

IBM Cúram Social Program Management  
Versión 6.0.5

*Guía de investigaciones de Cúram*

**IBM**

**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 21

**Revisado: marzo de 2014**

Esta edición se aplica a IBM Cúram Social Program Management v6.0.5 y a todos los releases posteriores mientras no 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**

**Guía de investigaciones de Cúram . . . . 1**

Introducción . . . . .	1
Finalidad . . . . .	1
Público al que va dirigido . . . . .	1
Requisitos previos . . . . .	1
Capítulos de esta guía . . . . .	1
Visión general del proceso de investigación . . . . .	2
Introducción . . . . .	2
Crear una investigación. . . . .	2
Asignar la propiedad de la investigación . . . . .	3
Registrar las alegaciones para una investigación . . . . .	3
Especificar hallazgos de la investigación . . . . .	4
Especificar la resolución de la investigación . . . . .	4
Aprobar la investigación . . . . .	4
Cerrar o reabrir una investigación . . . . .	5
Anular un hallazgo en una investigación reabierta . . . . .	6
Resumen de los roles que desempeñan los participantes en una investigación . . . . .	6
Herramientas para realizar una investigación . . . . .	6
Introducción . . . . .	6
Supervisar el plan de acción de la investigación . . . . .	7
Seguimiento de hitos . . . . .	8
Aprobación de solicitud de renuncia de hito. . . . .	8
Utilización del registro de contactos . . . . .	9
Ver el historial de estados de la investigación . . . . .	10
Determinar la necesidad de un traductor . . . . .	11
Gestión de acciones legales y estados jurídicos. . . . .	11
Herramientas adicionales para gestionar una investigación . . . . .	12
La página de inicio del investigador . . . . .	12

Mis investigaciones. . . . .	13
Mis consultas de investigación . . . . .	13
Mis investigaciones aprobadas recientemente . . . . .	13
Mis investigaciones asignadas recientemente . . . . .	13
Mis investigaciones visualizadas recientemente . . . . .	13
Mis elementos de interés . . . . .	13
Buscar una investigación . . . . .	13
Añadir adjuntos . . . . .	13
Mantener comunicaciones . . . . .	14
Realizar un seguimiento de los sucesos de la investigación . . . . .	14
Entrar notas . . . . .	14
Utilizar las tareas para gestionar el trabajo en investigaciones . . . . .	15
Registrar relaciones entre casos. . . . .	15
Roles de usuario. . . . .	15
Administración de las investigaciones . . . . .	15
Introducción . . . . .	15
Definir tipos de investigación . . . . .	16
Configurar la propiedad de la investigación . . . . .	16
Configurar hitos de investigación . . . . .	16
Asociar hitos con investigaciones . . . . .	18
Definir las resoluciones de una investigación . . . . .	19
Configurar evaluaciones para los tipos de investigación . . . . .	19
Configurar las comprobaciones de aprobación de las investigaciones . . . . .	19
Conclusión . . . . .	20
Resumen de características . . . . .	20
Información adicional . . . . .	20

**Avisos . . . . . 21**

Consideraciones sobre la política de privacidad . . . . .	23
Marcas registradas . . . . .	24



---

## Figuras



---

## Tablas

1. Estados del proceso de la investigación	10	2. Valores de configuración de hitos . . . . .	16
--	----	--	----





---

# Guía de investigaciones de Cúram

Una investigación es una indagación en las circunstancias de una alegación. Pueden crearse investigaciones para entregas de producto o caso integrado. La propiedad de la investigación se puede transferir. Las investigaciones pueden ser propiedad de usuarios o grupos de organización, o pueden asignarse a colas de trabajo.

---

## Introducción

### Finalidad

La finalidad de esta guía es definir las funciones que proporciona la aplicación para dar soporte a la gestión de investigaciones. El objetivo del proceso de investigación es recopilar información precisa y completa para investigar y resolver las alegaciones notificadas a la organización, por ejemplo, las alegaciones de fraude en la prestación o maltrato infantil.

Después de leer esta guía, el lector deberá tener conocimientos básicos de cómo se crean las investigaciones para gestionar y resolver las alegaciones notificadas durante el examen o el proceso de un caso.

### Público al que va dirigido

Esta guía va dirigida a cualquier lector interesado en comprender los conceptos empresariales de la gestión de investigaciones.

### Requisitos previos

Antes de leer esta guía, le resultará útil comprender cómo la aplicación da soporte a la gestión de casos. Consulte la Guía de gestión de casos integrados de Cúram para obtener información acerca de la gestión de casos integrados.

### Capítulos de esta guía

La siguiente lista describe los capítulos contenidos en esta guía:

#### **Visión general del proceso de investigación**

Este capítulo se describe el concepto de la gestión de investigaciones y proporciona una visión general de cómo funciona el proceso de investigación.

#### **Herramientas para realizar una investigación**

Este capítulo proporciona información acerca de las herramientas opcionales disponibles para realizar una investigación.

#### **Administración de las investigaciones**

Este capítulo proporciona una visión General de los aspectos de la investigación configurados como parte de la administración de la aplicación.

---

# Visión general del proceso de investigación

## Introducción

Una investigación es una investigación sobre las circunstancias que rodean una alegación. Las organizaciones de empresas sociales reciben miles de informes de alegaciones al año que se deben investigar. Los ejemplos incluyen alegaciones de fraude en la prestación y maltrato infantil. Las alegaciones de fraude en la prestación puede proceder de diferentes fuentes, tales como miembros del público en general o miembros de la familia. Por ejemplo, Juan recibe una prestación por discapacidad ya que no puede trabajar debido a una lesión en la espalda. El vecino de Juan informa a la organización que Juan ha estado trabajando ilegalmente y está cometiendo un fraude en la prestación.

Cuando se realizan alegaciones, la organización debe examinar los detalles de cada alegación sobre la que se informe, para establecer si la alegación es cierta y resolver de forma eficaz el asunto. Cúram Investigation Management proporciona un mecanismo para que la organización gestione y resuelva las alegaciones notificadas. Ello permite a la organización iniciar una investigación de una alegación notificada, registrar los detalles de la alegación, especificar los hallazgos y registrar la resolución general de la investigación. Una investigación resuelta puede generar otros procesos. Por ejemplo, en el caso de las alegaciones fundadas de fraude en la prestación, la organización puede decidir retener los pagos de prestación del defraudador y activar un proceso para recuperar el dinero debido. De forma alternativa, si se determina que la alegación es infundada, se puede cerrar la investigación.

En este capítulo se proporciona una visión general del proceso de investigación. El proceso de investigación se inicia cuando se crea una investigación. Una vez creada la investigación, se deben completar varias actividades de gestión de la investigación para resolver y cerrar la investigación. Estas actividades de gestión incluyen registrar una alegación, completar los hallazgos sobre una alegación, especificar una resolución de la alegación, aprobar la investigación y cerrar la investigación. Adicionalmente, durante el curso de una investigación se puede añadir a cualquier individuo que participe en la investigación y también se puede volver a abrir una investigación cerrada, si es necesario. Si se vuelve a abrir, se pueden reemplazar los hallazgos registrados en la investigación.

## Crear una investigación

Se puede crear una investigación en el nivel de caso integrado o en el nivel de caso de entrega de producto. De forma alternativa, se puede crear una investigación autónoma. Por ejemplo, se puede crear una investigación dentro de un caso de entrega de producto si presuntamente un cliente ha cometido un fraude en un pago de prestación concreto.

Del mismo modo, si un cliente tiene varios casos de pagos de prestación en curso y presuntamente ha cometido un fraude en todos los pagos de prestación, la organización puede crear la investigación dentro de un caso integrado, ya que la alegación está relacionada con más de una entrega de producto.

De forma alternativa, la organización puede manejar las investigaciones separando los tipos de procesos de casos. En esta situación, se puede crear una investigación autónoma. El proceso de crear una investigación se ha diseñado para que sea totalmente flexible. La decisión de crear una investigación autónoma o una

investigación en el nivel de caso de entrega de producto o en el nivel de caso integrado está bajo la discreción de la organización.

