



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

Portal del SNIC
Edición 2022
Documento de diseño

Documento elaborado por la Dirección Nacional de Transferencias y
Análisis de Datos

Portal del SNIC
Documento de diseño

BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA

Nombre del programa		Portal del SNIC	
Edición		2022	
Año de creación del programa		2016	
Antecedentes programáticos			
Dependencia institucional		Inciso	15
		Unidad ejecutora	08
		Dirección / Instituto	81
		Área	0
		División	035
		Departamento	064
Contribución estratégica a los cometidos del Inciso		Línea estratégica (SIIF)	141
		Programa (presupuestal)	039
		Proyecto (Presupuestal)	
Categoría	Programa	Transferencias (monetarias o en especie)	
		Acompañamiento	
		Formación / Capacitación	
	Servicios	Orientación y consulta	X
		Intermediación	
		Logística	
Actividades	Actividades de difusión / participación / sensibilización/ asesoramiento/ rectoría		
Co-ejecución		El programa es co-ejecutado	No
		Rol	Institución
Articulaciones		Rol	Institución
		Compartir información, actualización de registros	BPS
			INEFOP
			MEC
Posibles derivantes al programa		Programas MIDES	
		Instituciones públicas o privadas	
Posibles derivaciones a realizar desde el programa			
¿El programa cuenta con distintas modalidades?		No	
Identifique las distintas Modalidades del Programa			
Marco normativo			
Cuotas especiales			

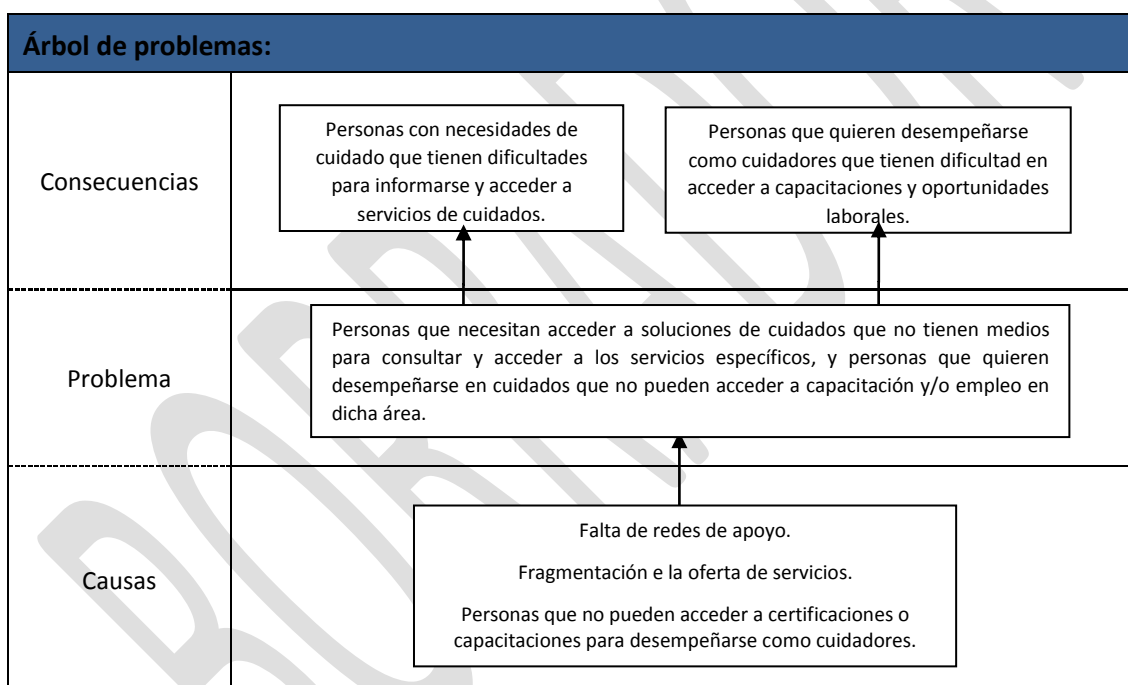
BLOQUE 2. CONTENIDO SUSTANTIVO DEL PROGRAMA

2.1. Breve presentación del programa (¿Qué es?):

La Dirección Nacional de Cuidados (DNC) tiene entre sus cometidos la atención, recepción y postulación de las personas a los distintos programas y estrategias disponibles. Por su parte, el Portal de Cuidados busca unificar y simplificar las vías de acceso de las personas. Tiene entre sus objetivos facilitar el reconocimiento, acceso, efectivización y exigibilidad del derecho a cuidar y ser cuidado, funcionando como una plataforma de interacción del Sistema con todas las personas usuarias, trabajadores y servicios públicos y privados de cuidados.

