se puede modificar la frecuencia hasta que se apruebe el elemento del plan. No se pueden modificar las fechas de inicio y de finalización previstas después de este punto si el elemento del plan tiene una frecuencia especificada. Si un elemento del plan no requiere aprobación, el asistente puede establecer la frecuencia cuando se crea al principio el elemento del plan. Esto se debe a que una vez que se guarda el elemento del plan, se considera aprobado.

La frecuencia del elemento del plan se muestra en el diagrama de Gantt de seguimiento del elemento del plan de servicios.

5.3.3 Renombrar los elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado

Cuando un asistente social elige un elemento del plan de servicios o un elemento del plan de servicios personalizado como parte de un plan de servicios, el asistente social puede elegir cambiar el nombre del plan del elemento. Esto permite diferenciar el elemento del plan de servicios o el elemento del plan de servicios personalizado de otros elementos de plan, lo que permite al asistente social adaptar los elementos del plan para que satisfagan necesidades específicas de un participante. Por ejemplo, cuando se ve un diagrama de Gantt de seguimiento de plan de servicio, el asistente social puede ver más fácilmente lo que lleva cada elemento de plan de servicios o elemento de plan de servicios personalizado.

5.4 Entrega del elemento del plan de servicios y elemento del plan de servicios personalizado

Cuando se aprueba un elemento del plan de servicios y elemento del plan de servicios personalizado, se crean la autorización del elemento del plan de servicios y las autorizaciones del elemento del plan de servicios personalizado. Cada línea de detalle de autorización representa una fecha o rango de fecha específicos en la que el participante está autorizado a recibir el servicio, así como el número de unidades que está autorizado a recibir, una tasa en la que va a hacerse el pago y un proveedor o tipo de proveedor específico desde el que el participante está autorizado a recibir el servicio.

Si el elemento del plan de servicios no requiere aprobación, se crean la línea o las líneas de detalle de autorización del servicio y la autorización de servicios cuando se guarda el elemento del plan por primera vez. Esto se aplica a los elementos que el usuario crea manualmente en un plan de servicios, así como a los elementos del plan que se añaden al plan de servicios como resultado del uso de una plantilla del plan de servicios.

5.4.1 Aprobación de un elemento del plan de servicios que no tiene frecuencia especificada

Cuando se aprueba un elemento del plan de servicios o un elemento del plan de servicios personalizado y no se especifica ninguna frecuencia, se creará una línea de detalle de autorización de servicio. El rango de fechas dentro del que el participante está autorizado a recibir el servicio se determina desde la fecha de inicio prevista y la fecha de finalización prevista especificadas para el elemento del plan. A continuación se da un ejemplo:

Si un usuario introduce una fecha de inicio prevista de 1 de enero de 2008; una fecha de finalización prevista de 11 de enero de 2008; un total de unidades autorizadas de 2 y una tasa autorizada de 200 dólares, se creará una línea de detalle de autorización de servicios para la autorización de servicios con los detalles siguientes:

Fecha de inicio: 1 de enero de 2008 (martes)
Fecha de finalización: 11 de enero de 2008 (viernes)
Unidades autorizadas: 2
Cantidad de unidades: 200

5.4.2 Aprobación de un elemento del plan que tiene una frecuencia especificada

Cuando se ha especificado una frecuencia para el elemento del plan, se crean una autorización de servicios y una o varias líneas de detalles de autorización de servicios. El número de líneas de detalle de autorización de servicios que va a crear se determina en función de la frecuencia, la fecha de inicio prevista y la fecha de finalización prevista especificadas para el elemento del plan. Cada línea de detalle de autorización de servicio representa un día en el que el participante está autorizado a recibir el número de unidades autorizadas como se especifica en el elemento del plan. El número total de unidades autorizadas para el elemento del plan se determina entonces en función del número de unidades autorizadas y el número de líneas de detalle de autorización de servicios creadas. A continuación se da un ejemplo:

Si un usuario introduce una fecha de inicio prevista de 1 de enero de 2008; una fecha de finalización prevista de 11 de enero de 2008, una frecuencia de semanal cada martes y miércoles; unas unidades autorizadas de 2 y una tasa autorizada de 200 dólares, se crearán 4 líneas de detalle de autorización de servicios y se calcularán un total de 8 unidades autorizadas de 8.