Se pueden crear investigaciones autónomas para una persona registrada, para un candidato registrado o para un individuo no registrado que se ha registrado en el sistema como persona participante durante el proceso de creación de la investigación.

Cuando se crea una investigación en el nivel de caso integrado, se puede seleccionar como cliente principal de la investigación a cualquiera de los miembros del caso para el que se ha creado la investigación.

Si se crea una investigación en el nivel de caso de entrega de producto, se establece como cliente principal de la investigación al cliente principal del caso para el que se ha creado la investigación. Una vez creada la investigación, el usuario adecuado, tal como un asistente social, hace que la investigación vaya progresando por una serie de actividades.

## **Asignar la propiedad de la investigación**

La aplicación proporciona una estrategia de propiedad de la investigación de ejemplo que se las agencias pueden reemplazar, según sea necesario. Cuando se crea una investigación autónoma, el sistema establece automáticamente el administrador del cliente principal como el propietario del caso inicial de la investigación. Cuando se crea una investigación a partir de un caso integrado, el propietario del caso integrado se establece automáticamente como propietario. La propiedad de la investigación se puede transferir. El propietario de una investigación puede ser un usuario o un grupo de la organización, por ejemplo, una unidad organizativa, una posición o una cola de trabajos. Si el propietario de la investigación se establece en una unidad organizativa, cola de trabajos o posición, cualquier usuario que sea miembro del grupo de la organización podrá trabajar en la investigación. La estrategia de propiedad de la investigación propia de la agencia se puede configurar según sus requisitos. Para obtener más información, acerca de cómo configurar la propiedad de la investigación, consulte “Configurar la propiedad de la investigación” en la página 16.

## **Registrar las alegaciones para una investigación**

Cuando se crea una investigación, se deben registrar los detalles de la investigación que han dado origen a la investigación. A continuación, la organización dirige la investigación diseñada para averiguar si estas alegaciones son fundadas o infundadas. Una investigación puede incluir una o varias alegaciones notificadas por una fuente, la cual puede ser anónima, que opina que los individuos están implicados en una situación que requiere una investigación, tal como la recepción fraudulenta de prestaciones y/o servicios, o el maltrato o desamparo infantil.

Las alegaciones capturan detalles acerca de lo que se está investigando, por ejemplo, María Herrero alega que Juan Herrero ha abusado sexualmente de su hija Linda Herrero, y que el presunto abuso sexual tuvo lugar en el hogar familiar el día 16 de Junio de 2006.

Se registran detalles obligatorios, tales como el tipo de alegación y la fecha. Adicionalmente, se registran la ubicación de la alegación, una descripción de la alegación, los participantes de la alegación y sus roles, la fecha en que se ha notificado la alegación y cualquier información adicional, si se tiene.

Las alegaciones no se pueden añadir, suprimir o modificar en una investigación que se ha enviado para su aprobación, o que está aprobada o cerrada. Cuando una investigación se envía para su aprobación, está bajo la revisión de un supervisor, por lo tanto, las alegaciones deben permanecer estáticas hasta que el supervisor decide si aprueba o no la investigación. En las investigaciones que están aprobadas o cerradas, no se pueden añadir alegaciones adicionales ni se pueden modificar ya que, en la práctica, estas investigaciones no se han completado.

## **Especificar hallazgos de la investigación**

Un hallazgo es la determinación por parte de un usuario de si una alegación está infundada o no. Se debe registrar un hallazgo para cada alegación de la investigación para que así se pueda resolver la investigación. Un usuario resuelve la investigación basándose en los hallazgos relacionados con las alegaciones.

Los ejemplos de los hallazgos de las alegaciones son "Confirmada" (encontrada/cierta), "Sin probar" (infundada/falsa) e "Indicada". Un hallazgo de tipo "Indicada" se utiliza cuando la organización tiene las pruebas suficientes para sugerir que una alegación es cierta, a pesar de que las pruebas no son lo suficientemente fuertes como para garantizar un hallazgo confirmado. En esta situación, es posible que el usuario prefiera especificar que un hallazgo es de tipo "Indicada", en lugar de "Sin probar".

Un hallazgo no se puede modificar en una investigación que se ha enviado para su aprobación, o que está aprobada o cerrada. Cuando una investigación se envía para su aprobación, está bajo la revisión de un supervisor y, por lo tanto, los hallazgos de las alegaciones deben permanecer estáticos hasta que el supervisor decide si se aprueba o no la investigación. Los hallazgos de las alegaciones no se pueden modificar en una investigación aprobada o cerrada ya que, en la práctica, estas investigaciones se han completado.

Los hallazgos se pueden especificar en una alegación configurada como elementos de tabla de códigos de la administración del sistema. Para obtener información acerca de cómo añadir elementos de tablas de códigos a las tablas de códigos, consulte la Guía de configuración del sistema de Cúram.

## **Especificar la resolución de la investigación**

Una vez especificados los hallazgos de las alegaciones, se registra una resolución general. La resolución general la determina el usuario utilizando su mejor criterio, basado en las alegaciones y los hallazgos existentes en la investigación. Por ejemplo, en el caso de una investigación, una resolución "Fundada" puede indicar que al menos una de las alegaciones ha recibido un hallazgo de tipo "Confirmado" y que la organización debe realizar acciones adicionales. Esto puede requerir que se active un suceso de flujo de trabajo para suspender pago, en el caso de que se confirme una investigación de un presunto fraude en la prestación.

Las resoluciones que se pueden especificar se heredan de las configuradas para el tipo de investigación durante la administración del sistema. También se generará cualquier suceso de flujo de trabajo asociado a la configuración de la resolución, cuando se especifique dicha resolución para una investigación.

## **Aprobar la investigación**

Cuando un usuario registra una resolución para la investigación, ésta se debe aprobar. La finalidad de esta etapa es verificar que las alegaciones, los hallazgos y la resolución general especificados sean correctos. La etapa de aprobación de la

investigación proporciona al usuario adecuado, tal como el supervisor de la investigación, la oportunidad de aprobar o rechazar los hallazgos documentados por el usuario. Esto es importante debido a que estos hallazgos suelen dictar si se deben proporcionar o no al cliente servicios continuados. Por ejemplo, el supervisor de la investigación puede no estar de acuerdo con un hallazgo concreto que ha proporcionado el usuario en relación con una alegación o en relación con la resolución general proporcionada.

Cuando se ha registrado una resolución sobre una investigación, ésta se envía para su aprobación y se aprueba o se rechaza. Si los detalles registrados para la investigación y la resolución recomendada resultan adecuados, ésta se aprobará manualmente. Si se requiere trabajo adicional o si la resolución es incorrecta, se rechaza la investigación y se devuelve al usuario para que la modifique. Si el usuario tiene derechos de aprobación de investigación en su perfil de seguridad, o si el supervisor de la investigación envía la investigación para su aprobación, la investigación se aprueba automáticamente.

Las investigaciones enviadas para su aprobación tiene el estado de enviadas, las investigaciones que se han aprobado tienen un estado de aprobadas. Si la investigación se rechaza, se debe volver a enviar para que pueda progresar.

Tenga en cuenta que es posible que algunas organizaciones no requieran que se envíe la investigación a un supervisor para que la apruebe. Las funciones de investigación se pueden configurar para dar soporte a las funciones de comprobación de aprobación que permiten que la organización determine el porcentaje de investigaciones que ha de aprobar manualmente un supervisor. Consulte la sección 4.6 para obtener información acerca de cómo configurar las comprobaciones de aprobación.

## **Cerrar o reabrir una investigación**

Si no es necesaria una implicación adicional por parte de la organización, la investigación se puede cerrar en cualquier etapa. Por ejemplo, se puede cerrar una investigación si se ha retirado una alegación registrada.

Generalmente una investigación se cierra cuando se han resuelto todas las alegaciones de la investigación, los hallazgos de la investigación no requieren ninguna acción adicional y se ha aprobado la investigación.

