

IBM Cúram Social Program Management



Guía de configuración de prioridad, complejidad y riesgo de Cúram

Versión 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guía de configuración de prioridad, complejidad y riesgo 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 11

Revisado: mayo de 2013

Esta edición se aplica a IBM Cúram Social Program Management, versión 6.0 5 y a todos los releases posteriores a menos que se indique lo contrario en ediciones nuevas.

Materiales bajo licencia - Propiedad de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Reservados todos los derechos.

Contenido

Figuras v

Tablas vii

Capítulo 1. Introducción 1

- 1.1 Finalidad 1
- 1.2 Público al que va dirigida. 1
- 1.3 Lecturas seleccionadas 1
- 1.4 Capítulos de esta guía 1

Capítulo 2. Creación de una configuración de PCR. 3

- 2.1 Introducción 3
- 2.2 Detalles de configuración básicos 3
- 2.3 Selección de un conjunto de reglas de PCR . . . 3
- 2.4 Asociación de una configuración de PCR con un caso 3
- 2.5 Procesamiento aplazado 4
- 2.6 Ejecución de una valoración de PCR 4

- 2.7 Especificación manual de una valoración de PCR . 4
- 2.8 Ejecución automática de una valoración de PCR . 4
- 2.9 Ciclo de vida de configuración de PCR 4

Capítulo 3. Configuración de correlaciones de rangos de PCR 5

- 3.1 Introducción 5
- 3.2 Valores de correlación de rangos 5

Capítulo 4. Configuración de un conjunto de reglas PCR 7

- 4.1 Introducción 7
- 4.2 Configuración de un conjunto de reglas PCR . . 7
- 4.3 Atributos de reglas obligatorios 7
- 4.4 Especificación de texto de propiedades de un conjunto de reglas 8

Avisos 11

- Marcas registradas 13

Figuras

Tablas

1.	Lecturas seleccionadas	1	4.	Atributos de reglas obligatorios para conjuntos de reglas de PCR	7
2.	Detalles de configuración básicos para PCR	3			
3.	Valores de correlación de rangos de PCR	5			

Capítulo 1. Introducción

1.1 Finalidad

El objetivo de esta guía es describir las opciones de configuración disponibles para el procesamiento de Prioridad, Complejidad y Riesgo (PCR). El procesamiento PCR permite al trabajador calcular las calificaciones de prioridad, complejidad y riesgo de un caso. Las calificaciones de PCR se pueden activar para que se calculen automáticamente o un asistente social las especifique manualmente. Las calificaciones de PCR automáticas se calculan utilizando conjuntos de reglas que los administradores graban para cada configuración de PCR. PCR se debe configurar para que se pueda utilizar para determinar la calificación de PCR para un caso.

1.2 Público al que va dirigida

Esta guía está orientada a los administradores responsables de configurar el componente PCR. Se presupone que los administradores han trabajado con tablas de códigos como parte de la administración del sistema Cúram.

Para la configuración de conjuntos de reglas de PCR, se requieren conocimientos previos de Cúram Express Rules.

1.3 Lecturas seleccionadas

Tabla 1. Lecturas seleccionadas

Nombre del documento	Descripción
Cúram Common Intake Guide	Este documento proporciona una visión general detallada de la funcionalidad Cúram Common Intake, incluido PCR.
Working with Cúram Express Rules	Proporciona instrucciones paso a paso sobre cómo crear conjuntos de Cúram Express Rules y cómo utilizar el Editor de Cúram Express Rules para añadir lógica empresarial y técnica a un conjunto de reglas.
Cúram Express Rules Reference Manual	Proporciona información detallada sobre el lenguaje de Cúram Express Rules, el entorno de desarrollo y las características de tiempo de ejecución.

1.4 Capítulos de esta guía

Esta guía incluye los capítulos siguientes:

Creación de una configuración de PCR

En este capítulo se describe cómo se configura PCR.