Fecha de inicio: 1 de enero de 2008 (martes)
Fecha de finalización: 1 de enero de 2008 (martes)
Unidades autorizadas: 2
Cantidad de unidades: 200

Fecha de inicio: 2 de enero de 2008 (miércoles)
Fecha de finalización: 2 de enero de 2008 (miércoles)
Unidades autorizadas: 2
Cantidad de unidades: 200

Fecha de inicio: 8 de enero de 2008 (martes)
Fecha de finalización: 8 de enero de 2008 (martes) Unidades autorizadas: 2
Cantidad de unidades: 200

Fecha de inicio: 9 de enero de 2008 (miércoles)
Fecha de finalización: 9 de enero de 2008 (miércoles)
Unidades autorizadas: 2
Cantidad de unidades: 200

5.4.3 Realización de cambios después de la aprobación

Si un asistente social necesita cambiar después un elemento del plan una vez se haya aprobado debido a algún cambio en las circunstancias del participante, estos cambios se reflejarán en la línea de detalle de la autorización de servicios asociada al elemento del plan.

Para un elemento del plan en el que no se ha especificado ninguna frecuencia, si se realiza algún cambio en la fecha de inicio prevista, la fecha de finalización prevista, unidades autorizadas o tasa autorizada, dará como resultado una actualización en la línea de detalle de autorización de servicios.

Para un elemento del plan para el que se ha especificado frecuencia, si se realiza algún cambio en las unidades autorizadas o tasa autorizada, se actualizará cada línea de detalle de servicio asociada al elemento del plan. La fecha de inicio prevista y la fecha de finalización prevista no se pueden modificar en un elemento del plan aprobado cuando se ha especificado una frecuencia.

Si un asistente social necesita cancelar un elemento del plan debido a una situación en la que el participante ya no necesita avalar el servicio, se puede establecer el resultado del plan en cancelado o puede suprimirse el elemento del plan. Si se cancela el elemento del plan de servicios se cancelarán automáticamente todas las líneas de detalle de autorización de servicio relacionadas.

5.4.4 Registro de detalles del servicio y del elemento del plan de servicios personalizado

La entrega de unidades de un servicio asociado a un elemento del plan se procesa y aprueba a través del elemento de línea de facturación del servicio de una facturación de servicio o a través de una línea de lista de una lista de asistencia. Cuando se recibe la notificación desde CPM notificando que un proveedor ha entregado alguna unidad del servicio asociado al elemento del plan, este se actualiza automáticamente y puede verlo el asistente social.

Se actualiza la siguiente información del elemento del plan según corresponda:

- Fecha de inicio real
- Fecha de finalización real
- Estado
- Unidades entregadas
- Coste real

La fecha de inicio real del elemento del plan se define en la fecha de entrega de la primera unidad autorizada del servicio en CPM. El estado del elemento del plan se define entonces en "en curso". La fecha de finalización real del elemento del plan se define en la fecha de entrega de la última unidad autorizada del servicio. Cuando esto ocurre, el estado del elemento del plan se define en "Completo". Cada vez que se entrega una unidad, se actualiza el coste real con la cantidad pagada al proveedor o beneficiario designado de un elemento de línea de factura de servicio particular o lista de detalle de lista.

Cada vez que se asocia alguna unidad al elemento del plan que se entrega, se actualiza el elemento del plan para mostrar el número total de unidades entregadas hasta la fecha. Las unidades entregadas en una fecha particular se muestra junto al elemento del plan en el diagrama de Gantt de seguimiento.

El coste real del elemento del plan también se actualiza cada vez que se entregan las unidades temporales del servicio y se actualiza con la cantidad pagada al proveedor o beneficiario designado de un elemento de línea de factura como parte de un servicio particular o lista de detalle de lista. De esta forma, una vez que se hayan entregado todas las unidades, el coste real que aparece en el elemento del plan representará el coste real de la agencia para la entrega del servicio al cliente.

Como esta información se actualiza automáticamente en el sistema como resultado de la integración con el módulo CPM, los asistentes sociales no pueden actualizar manualmente esta información. La excepción a esto es la fecha de finalización real del elemento del plan que la puede introducir manualmente un asistente social si aún no la ha rellenado automáticamente el sistema. En el caso de que todas las unidades autorizadas de un elemento del plan no se entreguen a un cliente, esto permite a los asistentes sociales especificar una fecha de finalización real para el elemento del plan, para que el estado del elemento del plan pueda definirse en "completo".

Si un asistente social introduce una fecha de finalización real y no se especifica frecuencia para el elemento del plan, el elemento de línea de autorización de servicio relacionado se cerrará en la fecha de finalización introducida. Si se ha especificado una frecuencia de un elemento del plan, todos los elementos de línea de autorización de servicios con una fecha de servicios autorizada después de la fecha de finalización especificada se cancelará automáticamente.