Para facilitar el acceso al Portal de Cuidados se han implementado distintas estrategias de contacto. Mediante el número telefónico gratuito (0800-1811) se brinda atención telefónica por parte del equipo del Portal de Cuidados y además se brinda atención informática por medio del sistema Interactive Voice Response (IVR)¹. Asimismo, se brinda información por medio de los Trámites en Línea² (<https://tramites.gub.uy/>) y mediante la atención presencial en los distintos dispositivos territoriales que ya posee el MIDES.

2.2. Problema abordado



2.3. Objetivo General del programa

El objetivo del Portal de Cuidados es implementar diversas estrategias de contacto que den curso a las demandas y consultas que se presentan por parte de la ciudadanía, para facilitar y garantizar el reconocimiento, acceso, efectivización y exigibilidad del derecho a cuidar y ser cuidado.

¹Es un sistema informático que recibe las llamadas entrantes al Portal de Cuidados. La persona debe seleccionar un motivo de su consulta, así como su cédula de identidad, y según este motivo el sistema le devuelve la información acorde a su consulta.

²Trámites en Línea es un programa transversal e integral del Estado cuyo objetivo es hacer disponible en línea el 100% de los trámites de Administración Central al año 2020, ampliando las vías que tiene la ciudadanía para vincularse con el Estado.

2.4. Objetivos específicos

- Brindar información adecuada y oportuna a la ciudadanía con respecto a sus derechos relativos a cuidados.
- Facilitar y garantizar el acceso de los potenciales usuarios y cuidadores profesionales a las distintas prestaciones.
- Garantizar la exigibilidad de derechos mediante mecanismos de recepción y resolución de denuncias y potenciales conflictos.
- Brindar orientación y acompañamiento a cuidadores.
- Desarrollar acciones de fiscalización inteligente. Elaboración y mantenimiento de un Registro Nacional de Cuidados.

BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO

3.1. Población objetivo

El Portal de Cuidados está dirigido a todas las personas que quieran recibir información sobre el SNIC, así como aquellas que quieran postularse algunos de sus servicios y a todos los usuarios/as, trabajadores/as, y servicios públicos y privados de cuidados.

3.2. Población elegible

Personas pertenecientes a la población objetivo que se comuniquen con el Portal de alguna de las formas disponibles.

3.3. Procedimiento(s) de acceso al programa

Telefónica, web o presencial en oficinas territoriales del Ministerio.

3.4. Requerimientos formales

Cédula de identidad vigente.

3.5. Modalidades de acceso

Modalidades de acceso	Marque si corresponde	Descripción
Derivaciones internas del MIDES	X	
Derivaciones desde otras Instituciones	X	
Captación en territorios (OT)	X	
Solicitud por parte del interesado	X	
Lista de prelación		
Convocatoria abierta	X	Difusiones
Otra		

3.6. Instrumentos de selección

Instrumentos	Marque si corresponde	Descripción
Informe técnico		
Entrevistas		
Sorteo		
Filtro por variables, rangos		
Otros (especifique)		
No aplica	X	

BLOQUE 4. PRODUCTOS, ACTIVIDADES Y ALCANCE PREVISTO

4.1. Estrategia de intervención

El Portal de Cuidados se compone de tres sistemas/estrategias para dar respuesta a la población. La más antigua es el número de teléfono gratuito 0800-1811 que comenzó a funcionar en abril de 2016, que es operado por los técnicos del Portal y registra todas las consultas recibidas en el SMART-ATC.