Configuración de correlaciones de rangos de PCR

En este capítulo se describe cómo configurar correlaciones de rangos de PCR.

Creación de un conjunto de reglas de PCR

En este capítulo se describe cómo crear un conjunto de reglas de PCR.

Capítulo 2. Creación de una configuración de PCR

2.1 Introducción

En este capítulo se proporciona información sobre los distintos valores disponibles al crear una configuración de PCR. Se tratan las siguientes áreas de la configuración de PCR:

- Detalles de configuración de PCR básicos
- Selección de conjuntos de reglas de PCR
- Asociación de una configuración de PCR con un caso
- Procesamiento aplazado
- Ejecución de una valoración de PCR
- Especificación de una valoración de PCR

2.2 Detalles de configuración básicos

Tabla 2. Detalles de configuración básicos para PCR.

Esta tabla describe los detalles de configuración básicos para una valoración de PCR

Elemento	Descripción
Nombre	Campo de texto obligatorio. Distintas configuraciones de PCR pueden compartir el mismo nombre. Por ejemplo, una configuración de PCR denominada MyCaseConfiguration tiene un rango de fechas que va del 1 de enero al 1 de marzo. También es posible una segunda configuración con el mismo nombre que empiece el 2 de marzo para el mismo caso, porque es posible que no desee renombrar la configuración.
Fecha de inicio	Campo obligatorio. Fecha de inicio de la configuración de PCR.
Fecha de finalización	No es obligatorio. Fecha de finalización de la configuración de PCR. Si no se ha especificado ninguna fecha de finalización, se considera que la configuración de PCR se aplica indefinidamente desde la fecha de inicio.

2.3 Selección de un conjunto de reglas de PCR

Se puede seleccionar para una configuración de PCR un conjunto de reglas de PCR que se utiliza para calcular las calificaciones de PCR para el caso. Este conjunto de reglas de PCR debe ser válido. Para obtener más información, consulte el apartado Capítulo 4, “Configuración de un conjunto de reglas PCR”, en la página 7.

2.4 Asociación de una configuración de PCR con un caso

Las configuraciones de PCR se deben asociar con un tipo de caso. El tipo de caso se puede seleccionar en la lista desplegable.

2.5 Procesamiento aplazado

El cálculo de PCR se puede aplazar de modo que se realice fuera de horas punta para garantizar que los cálculos de PCR no supongan una sobrecarga para el rendimiento. Al seleccionar la casilla de verificación Procesamiento aplazado, se calculará la calificación de PCR en modalidad de procesamiento aplazado. Tenga en cuenta que este valor tampoco se utiliza directamente en el procesamiento de PCR OOTB.

2.6 Ejecución de una valoración de PCR

La opción "Valorar PCR", cuando está configurada, permite al asistente social ejecutar manualmente una valoración de PCR. Esto tiene como resultado la ejecución de las reglas de PCR que calculan la calificación.

2.7 Especificación manual de una valoración de PCR

Los asistentes sociales pueden especificar manualmente una valoración de PCR sin utilizar un conjunto de reglas. Se muestra la opción "Especificar PCR" cuando la organización ha configurado que se debe permitir al usuario especificar manualmente la clasificación de PCR para el caso. La funcionalidad se habilita mediante una casilla de verificación durante la configuración de PCR. Una vez realizada la configuración, el asistente social verá un botón en la pestaña PCR que le lleva a una página modal en la que puede especificar una valoración de PCR manual. Para obtener más información, consulte la publicación *Cúram Common Intake Guide*.

2.8 Ejecución automática de una valoración de PCR

Los puntos de ejecución de PCR determinan cuándo se ejecutan las reglas de PCR para la determinación automática de calificaciones de PCR. Un punto de ejecución de PCR es un punto en el que el conjunto de reglas de PCR se puede activar para ejecutarse y calcular la calificación de PCR para un caso. La mayoría de estos puntos requieren que se emita un determinado suceso para activar la valoración de PCR. Por ejemplo, hay disponible un punto denominado "Solicitud enviada" que se puede utilizar para permitir a un asistente social valorar automáticamente un PCR cuando se envía un solicitud. Cuando se envía la solicitud, se verifica el punto de ejecución y se ejecuta la valoración de PCR.