Cuando se ha cerrado una investigación, se especifica la razón por la que se cierra la investigación. Una vez cerrada una investigación, el usuario puede cambiar los detalles del cierre.

Ocasionalmente, una investigación que se ha completado y cerrado no se puede volver a abrir. Por ejemplo, es posible que una investigación se deba volver a abrir por diferentes motivos, tales como:

- La decisión de investigación original era incorrecta.
- La nueva información justifica un hallazgo diferente sobre la alegación; y/o
- La investigación se ha cerrado erróneamente.

Cuando se vuelve a abrir una investigación, se especifica la razón de la reapertura de la investigación.

## Anular un hallazgo en una investigación reabierta

Si se vuelve a abrir una investigación, se puede anular un hallazgo sobre una alegación registrado previamente. Por ejemplo, si el hallazgo registrado sobre la alegación resulta ser incorrecto, el hallazgo se puede anular cuando se especifica un nuevo hallazgo.

Para completar la anulación de un hallazgo, el usuario debe especificar la razón por la que se modifica el hallazgo y la fecha efectiva del nuevo hallazgo.

Automáticamente se mantiene un historial de todos los hallazgos para todas las investigaciones. Los registros del historial de hallazgos describen detalladamente cada hallazgo, la fecha efectiva y la razón de su anulación, si es necesario.

## Resumen de los roles que desempeñan los participantes en una investigación

Los participantes en una investigación son participantes que desempeñan un rol en una investigación, ya sea directa o indirectamente. Durante el curso de la investigación, se pueden añadir participantes adicionales que no se han registrado en el momento en que se ha creado la investigación. Estos participantes los puede añadir manualmente el usuario, o los puede añadir automáticamente el sistema, cuando el usuario selecciona a un participante para que participe en una alegación o para que sea la fuente de información de la alegación.

Un participante en una alegación es un participante que desempeña un rol en una alegación. Los ejemplos de los roles que puede desempeñar un participante en una alegación son presunta víctima, presunto autor o parte afectada. Un participante en una alegación puede ser un participante en un caso existente, un participante registrado que se puede identificar mediante una búsqueda de participantes o un participante sin registrar. Cuando un participante registrado o sin registrar desempeña un rol en una alegación y se añade a la alegación, automáticamente el sistema añade el participante a la investigación como un participante en un caso y asigna al participante un rol de "miembro de un caso".

La fuente de la alegación también se considera un participante en una alegación. La fuente puede ser un participante en un caso, un participante registrado o un participante no registrado. Cuando se añade a una alegación una fuente de alegación que no es un participante en un caso, automáticamente el sistema añade la fuente a la investigación como un participante en un caso y asigna al participante el rol de "informador de alegación".

A una alegación se le pueden añadir varios participantes. Se asigna un rol a cada uno de los participantes en una alegación que se añadan. Un participante puede desempeñar varios roles en una alegación. Por ejemplo, un participante que desempeñe el rol de presunta víctima también puede ser la fuente de la alegación.

---

## Herramientas para realizar una investigación

### Introducción

La aplicación proporciona una serie de herramientas opcionales para realizar una investigación. En este capítulo se proporciona información sobre estas herramientas. La organización puede utilizar estas herramientas durante el transcurso de la investigación para:

- Supervisar los planes de acción durante el transcurso de la acción que se llevará a cabo si una alegación está garantizada.
- Utilizar hitos para el seguimiento de sucesos importantes que se producen durante una investigación.
- Mantener un registro de contactos detallado de las entrevistas y reuniones con diferentes fuentes de la investigación.
- Realizar un seguimiento del progreso de la investigación durante su ciclo de vida mediante el historial de estados de la investigación.
- Determinar la necesidad de un traductor para que medie entre el cliente principal de una investigación y un asistente social.
- Gestionar las acciones legales y el estado jurídico de los participantes en la investigación.
- Utilizar las herramientas estándar en las investigaciones.

## **Supervisar el plan de acción de la investigación**

Los planes de acción se crean para identificar las acciones necesarias para abordar las necesidades de los participantes implicados durante el proceso de investigación. El plan de acción que documenta las situaciones que requieren una acción que implica a cada participante, las alegaciones relacionadas y las fechas previstas y reales para abordar la situación. Los ejemplos de situaciones son una preocupación sobre la seguridad de un niño debido a un maltrato físico por un miembro de la familia. También se documentan las acciones necesarias para cubrir cada situación, incluidos los participantes del caso o el usuario responsable de completar cada acción. Las situaciones contenidas en un plan de se pueden asociar con una acción cuando se registran, o pueden existir independientemente dentro de un plan de acción para asociarlas con acciones posteriormente. Adicionalmente, las acciones dentro de un plan de acción se pueden asociar con una o varias situaciones cuando se registran o pueden existir independientemente para asociarlas con situaciones posteriormente. Se pueden crear varios planes de acción para una investigación determinada.

Generalmente, un plan de acción es un acuerdo voluntario entre un participante y la organización. Por ejemplo, la madre de Juan alega que el padre de Juan la maltrató físicamente. Un asistente social realiza una investigación de esta alegación y decide que la alegación está fundamentada. Basándose en su interacción con la madre de Juan, el asistente social determina que lo mejor para Juan es permanecer en el hogar familiar si algunos de los asuntos relacionados con el padre de Juan se abordan de la manera correcta. Federico crea un plan de acción de cuatro semanas para Juan, en el que detalla la situación que requiere una acción, la fecha prevista en que se debe abordar la situación y la acción necesaria para abordar la situación. Por ejemplo, para abordar la situación de la seguridad de Juan, el padre de Juan ingresará inmediatamente en el hospital provincial como paciente interno para someterse a un programa de adicción a las drogas y, antes de volver al hogar familiar, habrá completado el programa correctamente. Después de hablar con Federico, el padre de Juan acepta ser ingresado en un programa de abuso de estupefacientes en el hospital provincial lo antes posible. La familia también acepta que Federico realice visitas semanales para ver cómo progresan Juan y su familia.

Además de utilizarlos en investigaciones, la agencia SEM puede optar por implementar los planes de acción con cualquier otro tipo de caso que pueda beneficiarse de un plan de acción asociado.

## Seguimiento de hitos

En la aplicación, las funciones de hito se utilizan para realizar un seguimiento de la finalización de sucesos o tareas importantes durante el ciclo de vida de una investigación. Por ejemplo, se puede crear un hito para realizar un seguimiento del progreso del contacto inicial con el participante que se está investigando. Los hitos se pueden asignar a un usuario, que no sea el propietario de la investigación, para que tome la propiedad de un hito.

La aplicación ofrece la posibilidad de crear manualmente hitos. Cuando se crea un hito, éste tiene una fecha de inicio prevista y una fecha de finalización prevista. Es entonces cuando se especifica una fecha de inicio real para indicar que el hito está en progreso, y una fecha de finalización real para indicar que el hito se ha completado.

Si se alcanza la fecha de inicio prevista de un hito éste aún no se ha iniciado, se puede iniciar un proceso de flujo de trabajo para notificar al propietario de un caso que el hito ha sobrepasado la fecha en que se debería haber iniciado. De forma similar, se puede iniciar un proceso de flujo de trabajo para notificar al propietario de un caso que se ha alcanzado la fecha de finalización prevista de un hito y que éste aún no ha finalizado. Una agencia puede elegir definir su propio proceso de flujo de trabajo para cumplir los requisitos específicos de la agencia si no se cumplen las fechas límite del hito.

También permite crear y finalizar hitos automáticamente cuando se produzcan sucesos en una investigación. Por ejemplo, el hito para el seguimiento del progreso de contacto inicial podría crearlo automáticamente el sistema en la fecha de creación de una investigación, y cerrarlo automáticamente cuando se haya registrado el contacto inicial con el cliente.