Desde mayo de 2018, se suma el sistema InteractiveVoice Response (IVR). El mismo es un sistema informático que recibe las llamadas entrantes al Portal de Cuidados. La persona debe seleccionar un motivo de su consulta, así como indicar su cédula de identidad. Si la cédula de identidad es correcta, continúa el proceso de consulta y si selecciona cualquier motivo distinto a Asistentes Personales (AP), la consulta es derivada a una operadora del Portal. Sí, selecciona como motivo AP y la persona no tiene intervención activa creada en el SMART, pero sí tiene la edad para ser parte del programa, es también derivada a una operadora. Si selecciona motivo AP y tiene una intervención creada en el SMART, el sistema le devuelve a la persona consultante la información correspondiente al estado de la misma.

Asimismo, a partir de noviembre de 2018 las personas tienen la posibilidad de consultar por otro medio sobre sus trámites en la DNC. Tanto los beneficiarios como los cuidadores pueden consultar por el estado de sus trámites en www.tramites.gub.uy. Esto permite que los usuarios, por medio de su número de cédula, puedan conocer el estado de su intervención.

4.2. Productos

- Asesoramiento, orientación, derivación a los servicios o programas correspondientes a la situación de la persona consultante, incluyendo postulaciones a servicios de la SNCyD.
- Acompañamiento a los beneficiarios ante quejas, reclamos y denuncias.
- Seguimiento y notificación a postulantes para el acceso a prestaciones de cuidados.
- Capacitaciones o actualizaciones a instituciones vinculadas al SNIC.
- Realización de encuestas de satisfacción de los servicios de la DNC.

4.3. Actividades

- Gestión de trámites de excepción para Asistentes Personales.
- Recepción y seguimiento de denuncias, quejas y reclamos.
- Gestión de postulaciones a los servicios de la SNCyD, incluyendo las que responden a excepciones.
- Actualización de los registros de los beneficiarios en el SMART.
- Seguimiento de las distintas etapas de las prestaciones.
- Articulaciones de intercambio de información con instituciones públicas.

4.4. Alcance

Tiene alcance nacional.

BLOQUE 5. METAS

- 90% de consultas recibidas son resueltas.
- 60% de los postulantes a los servicios de la DNC reciben notificación.
- Realizar, al menos, una encuesta de satisfacción.
- Realizar capacitaciones/actualizaciones en al menos cinco departamentos.

BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

6.1. Matriz básica de monitoreo

Dimensión	Indicadores	Aperturas	Fuente	Periodicidad
Recursos	Cantidad de recursos humanos asignados al Portal de Cuidados	Rol	Registros administrativos de la DNC	Anual
Recursos	Cantidad de recursos financieros del Portal de Cuidados		DIGESE	Anual
Recurso	Presupuesto anual ejecutado por el programa (en pesos corrientes)		DIGESE – MIDES	Anual
Recursos	Presupuesto anual ejecutado por el programa cómo % del presupuesto total del MIDES		DIGESE – MIDES	Anual
Producto	Cantidad de atenciones realizadas por motivo cuidados	Departamento de residencia, motivo y sistema de registro	SMART,IVR y Trámites en Línea	Semestral
Producto	Cantidad de personas por las que se ha consultado por cuidados	Sexo, edad, departamento de residencia, motivo y sistema de registro	SMART,IVR y Trámites en Línea	Semestral
Producto	Cantidad de consultas resueltas	Departamento de residencia, motivo	SMART	Anual
Producto	Cantidad de capacitaciones/actualizaciones realizadas	Departamento	Registros del programa	Anual
Producto	Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas	Programa	Registros del programa	Anual

6.2. Estrategia de Evaluación

Al momento, desde DINTAD, no se han realizado evaluaciones del funcionamiento del Portal. Dadas las características del programa, se propone realizar una encuesta de satisfacción a usuarios del mismo, la que podría arrojar indicios para posteriores evaluaciones.

6.3.Referente de evaluación y monitoreo: DINTAD

BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO

Sitio web:<https://www.gub.uy/sistema-cuidados/>

Teléfono de contacto del programa:0800-1811,* 1811

Correo electrónico del programa:sistemadecuidados@mides.gub.uy

BORRADOR