5.5 Participación del cliente

La información recogida sobre la participación del cliente en los elementos del plan de servicios y del plan de servicios personalizado es la misma que la de otros tipos de elementos de planes, pero también incluye información sobre unidades a las que el participante ha asistido y unidades a las que no.

El asistente social puede registrar la participación del cliente para elementos de los servicios y elementos del plan de servicios personalizados manualmente o automáticamente en función de las líneas de detalle de lista procesadas y aprobadas como parte de la función de seguimiento de asistencia en CPM. Cuando CPM notifica que se ha entregado un servicio asociado al elemento de plan a través de una línea de detalle de lista e incluye información de asistencia diaria, la participación del cliente se graba automáticamente para el elemento de plan indicando cada día de asistencia o no asistencia.

Si no se utiliza el informe de asistencia diaria para el servicio que se está entregando, se registrará automáticamente la participación del cliente para el elemento de plan cuando se reciba la notificación de CPM sobre la entrega de servicio a través de la línea de factura de servicio.

5.5.1 Actualización del progreso de cliente en un elemento del plan

Los asistentes sociales pueden crear manualmente participación de cliente para un elemento del plan, pero no pueden modificar la información de participación de cliente que se ha creado manualmente. La única excepción es cuando un asistente social realiza actualizaciones en el progreso que está haciendo un participante en un elemento del plan relacionado con cada día de participación. Cuando se actualiza el progreso de un elemento del plan, el asistente social puede registrar si el cliente está realizando o no algún progreso y los detalles del progreso del cliente.

5.5.2 Información de ausencia de cliente

Si CPM no informa de una asistencia diaria en un elemento del plan, CMP puede enviar notificaciones que la línea de detalle de lista incluye dando información de ausencia durante un periodo de tiempo. La información de ausencia se registra automáticamente para un elemento del plan para cada periodo recopilado en CPM.

Los asistentes sociales pueden añadir manualmente información de ausencia cuando registran la participación del cliente en el elemento del plan, pero no pueden modificar la información añadida automáticamente.

Capítulo 6. Conclusión

6.1 Resumen

La siguiente lista ofrece un resumen de los principales conceptos que se tratan en esta guía:

- El diseño de Cúram Service Planning se ha desarrollado para satisfacer los requisitos de las agencias de asistencia social y proporciona funciones adicionales a la gestión en curso de planes de servicios.
- Cúram Service Planning ofrece un enfoque estructurado sobre la planificación de servicios que permite a las organizaciones administrar y entregar planes efectivos a un cliente. Los planes de servicios contendrán normalmente un objetivo principal y uno o varios secundarios, además de elementos de plan.
- Una vez creado, los planes de servicios pueden gestionarse y supervisarse utilizando herramientas como Gantt de seguimiento, líneas base, declaración de coste y participación de cliente. De esta forma se logran alcanzar los objetivos del plan de servicios.
- Los elementos del plan de servicios personalizados y de servicios se pueden configurar y pueden añadirse a subobjetivos. Los asistentes sociales también pueden registrar y medir la participación de clientes en estos elementos del plan de servicios.

6.2 Información adicional

Existen varios documentos relacionados en los que se trata información adicional sobre los temas que cubre esta guía:

Guía de participantes de Cúram

Esta guía trata los conceptos básicos de la función de participante.

Guía de gestión de casos integrados de Cúram

Esta guía trata los conceptos básicos del proceso de casos.

Guía de gestión de problemas de Cúram

Esta guía cubre los conceptos básicos de la gestión de problemas.

Guía de pruebas de Cúram

Esta guía cubre los conceptos básicos sobre las pruebas.

Guía financiera de Cúram

Esta guía trata los conceptos básicos del proceso financiero.

Guía de descripción de flujo de trabajo de Cúram

Esta guía proporciona una descripción general del flujo de trabajo.

Guía sobre comunicaciones de Cúram

Esta guía ofrece una descripción general de la función de comunicaciones.

Personalización de los elementos del plan

Esta guía proporciona una descripción general de cómo desarrollar e implementar los elementos personalizados del plan.

Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en Estados Unidos. Puede que IBM no ofrezca los productos, servicios o características tratados en este documento en otros países. Consulte con el representante local de IBM para obtener información acerca de los productos y servicios que actualmente están disponibles en su localidad. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar o implicar que sólo se puede utilizar el producto, programa o servicio de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. Sin embargo, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM. IBM puede tener patentes o aplicaciones pendientes de patente que cubran el tema descrito en este documento. El presente documento no le confiere ningún derecho sobre estas patentes. Puede enviar sus consultas sobre licencias por escrito a:

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

EE.UU.

