



---

### Puntos destacados

- Ayuda a que las organizaciones cierren los casos más rápido y con mejores resultados
  - Unifica la información, los procesos y las personas, para ofrecer una visión de 360 grados del caso
  - Aprovecha los análisis para ayudar a mejorar la seguridad pública, y la receptividad y eficiencia de las unidades de seguridad táctica de gran valor
  - Facilita la colaboración con el fin de mejorar la experiencia y la satisfacción de los ciudadanos, al mismo tiempo que se lleva a cabo la misión del gobierno con mayor eficiencia y mejores resultados en la sociedad
  - Utiliza la automatización y las normas comerciales dinámicas para simplificar los procesos de evaluación y pago, y para responder con facilidad a las políticas y legislaciones en constante cambio
- 

# Gestión avanzada de casos para gobiernos más inteligentes

A medida que nuestro mundo se vuelve más interconectado, inteligente e instrumentado, tenemos oportunidades desde todos los ángulos para construir un planeta más inteligente. Los gobiernos, ya sean nacionales, regionales o locales, no son la excepción: ellos también tienen la oportunidad de mejorar el modo en que funcionan, aprovechando la tecnología y las estrategias que tienen a su disposición.

## Unificar la información, los procesos y las personas para ofrecer mejores y más rápidos servicios y programas

La gestión de casos es un área de la que muchas agencias gubernamentales se pueden beneficiar, mediante el uso de nuevas herramientas y enfoques. Si bien comúnmente es asociada con los servicios sociales, la gestión de casos se aplica en la seguridad pública, el cobro de ingresos, la atención médica y otros servicios o tareas gubernamentales que requieren procesos estructurados, basados en la información, para manejar eventos o incidentes. Los casos incluyen quejas de los ciudadanos, reclamos por desempleo, presentación de permisos, procedimientos judiciales y cientos de otras acciones iniciadas, intencional o accidentalmente, por personas o empresas.

Con los recursos adecuados para gestionar apropiadamente los procesos y el contenido de los casos, los gobiernos pueden mejorar los resultados de éstos, reducir los costos de manejo e impulsar los indicadores clave. Sin embargo, en el entorno económico actual, la mayoría de las agencias gubernamentales cuentan en pocas ocasiones con el presupuesto o incluso el tiempo para reemplazar sus procesos o infraestructuras actuales por otros nuevos. Necesitan aprovechar mejor sus herramientas y prácticas actuales en el trabajo y llevarlas a un nivel superior, con soluciones y procesos que proporcionarán más valor al dinero de los contribuyentes.



La gestión avanzada de casos de IBM está diseñada para hacer justamente eso: amplía los conceptos de gestión de casos al agregar las capacidades diseñadas para ayudar a las organizaciones a cerrar sus casos más rápido y con mejores resultados. Unifica la información, los procesos y las personas, para ofrecer una visión de 360 grados del caso, mediante el uso de un análisis integrado, normas comerciales, colaboración y la informática social para ayudar a lograr resultados de casos más exitosos y mejorados.

## Mejorar la seguridad pública con los análisis avanzados

¿Qué sucedería si pudiera anticipar los delitos y accidentes y pudiera ayudar a prevenirlos, en lugar de reaccionar ante ellos? Con la gestión avanzada de casos de IBM, no necesita preguntarse «¿qué sucedería si...?». Las soluciones aprovechan la inteligencia y los análisis para predecir eventos y permitir la intervención proactiva y la asignación de recursos, lo que ayuda a reducir las tasas de delitos y mejorar la receptividad y la eficiencia de las unidades de seguridad táctica de gran valor.

Por ejemplo, una ciudad de los Estados Unidos utiliza la gestión avanzada de casos para anticipar delitos, lo que aumenta la seguridad en la comunidad y, a la vez, protege el presupuesto del departamento. Al analizar grandes volúmenes de datos de despacho, la hora del día, la prioridad y la geografía, el municipio puede predecir y señalar áreas que probablemente sean de interés para la policía.