**Nota:** La aplicación proporciona funcionalidad para configurar la creación automática de hitos; no obstante, será necesario cierto desarrollo para activar la creación automática de hitos. Para obtener más información, consulte la Guía de desarrolladores de hitos de Cúram. Los hitos creados manualmente y automáticamente están basados en la configuración de hitos establecida como parte de la administración de investigaciones (consulte “Configurar hitos de investigación” en la página 16).

### Aprobación de solicitud de renuncia de hito

Dado que los hitos se utilizan para realizar un seguimiento de los sucesos de investigación importantes durante un tipo, es posible que sea necesaria una solicitud de renuncia de hito para poder modificar la fecha de inicio y la fecha de finalización previstas del hito para un hito creado automáticamente. Las fechas de inicio y finalización previstas para los hitos creados manualmente se pueden cambiar sin una solicitud de renuncia. El proceso de aprobación de solicitud de renuncia de hito se utiliza para confirmar que los cambios de las fechas son válidos. Cuando se haya aprobado la solicitud enviada, las nuevas fechas de inicio y/o de finalización previstas entrarán en vigor.

Las solicitudes de renuncia de hito solo se pueden enviar, es decir, las fechas previstas de un hito solo se pueden modificar, si se ha configurado el valor de Extensión de fecha prevista permitida. El proceso de aprobación (es decir, la necesidad de enviar una solicitud de exención para su aprobación) de estas solicitudes solo será necesario si se ha configurado también el valor de renuncia necesaria. Si no se ha configurado el valor de renuncia necesaria, el usuario podrá cambiar las fechas de inicio y/o previstas directamente. Consulte “Configurar hitos de investigación” en la página 16 para obtener una descripción de estos valores.



Los valores de comprobación de aprobación de solicitud de renuncia de hito determinan el porcentaje de solicitudes enviadas para un hito de un tipo concreto que han de ser revisadas por el supervisor de la investigación. Por ejemplo, se puede configurar una comprobación de aprobación para un hito que requiere que el 60% de todas las solicitudes enviadas sean aprobadas y que el 40% no requiere aprobación. Cuando se configuran las comprobaciones de aprobación en el nivel de hito se aplicará a todos los hitos de un tipo concreto. Las comprobaciones de aprobación de solicitud de renuncia de hito también se pueden configurar en el nivel de organización y de usuario, teniendo prioridad los valores de configuración de usuario sobre los valores de la unidad organizativa y del hito, y teniendo prioridad los valores de la unidad organizativa sobre los valores de hito. Por consiguiente, los valores de comprobación de aprobación para un tipo de hito concreto son el último paso del proceso de evaluación que realiza el sistema sobre si una solicitud de renuncia requiere o no aprobación. En otras palabras, cuando un usuario envía una solicitud de renuncia para un hito, en primer lugar, el sistema comprueba los valores de comprobación de aprobación de solicitud de renuncia de hito, a continuación, comprueba los valores de comprobación de aprobación de solicitud de renuncia de hito para la unidad organizativa a la que pertenece el usuario. Una vez comprobados estos valores, el sistema comprueba los valores de aprobación en el nivel de hito. En cualquier momento de este proceso, el sistema puede determinar que la solicitud de renuncia de hito requiere aprobación.

El proceso de aprobación se inicia cuando un usuario envía una solicitud de renuncia de hito. Si la renuncia no requiere aprobación, se aprueba automáticamente la renuncia y los cambios de la fecha del hito entran en vigor. Si la renuncia requiere aprobación, se envía el estado. Tenga en cuenta que solo puede haber una sola renuncia de hito en estado enviado.

Se envía una notificación al usuario o grupo de usuarios adecuado para aprobar o rechazar la solicitud de renuncia. Cuando el usuario aprueba la solicitud de renuncia, el estado de la solicitud de renuncia cambia a aprobado y los cambios de fecha entran en vigor. Alternativamente, el usuario puede rechazar la solicitud de renuncia y el estado se establece en rechazado.

## Utilización del registro de contactos

Un registro de contactos mantiene los detalles de cualquier acción de seguimiento realizada para la investigación. Un registro de contactos incluye uno o varios de los contactos asociados que se pueden realizar cara a cara, por correo electrónico, por teléfono o en copia impresa. Mantener los contactos en el registro de contactos requiere documentar los detalles precisos de las interacciones, tales como los de la naturaleza siguiente:

- Los contactos individuales con el presunto maltratador, la presunta víctima u otro participante de la investigación
- Los contactos con los participantes que no pertenecen al caso, tales como, los médicos o los funcionarios de la policía, etc.

El registro de contactos permite al usuario registrar fechas y detalles importantes relacionados con cada contacto, tales como el participante relacionado con el contacto, los asistentes adicionales, la ubicación, finalidad, fecha y hora de inicio, el tipo, el método y la narración de apoyo. Para un contacto se pueden especificar uno o varios participantes implicados que se seleccionan de los participantes en un caso de la investigación existentes. Como parte de la administración de la aplicación, un administrador puede configurar si todos los contactos de un caso están disponibles para su selección o si solamente lo están los miembros de un

caso. También se pueden asociar al contacto varios asistentes, los cuales se pueden seleccionar entre los participantes de un caso, las personas registradas y los usuarios registrados existentes.

El registro de contactos también proporciona un mecanismo para subir y almacenar varios adjuntos, tales como documentos escaneados (cartas, fotografías y formularios de pruebas) recibidos como parte del proceso de la investigación.

La función de vista previa permite al usuario ver una instantánea de los datos clave de cualquier contacto relacionado con dicho registro de contactos. Se puede obtener una vista previa de uno o varios contactos, como parte de un registro de contactos específico. Asimismo, los usuarios también pueden buscar un contacto específico.

La información registrada en un registro de contactos ayuda a la organización a evaluar la investigación y proporciona las bases para determinar los planes o acciones adecuados que son necesarios para llevar a cabo correctamente la investigación.

## Ver el historial de estados de la investigación

Automáticamente se mantiene un historial de estados para todas las investigaciones. El historial de estados registra los detalles de cambio de estado por el que pasa la investigación durante su tiempo de vida. El historial de estados se actualiza automáticamente cuando el usuario envía una investigación para su aprobación o cuando aprueba o rechaza una investigación.

Cada vez que el sistema detecta una instancia de proceso de una investigación, ésta se añade al historial. El historial muestra un registro de la investigación, el estado y la fecha efectiva del cambio de estado. La fecha efectiva también permite al usuario determinar la duración de cada estado. El historial de estado permite al usuario realizar un seguimiento del progreso de la investigación desde el momento en que se crea hasta el momento en que se cierra.

Cada investigación tiene un estado que describe su progreso durante el proceso de investigación. Hay cinco estados de investigación: abierta, enviada, aprobada, rechazada y cerrada. Cada estado cambia durante el proceso de la investigación.

La tabla siguiente describe cada estado de la investigación:

*Tabla 1. Estados del proceso de la investigación.*

En esta tabla se describen los estados de proceso que puede tener una investigación.

Estado	Descripción
Abierta	El estado de una investigación es "abierta" cuando la investigación se crea por primera vez en el sistema. El estado de una investigación también puede ser abierta si se ha cerrado y se ha vuelto a abrir.
Enviada	El estado de una investigación es "enviada" cuando la investigación se envía para su aprobación.
Aprobada	El estado de una investigación es "aprobada" cuando un usuario autorizado aprueba la investigación, por ejemplo, un supervisor de investigación o cuando el sistema la ha aprobado automáticamente.

Tabla 1. Estados del proceso de la investigación (continuación).

En esta tabla se describen los estados de proceso que puede tener una investigación.

Estado	Descripción
Rechazada	El estado de una investigación es "rechazada" si no pasa el proceso de aprobación o si la ha rechazado un usuario autorizado, por ejemplo, un supervisor de investigación. Una investigación rechazada se puede modificar y volver a enviar para su aprobación.
Cerrada	El estado de una investigación es "cerrada" si se ha completado la investigación y no es necesario realizar ninguna otra acción. Si no se requiere ninguna otra acción, el usuario puede cerrar manualmente las investigaciones.

