



## **Dirección Técnica**

# **Proyecto Punto Solidario**

### **Descripción del Proyecto**

El Portal Punto Solidario es una herramienta informática desarrollada en ambiente Web, para eficientizar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y ciudadanas, beneficiarios y/o elegibles por parte de las entidades que componen Protección Social: Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), Progresando con Solidaridad (PROSOLI) y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS). Funciona como una ventanilla o canal unificado de servicio directo, implementado por el Gabinete de Políticas Sociales para brindar soluciones rápidas y efectivas a las peticiones y requerimientos de los ciudadanos de todos los programas permitiendo a su vez los vínculos con el sistema de Protección Social y las entidades que lo conforman.

El sistema será implementado a nivel nacional en una primera etapa en las 68 oficinas regionales y provinciales, con planes de extenderlo a todos los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTCs) y los Centros de Capacitación Progresando (CCP)

Este portal operará basándose en dos modalidades: Informativa y de Gestión.

#### **1. Informativa:**

Presenta y manifiesta a los ciudadanos, beneficiarios y/o elegibles los procesos que deben agotar para realizar los trámites o solicitudes, al igual que muestra los requisitos necesarios para la ejecución de los mismos.

#### **2. Gestión:**

Permite accionar con las solicitudes que puedan demandar los ciudadanos, beneficiarios y/o elegibles.

### **Objetivo General**

Concentrar en un punto de acceso electrónico, las informaciones y el medio de tramitar solicitudes y requerimientos, ofreciendo de forma más eficiente los servicios que demandan los beneficiarios y público en general. A través de un Punto Solidario, en un mismo lugar, los interesados podrán solicitar, indistintamente los servicios de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por: PROSOLI, SIUBEN y ADESS.

## **Objetivos Específicos**

1. Mejorar los procedimientos y procesos, promoviendo una atención personalizada a los beneficiarios y/o elegibles.
2. Facilitar los trámites y servicios que realizan los ciudadanos, beneficiarios y/o elegibles, sin importar la entidad que visiten ni la ubicación de la misma.
3. Proveer de un número único de trámite (NUT) que facilitará el seguimiento a las solicitudes que realizan los beneficiarios.
4. Brindar servicios a los beneficiarios a través de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) y los Centros de Capacitación Progresando con Solidaridad (CCP).
5. Verificar y controlar los tiempos de respuestas de las solicitudes, para escalarlas a los siguientes niveles.
6. Capacitar a los Representes de las distintas oficinas regionales y provinciales para un servicio eficiente de atención al beneficiario, usando la infraestructura de la nueva plataforma.
7. Orientar sobre los procesos interinstitucionales de trámites y solicitudes alineados a Punto Solidario.
8. Dar respuesta oportuna a las solicitudes que presentan los beneficiarios, beneficiarias, elegibles y ciudadanos de forma rápida y eficaz.