Los puntos de ejecución de muestra proporcionados para el cálculo de PCR automático son los siguientes:

- Prueba aplicada
- Añadir aplicación de programa
- Confirmar aplicación de programa de retirada
- Comprobar elegibilidad
- Solicitud enviada
- Eliminar solicitante
- Añadir cliente registrado

Nota: No se emite un suceso cuando se especifica una valoración de PCR manual.

2.9 Ciclo de vida de configuración de PCR

Cuando se crea una configuración de PCR por primera vez, tiene un estado de "sin publicar". Una configuración de PCR sin publicar no se puede utilizar al calcular PCR.

Las configuraciones de PCR se pueden utilizar para los cálculos de PCR cuando se publican. No es posible publicar una configuración de PCR si existe otra configuración de PCR para el mismo tipo de caso con fechas solapadas. Antes de publicar una configuración de PCR, se deben definir correlaciones de rangos. La modificación de una configuración de PCR publicada devolverá la configuración al estado "sin publicar".

Capítulo 3. Configuración de correlaciones de rangos de PCR

3.1 Introducción

En este capítulo se proporciona información sobre los distintos valores disponibles al crear una correlación de rangos de PCR. Se deben definir correlaciones de rangos para cada una de las calificaciones de PCR. Las correlaciones de rangos proporcionan una clasificación textual para rangos de números para cada calificación. Por ejemplo, se puede definir una correlación de rangos de prioridad de 0 a 50 con una clasificación de "baja". Si el conjunto de reglas calcula una calificación de prioridad de 20, se muestra al usuario como si fuese de prioridad baja.

3.2 Valores de correlación de rangos

Tabla 3. Valores de correlación de rangos de PCR.

En esta tabla se describen los valores de correlación de rangos de PCR

Tipo	Descripción
Tipo	Campo obligatorio. El tipo de correlación del rango PCR es una lista desplegable que contiene entradas de prioridad, complejidad y riesgo. Esta lista desplegable se basa en la tabla de códigos PCRType.
Clasificación	Campo obligatorio. La clasificación de PCR es una lista desplegable para seleccionar el texto que se debe asociar con el rango. La lista desplegable se basa en la tabla de códigos PCRclassification.
Inicio de rango	Campo obligatorio. El inicio de rango es el valor a partir del cual este rango entra en vigor.
Fin de rango	El fin de rango es el último valor al que se aplica este rango. Si el fin de rango está en blanco, el rango se aplica indefinidamente a partir de la fecha de inicio del rango. Los rangos no se pueden solapar dentro de un tipo y cada clasificación solo se puede definir una vez por tipo.

Capítulo 4. Configuración de un conjunto de reglas PCR

4.1 Introducción

En este capítulo se ofrece una visión general de la estructura del conjunto de reglas de PCR y detalles sobre cómo puede crear un cliente un conjunto de reglas de PCR. Los conjuntos de reglas de PCR se utilizan para calcular un resultado para la calificación de prioridad, complejidad y riesgo para un escenario de un caso. Cada uno de los componentes de los que consta una valoración de PCR se representa como un atributo en el conjunto de reglas de PCR. Una regla puede tener una ponderación asociada que se añade al cálculo de PCR global si se realiza correctamente. Las reglas determinan entonces la calificación y la clasificación global del caso.

4.2 Configuración de un conjunto de reglas PCR

Cada conjunto de reglas de PCR debe contener una clase de regla que hereda de la clase AbstractPCR. Esta clase de regla es la clase que produce los resultados de PCR que se deben mostrar al asistente social.