## Determinar la necesidad de un traductor

Es posible que ocasionalmente la organización requiera un traductor para que medie entre el cliente principal de la investigación y un asistente social. Los servicios de traducción pueden ser necesarios si los usuarios que trabajan en una investigación no puede interactuar con un cliente en su idioma preferido. El idioma preferido del cliente se registra cuando se registra el cliente en la organización. Por ejemplo, cuando Jaime Herrero se registra en la organización, se registra su idioma preferido como "Español" y él no puede hablar otro idioma. Para poder interactuar con el cliente, el asistente social responsable de la investigación debe poder interactuar con Jaime en español o tener un traductor que pueda mediar entre los dos.

La determinación de la necesidad de un traductor se evalúa en función de los requisitos de traducción presentes en una investigación individual. Por ejemplo, un cliente puede necesitar servicios de traducción en una investigación pero no en otra. La necesidad de un traductor para un cliente puede registrarse manualmente, mediante un asistente social, o puede determinarla automáticamente el sistema. Si las necesidades de traducción de un cliente las establece manualmente un asistente social o las establece automáticamente el sistema queda determinado por el valor de configuración que se ha establecido, durante la administración de la aplicación, para el tipo de investigación en el que está basada la investigación.

El sistema determina la necesidad de un traductor comprobando si los conocimientos de idiomas del asistente social coinciden con el idioma preferido del cliente. Si no coinciden, el sistema determina que se necesita un traductor. El usuario puede actualizar manualmente los requisitos de traducción de un caso, incluso si inicialmente los ha determinado el sistema. Si se requiere un traductor para un cliente, se informa a los usuarios al respecto cuando visualizan los detalles del participante en un caso del cliente. Adicionalmente, el sistema muestra el idioma preferido del cliente que requiere los servicios de traducción.

## Gestión de acciones legales y estados jurídicos

Los asistentes sociales pueden capturar acciones legales que se realizarán durante el curso de una investigación. Las acciones legales se utilizan para gestionar las directrices, las acciones u otras actividades relacionadas con los participantes de la investigación y dirigidas por una autoridad legal. Los ejemplos de directivas y acciones incluyen audiencias, peticiones y órdenes. Por ejemplo, un tribunal puede ordenar que un participante con un historial de violencia doméstica se mantenga alejado del hogar familiar. Alternativamente, la agencia puede preparar una petición judicial para que el tribunal detenga a un participante que ha cometido

una ofensa. Las acciones legales pueden ser el resultado de otra acción legal, decisión judicial o cualquier otra razón que la agencia considere adecuada. Por ejemplo, una acción legal, tal como una petición de custodia temporal, puede llevar a una audiencia de custodia temporal planificada como resultado de la petición.

Las tres categorías principales de acciones legales soportadas son: Petición legal, Audiencia legal y Orden legal.

El asistente social puede documentar el estado legal de un participante en la investigación. Cuando un tribunal toma una decisión sobre lo que ocurrirá con un participante, determina un estado legal. Los ejemplos de estados jurídicos incluyen Enjuiciado, Bajo tutela del tribunal, Derechos parentales terminados, Custodia parental y Custodia temporal. En el curso de un caso o acción legal, el estado legal de un participante puede cambiar. Una persona que trabaja en un caso puede acceder a los cambios del estado legal de un participante y realizar su seguimiento. Se mantiene un historial del estado legal de un participante para que el asistente social pueda ver cómo ha cambiado el estado legal de un participante con el tiempo, por ejemplo, es posible que el estado legal de un participante se haya determinado inicialmente como "custodia temporal" pero que, posteriormente, se haya cambiado a "derechos parentales terminados" cuando ya no existe la posibilidad que el participante regrese a casa. Los estados jurídicos no están vinculados a acciones legales pero pueden variar dependiendo del resultado de la acción legal o pueden resultar afectados por ésta.

Los tipos de acciones legales y de estados jurídicos que se pueden crear dentro de una investigación se configuran como parte de la administración.

Para obtener más información sobre las acciones legales y los estados jurídicos, consulte la publicación Guía de apelaciones de Cúram.

## **Herramientas adicionales para gestionar una investigación**

Las siguientes herramientas adicionales también están disponibles para la gestión de investigaciones. Estas características se diseñan después de que estén disponibles las funciones de gestión de casos en los casos integrados y en los casos de entrega de productos.

### **La página de inicio del investigador**

La página de inicio del investigador proporciona un resumen que ayuda a los usuarios a gestionar su carga de trabajo. Incluye lo siguiente:

- Una vista de las citas del día actual o de cualquier otro día de la semana actual o de la semana siguiente.
- Las tareas asignadas que deben realizar dicho día y también las tareas retrasadas.
- Los casos de investigaciones marcados como elementos de interés.

Además, también se proporciona información de resumen sobre las investigaciones asignadas al usuario:

- Un diagrama que muestra los detalles de todas las investigaciones a las que se ha asignado una resolución registradas durante un periodo específico. El usuario puede cambiar la vista para ver esta información para diferentes períodos, por ejemplo, para ese día o la semana anterior.
- Detalles de las investigaciones ya sean de propiedad, o enviadas por el usuario, que continúan esperando su aprobación.

## **Mis investigaciones**

La vista Mis investigaciones permite a los usuarios acceder a una lista de las investigaciones actualmente de su propiedad, o que son propiedad de su unidad organizativa, de su posición o de su cola de trabajos. Los administradores pueden configurar qué visualizaciones de propiedad puede seleccionar el usuario cuando filtran las investigaciones que desean que se visualicen. Además, los usuarios también pueden filtrar la lista de investigaciones basándose en el tipo y el estado.

## **Mis consultas de investigación**

Las consultas de investigación permiten a los usuarios supervisar sus investigaciones asignadas anteriormente o actualmente. El usuario puede seleccionar el criterio específico que les resulta importante y luego guardar el criterio utilizado en la búsqueda como una consulta personal. Esta consulta se puede ejecutar y volver a ejecutar sin que el usuario tenga que volver a especificar el criterio. Los usuarios pueden consultar las investigaciones por cliente, tipo, subtipo, propiedad y estado. También pueden filtrar los resultados de la consulta especificando un periodo de tiempo sobre el que se ha ejecutar la consulta.

## **Mis investigaciones aprobadas recientemente**

Los usuarios pueden ver una lista de las investigaciones actuales que son de su propiedad y que han sido aprobadas recientemente. También se visualizará cualquier investigación aprobada recientemente que haya sido enviada para su aprobación pero que ya no tenga propietario.

## **Mis investigaciones asignadas recientemente**

Se pueden ver las investigaciones asignadas recientemente al usuario. Esto está basado en el criterio de filtro de propiedad definido para los usuarios de la pantalla mis investigaciones.

## **Mis investigaciones visualizadas recientemente**

Se proporcionan detalles de las investigaciones que el usuario ha visto recientemente. Esto permite al usuario volver rápidamente a la investigación sin tener que buscarla.

## **Mis elementos de interés**

Los usuarios pueden añadir investigaciones específicas como elementos de interés. A continuación, puede navegar por la investigación sin tener que utilizar la función de búsqueda de investigaciones. Esto resulta especialmente útil para las investigaciones que se deben supervisar detalladamente. Cuando el usuario deja de tener interés en una investigación concreta, se puede eliminar de la lista.

**Importante:** Los elementos de interés no están limitados a las investigaciones. También se pueden añadir para todos los tipos de casos registrados en la aplicación.

## **Buscar una investigación**

Se proporcionan funciones de búsqueda de investigación para acceder a información específica de la investigación en toda la organización. Los usuarios pueden buscar una investigación por número de referencia, nombre de cliente, número de referencia de cliente, tipo, subtipo o estado. Los usuarios también pueden filtrar los resultados de la búsqueda ejecutando la búsqueda basándose en la fecha de inicio o de finalización de la investigación.