Para realizar consultas sobre licencias relacionadas con la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el Departamento de propiedad intelectual de IBM de su país o envíe sus consultas, por escrito, a la dirección siguiente:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japón

El párrafo siguiente no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país donde las disposiciones en él expuestas sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO VULNERABILIDAD, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. En algunos estados no está permitida la renuncia a las garantías expresas o implícitas en determinadas transacciones y, por lo tanto, puede que esta declaración no se aplique a su caso.

Es posible que esta información contenga imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información aquí contenida; dichos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM se reserva el derecho a realizar, si lo considera oportuno, mejoras y/o modificaciones en el producto (o productos) y/o programa (o programas) descritos en esta publicación.

Cualquier referencia hecha en esta información a sitios web no de IBM se proporciona únicamente para su comodidad y no debe considerarse en modo alguno como promoción de dichos sitios web. Los materiales de dichos sitios web no forman parte de los materiales para este producto de IBM y el uso de dichos sitios web corre a cuenta y riesgo del Cliente.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le proporcione en la forma que considere adecuada, sin incurrir por ello en ninguna obligación con el remitente. Los titulares de licencias de este programa que deseen tener información sobre él con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados de forma independiente y otros programas (incluido éste) y (ii) el uso recíproco de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

EE.UU.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones apropiados, incluido en algunos casos el pago de una tarifa.

IBM proporciona el programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia disponible para el mismo bajo los términos del Acuerdo de cliente de IBM, el Acuerdo internacional de licencias de programas de IBM o cualquier acuerdo equivalente entre las partes.

Los datos de rendimiento incluidos aquí se determinaron en un entorno controlado. Por tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar de forma significativa. Algunas mediciones han podido realizarse en sistemas de desarrollo y no existe ninguna garantía de que tales mediciones vayan a obtenerse también en sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. 2[h* SF602ABD001 29/05/2012]. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información concerniente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los suministradores de dichos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes de información pública disponibles.

IBM no ha comprobado estos productos y no puede confirmar la precisión en cuanto a rendimiento, compatibilidad u otros aspectos relacionados con los productos que no son de IBM. Las preguntas sobre las prestaciones de productos no de IBM deben dirigirse a los distribuidores de dichos productos.

Todas las sentencias relativas a la dirección o intención futura de IBM están sujetas a modificación o retirada sin previo aviso, y sólo representan objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios actuales de venta al por menor sugeridos por IBM y están sujetos a modificaciones sin previo aviso. Los precios del distribuidor pueden variar.

Esta información se suministra meramente con fines de planificación. La información aquí contenida puede cambiar antes de que se comercialicen los productos descritos.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones empresariales diarias. Para ilustrarlas de la forma más completa posible, los ejemplos incluyen nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados en una empresa comercial real es pura coincidencia.

LICENCIA DE DERECHOS DE AUTOR:

Esta información contiene programas de aplicación de ejemplo en lenguaje fuente, que se utilizan para complementar las explicaciones relacionadas con las técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir estos programas de ejemplo de cualquier manera sin realizar ningún pago a IBM, a fin de desarrollar, utilizar, comercializar y distribuir programas de aplicación que se adecuen a la interfaz de programación de aplicaciones para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han verificado exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por tanto, IBM no puede garantizar ni dar por sentada la fiabilidad, la facilidad de mantenimiento ni el funcionamiento de los programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL" sin garantías de ningún tipo. IBM no se responsabilizará de ningún daño debido al uso que haga el usuario de los programas de ejemplo.

Cada copia o parte de estos programas de ejemplo o cualquier trabajo derivado debe incluir un aviso de copyright como el siguiente:

© (nombre de la empresa) (año). Partes de este código proceden de programas de ejemplo de IBM Corp.

© Copyright IBM Corp.(escriba el año o los años). Todos los derechos reservados.

Si ha optado por visualizar la copia software de esta información, puede que no aparezcan las fotografías y las ilustraciones a color.

Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e `ibm.com` son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. En la web "Copyright and trademark information", <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>, hay una lista actualizada de las marcas registradas de IBM.

Adobe, el logotipo de Adobe y Portable Document Format (PDF) son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated en Estados Unidos y/o en otros países.

Microsoft, Word y Excel son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los demás nombres de empresa, producto o servicio pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.



Impreso en España