



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

**0800 4141 \* 4141**

**Servicio de orientación telefónica a  
mujeres en situación de violencia  
doméstica**

**Edición 2024**

**Documento de diseño**

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

**0800 4141 - \*4141****Servicio de orientación telefónica a mujeres en situación de violencia doméstica****Documento de diseño****BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA**

<b>Nombre del programa</b>		0800 4141 - *4141 Servicio de orientación telefónica a mujeres en situación de violencia doméstica	
<b>Edición</b>		2024	
<b>Año de creación del programa</b>		2018	
<b>Antecedentes programáticos</b>		1992 – funcionaba en la Intendencia de Montevideo	
<b>Dependencia institucional</b> (identificar en base a la codiguera institucional MIDES)		Inciso	15
		Unidad ejecutora	05
		Dirección / Instituto	51
		Área	140
		División	77
		Departamento	145
<b>Contribución estratégica a los cometidos del Inciso</b>		Línea estratégica (SIIF)	
		Programa (presupuestal)	
		Proyecto (Presupuestal)	
<b>Categoría</b>	Programa	Transferencias (monetarias o en especie)	
		Acompañamiento	
		Formación / Capacitación	
	Servicios	Orientación y consulta	X
		Intermediación	
		Logística	
	Actividades	Actividades de difusión / participación / sensibilización/ Asesoramiento/ Rectoría	
<b>Co-ejecución</b>		<i>El programa es co-ejecutado</i>	Sí
		<b>Rol</b>	<b>Institución</b>
		Aporta local y mobiliario	IM
<b>Articulaciones</b>		<b>Rol</b>	<b>Institución</b>
		Accesibilidad a mujeres sordas que se encuentran en situación de violencia doméstica a nivel nacional.	Secretaría de Discapacidad - CIV (Centro de Interpretación Visual) MIDES.
		Accesibilidad a mujeres sordas que se encuentran en situación de violencia doméstica a nivel nacional.	
<b>Posibles derivantes al programa</b>		Programas MIDES	

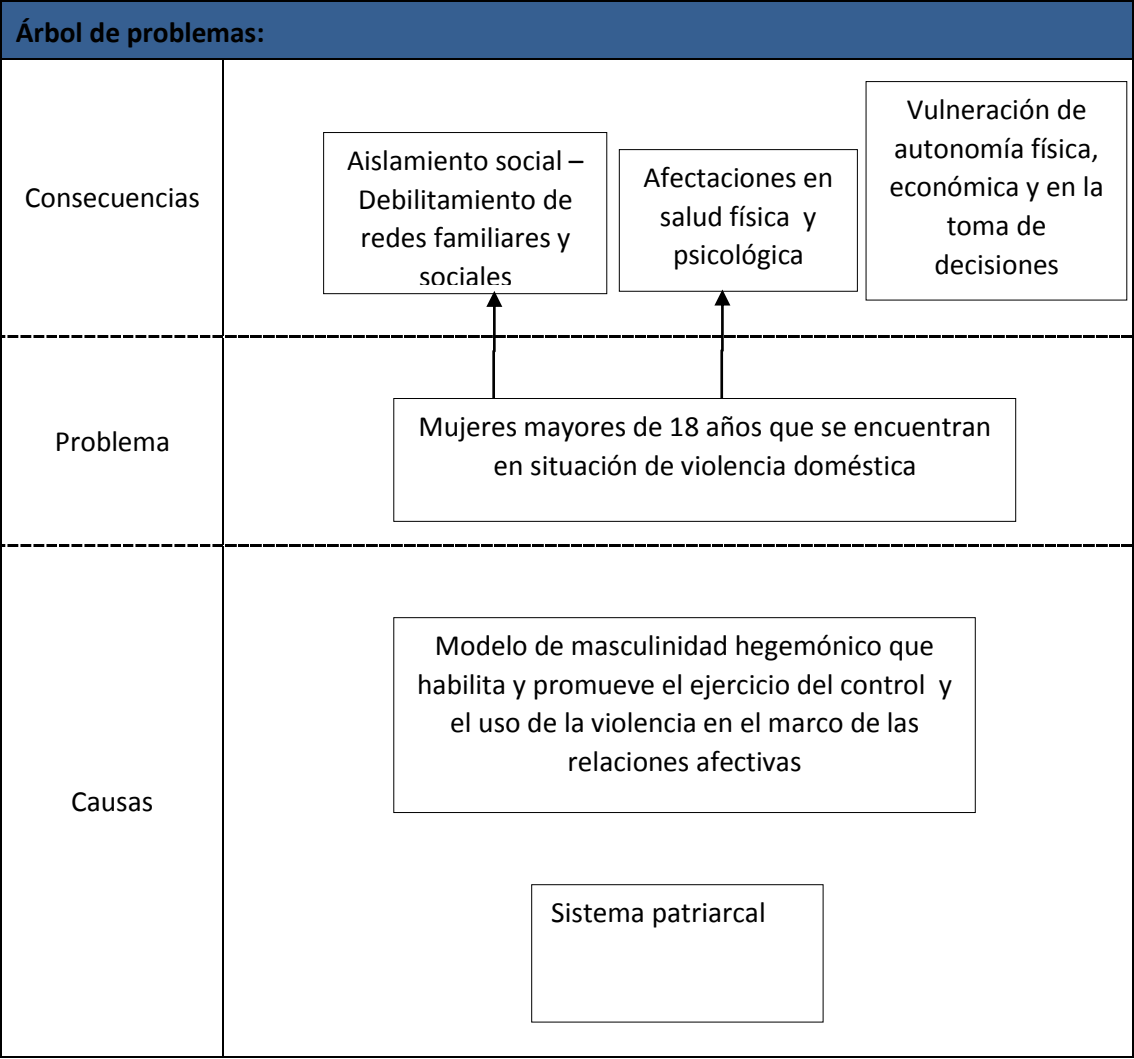
	Equipos técnicos de organismos integrantes del Sistema Interinstitucional de Respuesta a la VBG (Ley N° 19.580)
	Línea Vida - ASSE
<b>Posibles derivaciones a realizar desde el programa</b>	Ministerio del Interior (Comisarías Especializadas en VBG y Seccionales Policiales y 911)
	Servicios o centros de salud (públicos y privados)
	Servicios especializados de atención en VBG
	Portal INMUJERES
	Línea Vida – ASSE
<b>¿El programa cuenta con distintas modalidades?</b>	<b>No</b>
<b>Identifique las distintas Modalidades del Programa</b>	-
<b>Marco normativo</b>	Ley N° 19.580 y Ley N° 19.846
<b>Cuotas especiales</b>	-