## **Añadir adjuntos**

Un adjunto es un archivo suplementario, es decir, un documento de texto, que se adjunta a una investigación. La organización puede adjuntar documentos

escaneados que proporcionan información para dar soporte a una Investigación como, por ejemplo, una transcripción de una entrevista con una fuente de la investigación, o un extracto bancario. Otros ejemplos de adjuntos de investigación son los certificados de matrimonio, las facturas y los comprobantes de pago. Se da soporte a diferentes tipos de archivos, incluidos archivos de Microsoft® Word, Microsoft® Excel y PDF. Una vez adjuntado un archivo a la investigación, los usuarios que tengan los privilegios de seguridad adecuados podrán acceder a los mismos.

Los adjuntos también se pueden integrar en un sistema de gestión de contenido configurando las propiedades de la aplicación como parte de la administración. Si una organización decide integrar adjuntos a un sistema de gestión de contenido, el archivo se almacenará en el sistema de gestión de contenido y se recuperará del mismo.

**Importante:** También se pueden mantener adjuntos para los casos de entrega de productos, para los casos integrados y para los participantes.

### **Mantener comunicaciones**

Una comunicación es una correspondencia a o desde la organización. Cualquier comunicación creada a partir de una página de lista de comunicación dentro de una investigación se relaciona automáticamente con dicha investigación.

Las comunicaciones pueden estar basadas en papel, teléfono o correo electrónico. Las funciones de comunicación se pueden integrar con plantillas de Microsoft Word, plantillas XSL o servidores de correo electrónico.

Al corresponsal de una comunicación de investigación se le asigna automáticamente el rol de corresponsal de la investigación.

### **Realizar un seguimiento de los sucesos de la investigación**

Los sucesos los puede crear automáticamente el sistema como resultado del proceso de un caso o los puede crear manualmente un usuario. Un ejemplo de un suceso creado por el sistema es el suceso de cierre de la investigación que se crea cuando se cierra un caso de investigación.

Un usuario puede crear manualmente los siguientes sucesos: derivaciones de un caso de investigación, revisiones de un caso de investigación y actividades de un caso de investigación.

Se proporciona un calendario de sucesos para todos los sucesos. Cada calendario muestra el nombre del suceso y la fecha en que tiene lugar el suceso en la entrada de fecha adecuada.

### **Entrar notas**

Las notas se utilizan para proporcionar información adicional acerca de una investigación. Por ejemplo, puede agregarse una nota a la investigación que indique que un participante clave en la investigación no ha asistido a una reunión planificada. Una nota se puede entrar en formato de texto libre y se le puede asignar una calificación de confidencialidad, de modo que solo puedan acceder a la nota determinados usuarios. Además, el sistema puede generar notas que describen el proceso de un caso. Por ejemplo, cuando se está cerrando una investigación, el sistema crea una nota para marcar el cambio de estado de la investigación.

Una nota no se puede sobrescribir cuando ya se ha creado en el sistema. Cuando se modifica una nota, el sistema mantiene un historial de la nota, el cual incluye cada versión la nota, la fecha hora en que se ha especificado la nota en el sistema y el usuario que ha realizado las modificaciones en la nota. El historial de la nota también incluye la razón para la nota.

El sistema generará automáticamente las notas durante el ciclo de vida de una investigación. Por ejemplo, la nota se genera y visualiza automáticamente en la lista de notas de la investigación cada vez que se cierra y vuelve a abrir una investigación.

### **Utilizar las tareas para gestionar el trabajo en investigaciones**

Una tarea es una instrucción para llevar a cabo un elemento de trabajo. Las tareas las crea manualmente un usuario o las crea automáticamente el sistema. Se mantienen en el espacio de trabajo de un usuario como parte del flujo de trabajo. Las tareas relacionadas con una investigación también se pueden mantener desde la lista de tareas del caso de investigación. Por ejemplo, se puede crear una tarea para aprobar una investigación que se ha enviado para su aprobación. Esta tarea debe aparecer tanto en la bandeja de entrada del usuario del usuario como en la lista de tareas de la investigación.

### **Registrar relaciones entre casos**

Una relación entre casos es un enlace entre un caso y otro caso. Las relaciones entre casos se crean manual o automáticamente durante el proceso de una investigación. Se puede crear manualmente una relación entre dos casos por diferentes motivos. Por ejemplo, si se está investigando a un cliente por un fraude potencial de un caso de entrega de producto, pero también se le está investigando por otro caso de entrega de producto, se puede crear una relación entre la investigación y el caso de entrega de producto.

### **Roles de usuario**

Las funciones de roles de usuario estándar se utilizan en las investigaciones para registrar el propietario y el supervisor de la investigación. Se puede asignar la propiedad a cualquier objeto de organización, es decir, un usuario, una unidad organizativa, una posición o una cola de trabajos. Esto permite que cualquier usuario dentro de una unidad organizativa, posición o cola de trabajos realice las tareas de una investigación.

---

## **Administración de las investigaciones**

### **Introducción**

Se pueden crear investigaciones para casos cuando se ha configurado la información de investigación como parte de la administración del sistema. Cuando se crea una investigación, ésta hereda la información preconfigurada. En este capítulo se proporciona una visión general de la información de investigación que se puede configurar para crear investigaciones. En este capítulo se describe la información siguiente:

- Definir tipos de investigación
- Configurar hitos de investigación
- Definir las resoluciones de una investigación
- Configurar evaluaciones para los tipos de investigación
- Configurar las comprobaciones de aprobación de las investigaciones

## Definir tipos de investigación

La administración del sistema permite configurar los tipos de investigaciones que se pueden crear, por ejemplo, fraude en la prestación, Servicios de protección infantil y Justicia juvenil. Un tipo de investigación incluye la siguiente información configurable: Página de inicio de la investigación, Fecha de inicio, Crear suceso de flujo de trabajo, Cerrar suceso de flujo de trabajo y Derechos de seguridad. Adicionalmente la configuración del tipo de investigación permite configurar los requisitos de traducción y una estrategia de propiedad de la investigación y si solo se pueden seleccionar los miembros de un caso que sean los participantes implicados de un contacto creado en el registro de contactos de una investigación.

## Configurar la propiedad de la investigación

Se proporciona un valor de Estrategia de propiedad de la investigación que permite al administrador definir una estrategia de investigaciones basada en un tipo concreto mediante un flujo de trabajo. La propiedad de la investigación tiene funciones similares a la propiedad de un caso. Si se especifica una estrategia de propiedad para una investigación, se utiliza este valor para definir cómo se debe determinar el propietario de un caso inicial para la investigación. Una organización puede reemplazar la estrategia de propiedad de la investigación predeterminada, en función de sus requisitos, para asignar la propiedad a cualquier usuario, unidad organizativa, posición o cola de trabajos.

## Configurar hitos de investigación

Todos los hitos de investigación están basados en una configuración de hitos asociada. En la tabla siguiente se describen los valores de configuración de hitos disponibles (ambos opcionales y obligatorios):

*Tabla 2. Valores de configuración de hitos.*

En esta tabla se describe cómo se utilizan los valores de la configuración de hitos.

Valores de configuración	Forma de utilización	Opcional u obligatorio
Nombre y tipo	El nombre y el tipo se utilizan para distinguir la configuración de hitos. Cuando se crea un hito manual, un usuario debe seleccionar la configuración de hitos que se ha de aplicar utilizando el nombre de la configuración de hitos.	Obligatorio
Día de inicio más temprano (días)	Este valor se utiliza para determinar la fecha de inicio prevista para los hitos creados automáticamente. La fecha de inicio prevista se establece en la fecha actual en que se crea el hito más el número de días definidos aquí. Por ejemplo, si el hito se crea el 1 abril y este valor es 3, entonces la fecha de inicio prevista del hito se establece en 4 abril. Este valor se utiliza para validar la fecha de inicio prevista especificada por un usuario cuando se crea manualmente un hito. Un hito no puede tener una fecha de inicio prevista anterior a esta número de días después de la fecha de inicio de la investigación.	Obligatorio



Tabla 2. Valores de configuración de hitos (continuación).