Para crear una clase de regla de PCR, en primer lugar se debe crear la clase de regla utilizando el editor CER, asignando un nombre apropiado a la clase de regla.

El uso de la clase de regla PCRRuleSet garantiza que los atributos necesarios estén disponibles durante la ejecución de las reglas. Para obtener más información sobre cómo configurar conjuntos de reglas, consulte la publicación *Cúram Express Rules Cookbook*.

Un conjunto de reglas de PCR debe heredar de PCRRuleSet y proporcionar una implementación para cada uno de los seis atributos abstractos del conjunto de reglas definido. El atributo de descripción se hereda de la clase de regla raíz y cada solución también debe proporcionar su propia implementación de este atributo.

4.3 Atributos de reglas obligatorios

Tabla 4. Atributos de reglas obligatorios para conjuntos de reglas de PCR.

En esta tabla se describen los atributos de reglas obligatorios que se deben utilizar para los conjuntos de reglas de PCR

Atributo de regla	Tipo	Finalidad
caseID	Número	Atributo de identificador de caso especificado con el que está relacionada la ejecución de las reglas de PCR.
description	Serie	Este atributo representa el texto que define la descripción de la propiedad. El valor que este atributo contiene es una referencia a una o varias propiedades de un archivo de propiedades que contiene el propio texto.
priorityRate	Número	Este atributo es un atributo calculado que representa la clasificación relativa del caso sobre una línea base para determinar una línea temporal para la respuesta.

Tabla 4. Atributos de reglas obligatorios para conjuntos de reglas de PCR (continuación).

En esta tabla se describen los atributos de reglas obligatorios que se deben utilizar para los conjuntos de reglas de PCR

Atributo de regla	Tipo	Finalidad
priorityReason	Serie	Este atributo representa el texto que define la razón de la prioridad de la propiedad. El valor que este atributo contiene es una referencia a una o varias propiedades de un archivo de propiedades que contiene el propio texto.
complexityRate	Número	Este atributo es un atributo calculado que representa la clasificación de un caso sobre una línea base para determinar los recursos necesarios para una respuesta.
complexityReason	Serie	Este atributo representa el texto que define la razón de la complejidad de la propiedad. El valor que este atributo contiene es una referencia a una o varias propiedades de un archivo de propiedades que contiene el propio texto.
riskRate	Número	Este atributo es un atributo calculado que representa la clasificación relativa de un caso sobre una línea base para determinar su repercusión potencial sobre la agencia.
riskReason	Serie	Este atributo representa el texto que define la razón del riesgo de la propiedad. El valor que este atributo contiene es una referencia a una o varias propiedades de un archivo de propiedades que contiene el propio texto.

4.4 Especificación de texto de propiedades de un conjunto de reglas

El texto de propiedades del conjunto de reglas se especifica creando una entrada en un archivo de propiedades localizado tal como se indica a continuación:

- Cree un archivo de propiedades, por ejemplo, PCRSample.properties.
- Añada una entrada al archivo de propiedades a la que los atributos de la clase de regla harán referencia. El valor de cada una de estas entradas es el texto localizado que se debe mostrar en la aplicación. El ejemplo siguiente ilustra una entrada de propiedad de ejemplo en un archivo PCRSample.properties y cómo hace referencia a la propiedad un atributo del conjunto de reglas:

```
# Este archivo de propiedades contiene series de recurso para
el conjunto de reglas de PCR de muestra.
```

```
PCRSample.description=PCRSample
```

```
PCRSample.samplePriorityReason=Sample Priority Reason
```

```
<Attribute name="description">
  <type>
    <javaclass name="curam.creole.value.Message"/>
  </type>
  <derivation>
```

```
<ResourceMessage
  key="PCRSample.description"
  resourceBundle="curam.pcrsample.rules.PCRSample"
>
</ResourceMessage>
</derivation>
</Attribute>
```

- Añada la entrada del archivo de propiedades al almacén de recursos actualizando la sección 'Dynamic UIM' de la aplicación de administración. En el ejemplo anterior, esto implica la adición de una entrada de PCRSample.properties en la sección UIM dinámico de la aplicación de administración, junto con un ID de página, una categoría de almacén de recursos y un archivo de propiedades correspondiente.