La gestión avanzada de casos puede permitir que las organizaciones de seguridad pública utilicen capacidades de análisis similares para administrar los riesgos. Por ejemplo, las agencias podrían inscribir a los autores de delitos con una alta probabilidad de reincidencia, determinados mediante el análisis de casos de autores de delitos similares, en programas gubernamentales que los ayuden a evitar caer en la reincidencia.

Asimismo, el análisis de gestión avanzada de casos puede hacer que las agencias comprendan cómo deberían administrar los recursos, incluyendo el personal, los vehículos y los suministros, de modo que los activos adecuados estén disponibles cuando más se los necesite.

## Administrar mejor los costos y riesgos del servicio social mediante la colaboración

Imagine cómo se beneficiarían los ciudadanos necesitados si las agencias de servicios sociales compartieran la información adecuada entre ellas, en lugar de mantenerla aislada en departamentos individuales. Una estrategia de gestión avanzada de casos ayuda a que las entidades gubernamentales colaboren y compartan archivos y contenido de casos, y al mismo tiempo mantengan dicha información protegida de los accesos no autorizados.

Por ejemplo, se podría compartir información sobre un ciudadano inscrito en los servicios de asistencia de vivienda con otras oficinas de los programas gubernamentales. Con tan solo inscribirse una vez, ese ciudadano podría ser automáticamente evaluado y considerado apto o no apto para otros programas de asistencia, tales como gastos por alimentos, cuidado infantil, entre otros. Debido a que la gestión avanzada de casos es flexible, cada vez que las normas de elegibilidad para los beneficios cambian, las oficinas podrían cambiar también sus normas de procesamiento de manera rápida y dinámica. Estas capacidades automatizadas y de colaboración mejoran la experiencia y la satisfacción de los ciudadanos, al mismo tiempo que llevan a cabo la misión del gobierno con mayor eficiencia y mejores resultados en la sociedad.

Asimismo, la gestión avanzada de casos también puede ayudar a que las oficinas presenten mediciones de rendimiento e información fundamental a los legisladores del gobierno, con el fin de sustentar los programas y servicios. Los análisis pueden ayudar a validar la efectividad de esos programas y servicios, y a identificar futuras necesidades de financiamiento.

## Impulsar los ingresos mediante la automatización, los procesos flexibles y las normas dinámicas

Los impuestos, cargos, permisos y otras fuentes que generan ingresos son fundamentales para la misión y la efectividad de los gobiernos. Y ya que los gobiernos continúan sintiendo los efectos de la recuperación de la economía, cobrar los fondos adeudados será vital para garantizar que las agencias puedan continuar proporcionando servicios de calidad a los ciudadanos. Sin embargo, ¿cómo pueden los gobiernos mejorar los ingresos teniendo en cuenta a los ciudadanos?

Los gobiernos inteligentes hacen que los ciudadanos comprendan fácilmente qué adeudan; ofrecen formas de pago en línea; proporcionan recordatorios automatizados y extensiones de los plazos de vencimiento; y negocian planes de pago para los pagos no realizados o atrasados. La gestión avanzada de casos ayuda a que las oficinas que generan ingresos efectúen más cobros con menos recursos. Simplifica los procesos de evaluación y pago al utilizar la automatización y las normas comerciales dinámicas que responden fácilmente a las políticas y legislaciones en constante cambio.

La gestión avanzada de casos también ayuda a prevenir fraudes al aprovechar las herramientas de colaboración e informática social a través de las organizaciones gubernamentales, con el fin de garantizar que los ciudadanos y las empresas no comprometan los ingresos mediante la evasión ilegal de impuestos.