En esta tabla se describe cómo se utilizan los valores de la configuración de hitos.

Valores de configuración	Forma de utilización	Opcional u obligatorio
Duración (días)	Este valor se utiliza para determinar la fecha de finalización prevista para los hitos creados automáticamente. Para los hitos creados manualmente, la fecha de finalización prevista se establece en la fecha de inicio prevista que ha entrado el usuario más esta duración menos uno. Por ejemplo, si la fecha de inicio prevista es el 1 de Abril y la duración es de 7 días, la fecha de finalización prevista se establece en el 6 de Abril. Para los hitos creados automáticamente, se aplica el mismo cálculo en la fecha de inicio prevista definida mediante la fecha en la que se ha creado el hito y el día de inicio más temprano (días).	Obligatorio
Fecha de inicio	La fecha de inicio determina el periodo activo y, de este modo, la disponibilidad de la configuración de hitos.	Obligatorio
Fecha de finalización	La fecha final determina cuándo la configuración de hitos deja de estar activa. Esta fecha no es obligatoria ya que las configuraciones de hitos pueden permanecer activas durante un periodo de tiempo indefinido.	Opcional
Extensión de fecha prevista permitida	Indica si se pueden volver a definir o no las fechas de inicio y de finalización previstas para un hito creado automáticamente. Si no se establece este indicador, no se pueden modificar ni la fecha de inicio prevista ni la fecha de finalización prevista una vez creado un hito.	Opcional
Renuncia necesaria	Esto indica si se necesita o no una renuncia para cambiar la fecha de inicio prevista y la fecha de finalización prevista para un hito creado automáticamente. Sólo se puede establecer para las configuraciones de hitos que permiten ampliar las fechas previstas (como se describe en el valor anterior). Las renunciaciones de hitos se describen en "Aprobación de solicitud de renuncia de hito" en la página 8.	Opcional
Hito añadido	Cualquier suceso de flujo de trabajo existente se puede asociar a la creación de un hito. Este suceso se puede utilizar para ampliar el proceso de creación de hitos OOTB. Por ejemplo, cuando se añade un hito, se puede activar un flujo de trabajo para notificarlo al propietario de la investigación.	Opcional

Tabla 2. Valores de configuración de hitos (continuación).

En esta tabla se describe cómo se utilizan los valores de la configuración de hitos.

Valores de configuración	Forma de utilización	Opcional u obligatorio
Hito completado	Cualquier suceso de flujo de trabajo existente se puede asociar a la finalización de un hito. Este suceso se puede utilizar para ampliar el proceso de finalización de hitos OOTB. Por ejemplo, cuando se completa un hito, se puede activar un flujo de trabajo para notificarlo al propietario de la investigación.	Opcional
Fecha de inicio prevista no alcanzada	Cualquier suceso de flujo de trabajo existente se puede asociar a la fecha de inicio prevista para poder realizar un seguimiento de la puntualidad del hito. Por ejemplo, si no se especifica una fecha de inicio real para el hito y la fecha de inicio prevista ha pasado, se puede activar un flujo de trabajo para indicar al propietario de la investigación que el hito todavía no se ha iniciado.	Opcional
Fecha de finalización prevista no alcanzada	Cualquier suceso de flujo de trabajo existente se puede asociar a la fecha de finalización prevista para poder realizar un seguimiento de la puntualidad del hito. Por ejemplo, si no se especifica una fecha de finalización real para el hito y la fecha de finalización prevista ha pasado, se puede activar un flujo de trabajo para indicar al propietario de la investigación que el hito no se ha completado de forma puntual.	Opcional

## Asociar hitos con investigaciones

Para dar soporte a la creación manual y automática de hitos dentro de una investigación, es necesario configurar una asociación entre una configuración de hitos y el tipo de investigación. Hay dos opciones para configurar estas asociaciones: se puede registrar una configuración de hito nueva al mismo tiempo que se asocia con la investigación o se puede seleccionar una configuración de hito existente.

Cuando se registra una nueva configuración de hito como parte del proceso de asociación, se debe definir la información de la configuración del hito (con se describe en “Configurar hitos de investigación” en la página 16). También se puede definir información de asociación adicional si el hito se ha de crear automáticamente. Los dos valores de configuración principales para los hitos creados automáticamente son el suceso de creación y el suceso de finalización. Estos sucesos los utiliza la aplicación para crear y completar automáticamente una instancia del hito.

Por ejemplo, se puede configurar un hito para realizar un seguimiento del ciclo de vida de una investigación desde la aprobación hasta el cierre. Para configurar la creación automática de un hito, se debe seleccionar el suceso Aprobar investigación y el suceso Cerrar investigación como el suceso de finalización. Cuando se aprueba

una investigación en la aplicación, el suceso Aprobar investigación desencadenará una instancia del hito. Posteriormente, cuando se cierre la investigación, el suceso Cerrar investigación cerrará la instancia del hito.

El proceso coincidente para crear hitos dentro de una investigación se puede especificar con más detalles utilizando los valores de tipo de componente y categoría de componente. Se puede realizar una clara distinción entre los sucesos de creación y finalización en el nivel de investigación y en el nivel de componente de la investigación. Por ejemplo, se puede establecer el componente de la investigación Plan de acción con un suceso de creación de tipo Crear plan de acción y un suceso de finalización de tipo Cerrar plan de acción.

Cuando se crea un plan de acción dentro de una investigación, el suceso Crear plan de acción desencadenará una instancia del hito y la aplicación asociará a la misma tanto el ID del plan de acción como el ID de la investigación. Posteriormente, cuando se cierre el plan de acción, el suceso Cerrar plan de acción utilizará estos dos ID para buscar y cerrar la instancia del hito correcta.

## **Definir las resoluciones de una investigación**

Durante la administración se configuran resoluciones para los tipos de investigación. Las resoluciones se utilizan para registrar el resultado de una investigación. Los ejemplos de resoluciones son "fundadas" e "infundadas". Se puede configurar cualquier número de resoluciones para un tipo de investigación. Una vez configuradas, un usuario puede registrar estas resoluciones para las investigaciones para dar por completada la investigación.

Cada resolución se configura como un valor de tabla de códigos seleccionable y también puede tener un suceso de flujo de trabajo asociado que se generará cuando se especifique la resolución para una investigación. Los sucesos de resolución se utilizan para desencadenar una función de proceso de un caso específico. Por ejemplo, se puede desencadenar un suceso concreto cuando se especifica una resolución "fundada" sobre una investigación.

## **Configurar evaluaciones para los tipos de investigación**

La aplicación proporciona soporte para ejecutar evaluaciones dentro de una investigación. Se pueden asignar evaluaciones predefinidas a los tipos de investigación durante la administración del sistema. Aunque actualmente no hay evaluaciones OOTB que se puedan ejecutar dentro de una investigación, la organización puede utilizar la infraestructura proporcionada para permitir que la organización seleccione y ejecute una evaluación durante el proceso de investigación para así poder determinar la resolución adecuada de un tipo de investigación concreto.

## **Configurar las comprobaciones de aprobación de las investigaciones**

Se pueden definir comprobaciones de aprobación de investigación para cada tipo de investigación durante la administración del sistema. Como parte del proceso de investigación, una investigación normalmente se envía a un supervisor para que apruebe la resolución general registrada sobre la investigación por el usuario. El administrador puede establecer el porcentaje de investigaciones que requieren la aprobación del supervisor. Por ejemplo, un porcentaje de comprobación de aprobación establecido en 50 significa que 5 de cada 10 investigaciones se enviarán al supervisor de investigaciones para su aprobación manual.

Configurar las comprobaciones de investigación permite al supervisor comprobar que las alegaciones, los hallazgos y la resolución general registrados para una investigación son correctos. Este impide que se añada información incorrecta a la investigación o que se documente una resolución errónea. Por ejemplo, la organización puede requerir al supervisor que apruebe manualmente un porcentaje establecido de las investigaciones enviadas por un usuario menos experimentado. Si el supervisor no está de acuerdo con un hallazgo concreto que el usuario ha proporcionado para una alegación o con la resolución general proporcionada, el supervisor puede rechazar la investigación.