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. Solicite información al representante local de IBM acerca de los productos y servicios disponibles actualmente en su zona. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende afirmar ni implica que sólo pueda utilizarse ese producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no vulnere ningún derecho de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio que no sea de IBM. IBM podría tener patentes o solicitudes de patentes pendientes relacionadas con el tema principal que se describe en este documento. La posesión de este documento no confiere 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

EE.UU.

Para consultas sobre licencias relacionadas con 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:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokio 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. Algunos países no permiten la renuncia a garantías explícitas o implícitas en determinadas transacciones, por lo que puede que esta declaración no sea aplicable en su caso.

La información de este documento puede incluir imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se efectúan cambios en la información aquí contenida; estos cambios se incorporarán en nuevas ediciones de la publicación. IBM puede reservarse el derecho de realizar mejoras y/o cambios en los productos y/o programas descritos en esta publicación en cualquier momento sin previo aviso.

Cualquier referencia incluida en esta información a sitios web que no sean de IBM sólo se proporciona para su comodidad y en ningún modo constituye una aprobación de dichos sitios web. El material de esos sitios web no forma parte del material de este producto de IBM y la utilización de esos sitios web se realizará bajo su total responsabilidad.

IBM puede utilizar o distribuir cualquier información que se le facilite de la manera que considere adecuada, sin contraer por ello ninguna obligación con el remitente. Los titulares de licencias de este programa que deseen obtener información sobre el mismo con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y el uso mutuo de información que se haya 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 cuota.

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 lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos pueden variar considerablemente. Algunas mediciones podrían haberse realizado en sistemas en desarrollo y, por lo tanto, no existe ningún tipo de garantía de que dichas mediciones sean las mismas en los sistemas con disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan calculado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a sus entornos específicos.

La información relacionada con productos que no son de IBM se ha obtenido de los proveedores de dichos productos, de sus anuncios publicados o de otras fuentes de disponibilidad pública.

IBM no ha probado estos productos y no puede confirmar la precisión de rendimiento, compatibilidad ni otras afirmaciones relacionadas con productos que no son de IBM. Las preguntas relativas a las prestaciones de productos que no son de IBM deben dirigirse a los proveedores de dichos productos.

Las afirmaciones relativas a las intenciones futuras de IBM están sujetas a cambio o retirada sin previo aviso, y sólo representan objetivos

Todos los precios de IBM que se muestran son precios de distribuidor recomendados por IBM, corresponden al momento actual y están sujetos a cambios sin aviso previo. Los precios de los distribuidores pueden variar.

Esta información se ofrece con fines de planificación únicamente. La información incluida en este documento puede cambiar antes de que los productos descritos estén disponibles.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones comerciales diarias. Para ilustrarlos de la manera más completa posible, los ejemplos incluyen los nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier parecido con nombres y direcciones utilizados por empresas comerciales reales son mera coincidencia.

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 exhaustivamente bajo todas las condiciones. Por lo tanto, IBM no puede garantizar ni implicar la fiabilidad, capacidad de servicio o función de estos programas. Los programas de ejemplo se proporcionan "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no es responsable de ningún daño resultante de la utilización de los programas de ejemplo por parte del usuario.

Todas las copias o fragmentos de las copias de estos programas de ejemplo o cualquier trabajo que de ellos se derive, deberán incluir un aviso de copyright como el que se indica a continuación:

© (el nombre de la empresa) (año). Algunas partes de este código proceden de los programas de ejemplo de IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. _escriba el año o los 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.

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 en todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Encontrará una lista actual de marcas registradas de IBM en la web en "Copyright and trademark information" en <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

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



Impreso en España