---

### Beneficios clave de la gestión avanzada de casos de IBM:

- Eficacia del programa: logra mejores resultados
  - Efectividad para los empleados y los trabajadores encargados de los casos: manejan más casos con menos recursos
  - Resultados óptimos de los casos: mejora la seguridad, reduce los costos e incrementa los ingresos
  - Mejor experiencia de los ciudadanos: protege, respalda y les otorga nuevas facultades a los ciudadanos
  - Eficiencia en los procesos: aprovecha la automatización cuando es posible y se centra en las excepciones
  - Cumplimiento y visibilidad: administra los riesgos y logra el cumplimiento de una manera rentable
- 

## Invertir hoy para el presente y el futuro

La gestión avanzada de casos de IBM puede ayudar a que las agencias gubernamentales de todos los niveles mejoren los servicios, reduzcan los costos y riesgos, y optimicen los resultados de los casos. A corto plazo, estas soluciones pueden ofrecer un alto valor al dinero de los contribuyentes y facilitar el respaldo y los índices de aprobación positivos por parte de los ciudadanos. Además, la gestión avanzada de casos ofrece una estrategia inteligente a largo plazo, que ayudará a que su oficina obtenga el mayor provecho de su conocimiento y de las inversiones existentes, desarrollando paralelamente una inteligencia para el futuro.

IBM creó la estrategia de gestión avanzada de casos como una respuesta para las industrias y los gobiernos que necesitan un modo más inteligente e integrado de manejar una cantidad en aumento de casos cada vez más complejos con recursos cada vez más escasos. Al utilizar soluciones líderes y mejores prácticas comprobadas, IBM cuenta con lo necesario para ayudar a las organizaciones de todo el mundo mediante sus exclusivos escenarios de gestión de casos.

Porque el software ayuda a hacer que el planeta sea más inteligente y que las organizaciones cuenten con más desafíos y oportunidades para desarrollar todo su potencial. Para ello, necesitan un software con la experiencia, creado para el cambio y listo para trabajar. IBM puede ayudarlo.

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre cómo la gestión avanzada de casos puede ayudar a que su organización cierre casos más rápido y con mejores resultados, comuníquese con su representante de ventas de IBM, con un Asociado de Negocios de IBM o visite:

[ibm.com/software/data/advanced-case-management](https://ibm.com/software/data/advanced-case-management)

Únase a la conversación en:

[ibm.com/blogs/acm](https://ibm.com/blogs/acm)



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
3565 Harbor Boulevard  
Costa Mesa, CA 92626-1420  
EE. UU.

Producido en los Estados Unidos de América  
Mayo de 2010  
Todos los derechos reservados

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en diversas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas comerciales de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM disponible en la sección «Copyright and trademark information» (Información de derechos de autor y marcas comerciales) de la página web, en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Las referencias realizadas en esta publicación de los productos o servicios de IBM no implican que IBM pretenda comercializarlos en todos los países donde opera.

La información de esta documentación sólo tiene fines informativos. A pesar de que se realizaron todos los esfuerzos para verificar que la información de esta documentación fuera completa y precisa, se presenta «tal y como está» sin garantías de ningún tipo, expresa ni implícita. Asimismo, esta información se basa en la estrategia y los planes de productos actuales de IBM, que están sujetos a cambios por parte de IBM sin previo aviso. IBM no será responsable de ningún daño causado por el uso de, o por cualquier otro evento que se relacione con, esta o cualquier otra documentación. Ninguna parte de esta documentación pretende ni tendrá como efecto crear garantías ni representaciones de IBM (o sus proveedores o licenciantes), o modificar los términos y las condiciones del acuerdo de licencia vigente con relación al uso del software de IBM.

Cada cliente de IBM es responsable de garantizar su propio cumplimiento de los requisitos legales. Es responsabilidad exclusiva del cliente buscar asesoramiento de un abogado competente en relación con la identificación e interpretación de cualquier ley y de los requisitos normativos pertinentes que puedan afectar los negocios del cliente, y a cualquier medida que el cliente deba tomar para cumplir con dichas leyes. IBM no proporciona asesoramiento legal, ni representación, ni garantiza que sus servicios o productos asegurarán que el cliente cumpla la ley.



Por favor, recicle