Una comprobación de aprobación establecida para un tipo de investigación regirá a todas las investigaciones basadas en dicho tipo de investigación concreto. Tenga en cuenta que solo puede haber una comprobación de aprobación activa para las investigaciones basadas en un tipo de investigación específico en cada momento.

---

## Conclusión

### Resumen de características

A continuación se presenta un resumen de los conceptos principales descritos en esta guía:

- Las investigaciones se crean para registrar, gestionar y resolver las alegaciones notificadas de fraude en la prestación o maltrato infantil.
- Se pueden crear investigaciones para casos de entrega de producto y para casos integrados. De forma alternativa, se pueden crear investigaciones autónomas.
- El proceso de investigación incluye crea una investigación, añadir una alegación a la investigación, registrar un hallazgo sobre una alegación y especificar una resolución general sobre la investigación.
- Se proporcionan una serie de herramientas para realizar una investigación. Estas herramientas se pueden utilizar opcionalmente durante una investigación y pueden incluir funciones de hitos y de plan de acción, así como un registro de contactos para registrar las interacciones entre la organización y los participantes clave.
- Los tipos de investigaciones, las resoluciones y los hitos se configuran como parte de la administración del sistema.

### Información adicional

La información adicional sobre los temas tratados en esta guía se incluye en varios documentos relacionados:

#### **Guía para participantes de Cúram**

En esta guía se describe los conceptos básicos de las funciones de los participantes.

#### **Guía de gestión de casos integrados de Cúram**

En esta guía se describen los conceptos básicos del proceso de casos.

#### **Guía general de flujos de trabajo de Cúram**

Esta guía proporciona una visión general del flujo de trabajo de Cúram.

#### **Guía de comunicaciones de Cúram**

Esta guía proporciona una visión general de las funciones de comunicación.

---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en los Estados Unidos. Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se describen en este documento en otros países. Póngase en contacto con el representante local de IBM para obtener información acerca de los productos y servicios que actualmente están disponibles en su zona. Las referencias a programas, productos o servicios de IBM no pretenden establecer ni implicar que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja los derechos 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 conciernan al tema descrito en este documento. La entrega de este documento no le otorga ninguna licencia sobre dichas patentes.. Puede enviar consultas sobre licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

Para consultas sobre licencias relativas a la información de doble byte (DBCS), póngase en contacto con el departamento de propiedad intelectual de IBM en su país o envíe las consultas, por escrito, a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japón

El siguiente párrafo no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país en las que tales provisiones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, AUNQUE SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO CONTRAVENCIÓN, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunos estados no permiten la renuncia de garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que es posible que este párrafo no se aplique en su caso.

Esta información puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectuarán cambios en la información aquí contenida; dichos

cambios se incorporarán en las nuevas ediciones de la publicación. BM puede realizar mejoras o cambios en los productos o programas descritos en esta publicación en cualquier momento y sin previo aviso.

Las referencias en esta información a sitios web que no son de IBM se proporcionan sólo para su comodidad y de ninguna manera constituyen una aprobación de estos sitios web. Los materiales de estos sitios Web no forman parte de los materiales de IBM para este producto y el uso que se haga de estos sitios Web es de la entera responsabilidad del usuario.

IBM puede utilizar o distribuir la información que se le suministre del modo que estime oportuno, sin incurrir por ello en ninguna obligación con el remitente. Los titulares de licencias de este programa que deseen tener información sobre el mismo con el fin de: (i) intercambiar información entre programas creados de forma independiente y otros programas (incluido éste) y (ii) utilizar mutuamente la información que se ha intercambiado, deberán ponerse en contacto con:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

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

El programa bajo licencia que se describe en este documento y todo el material bajo licencia que se encuentra disponible para el programa se proporcionan de acuerdo con los términos del Acuerdo del Cliente de IBM, el Acuerdo Internacional de Licencia de Programas o cualquier acuerdo equivalente entre IBM y el Cliente.

Cualquier dato relacionado con el rendimiento que aquí se presente se ha obtenido en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar significativamente. Es posible que algunas medidas se hayan tomado en sistemas que se están desarrollando y no se puede garantizar que dichas medidas serán iguales en los sistemas disponibles en general. Además, es posible que algunas mediciones se haya estimado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información referente a productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de esos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes disponibles.

IBM no ha probado tales productos y no puede confirmar la precisión de su rendimiento, su compatibilidad ni ningún otro aspecto relacionado con productos que no son de IBM. Las preguntas relacionadas con las posibilidades de los productos que no son de IBM deben dirigirse a los proveedores de tales 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 intermediario podrían variar.

Esta información se utiliza a efectos de planificación. Ver antes de que los productos descritos estén disponibles.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones comerciales diarias. Para ilustrarlas de la forma más completa posible, los ejemplos pueden incluir nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados por una empresa real es totalmente fortuita.

#### LICENCIA DE COPYRIGHT:

Esta información contiene programas de aplicación de ejemplo en lenguaje fuente que ilustran técnicas de programación en diversas plataformas operativas. Puede copiar, modificar y distribuir los programas de ejemplo de cualquier forma, sin tener que pagar a IBM, con intención de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación que estén en conformidad con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de la plataforma operativa para la que están escritos los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado en profundidad bajo todas las condiciones. En consecuencia, IBM no puede garantizar ni afirmar la fiabilidad, utilidad o funcionalidad de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin ningún tipo de garantía. IBM no asumirá ninguna responsabilidad por daños ocasionados por el uso de los programas de ejemplo.

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

© (nombre de la empresa) (año). Algunas partes de este código se derivan de programas de ejemplo de IBM Corp.

© copyright IBM Corp. \_especifique el año o años\_. Reservados todos los derechos.

Si visualiza esta información en una copia software, es posible que no aparezcan las fotografías ni las ilustraciones en color.

---

## Consideraciones sobre la política de privacidad

Los productos de IBM Software, incluidas las soluciones de software como servicio ("Ofertas de software") pueden utilizar cookies u otras tecnologías para recabar información de uso del producto, ayudar a mejorar la experiencia del usuario final, adaptar las interacciones con el usuario final u otros fines. En muchos casos, las Ofertas de software no recopilan información de identificación personal. Algunas de nuestras Ofertas de software pueden ayudar a recabar información de identificación personal. Si esta Oferta de software utiliza cookies para recabar información de identificación personal, a continuación se expone información específica sobre el uso de cookies de esta oferta.

Dependiendo de las configuraciones desplegadas, esta Oferta de software podrá utilizar cookies de sesión u otras tecnologías similares que recaben el nombre, la contraseña u otra información de identificación personal a efectos de gestión de la sesión, autenticación, usabilidad de usuario mejorada, configuración de un inicio

de sesión único u otros fines de seguimiento del uso y/o funcionales. Dichas cookies o tecnologías similares no se pueden inhabilitar.

Si las configuraciones desplegadas para esta Oferta de software le proporcionan a usted como cliente la capacidad de recabar información de identificación personal de usuarios finales por medio de cookies y otras tecnologías, deberá buscar su propio asesoramiento legal relativo a las leyes aplicables a dicha recopilación de datos, incluyendo cualquier requisito de aviso y consentimiento.

Para obtener información adicional relativa al uso de diversas tecnologías, incluidas las cookies, a tales fines, consulte la política de privacidad de IBM en <http://www.ibm.com/privacy> y la declaración de privacidad en línea de IBM en <http://www.ibm.com/privacy/details>, las secciones tituladas "Cookies, balizas web y otras tecnologías" y "Declaración de privacidad de los productos software y del software como servicio de IBM" en <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy>.

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM, e [ibm.com](http://www.ibm.com) son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos o servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede encontrar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en la web en la sección "Copyright and trademark information" del sitio <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

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

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

Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los nombres de otras empresas, productos o servicios pueden ser marcas registradas o de servicio de otras empresas.







Impreso en España