**BLOQUE 2. CONTENIDO SUSTANTIVO DEL PROGRAMA**

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

Es un servicio telefónico de orientación a mujeres en situación de violencia doméstica, gratuito, confidencial, de alcance nacional, que funciona los 365 días del año, las 24 horas del día.

**2.2. Problema abordado**



**2.3. Objetivo General del programa**

Brindar una respuesta telefónica especializada, desde una perspectiva de Derechos Humanos y Género, a mujeres mayores de 18 años que viven situaciones de violencia doméstica, en todo el territorio nacional.

**2.4. Objetivos específicos**

- Brindar orientación, apoyo y asesoramiento a mujeres en situación de violencia doméstica, así como a equipos técnicos referentes, familiares u otras personas vinculadas a mujeres que se encuentren en esa situación, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Brindar una respuesta eficaz en situaciones de crisis o urgencia por violencia doméstica, que puedan poner en riesgo la vida de la mujer, con énfasis en mujeres en aislamiento social y territorial, articulando con organismos e instituciones que forman parte del Sistema Interinstitucional de Respuesta.
- Proporcionar la información que esté disponible sobre recursos institucionales, sociales, y/o comunitarios que den respuesta a otras formas de Violencia de Género contempladas en la Ley nº 19.580.

### **BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO**

#### **3.1. Población objetivo**

Todas las mujeres mayores de 18 años que habitan el territorio nacional, en situación de violencia doméstica.

#### **3.2. Población elegible**

Todas las mujeres mayores de 18 años a nivel nacional, que sufren violencia doméstica, que se comunican con el servicio.

Equipos técnicos referentes, familiares u otras personas vinculadas (terceras personas) a situaciones de violencia doméstica.

#### **3.3. Procedimiento(s) de acceso al programa**

Llamando desde teléfono fijo al 0800 4141o desde celular al \* 4141.

#### **3.4. Requerimientos formales**

No hay requerimientos definidos

#### **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)		
Solicitud por parte del interesado	X	
Lista de prelación		
Convocatoria abierta		
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

Servicio Telefónico de alcance nacional de orientación y asesoramiento a mujeres en situación de violencia doméstica, así como a equipos técnicos referentes, familiares u otras personas vinculadas a las mismas y de acceso a información para mujeres que se encuentren en otras situaciones de Violencia basada en Género.

### 4.2. Productos

- Escucha activa, orientación y asesoramiento a mujeres en situación de violencia doméstica, de acuerdo a las orientaciones específicas elaboradas por el Sistema de Respuesta de INMUJERES.
- Recepción, respuesta y derivación responsable de las consultas, a terceras personas y otras instituciones .
- Coordinación interinstitucional para respuestas oportunas en situaciones de urgencia o crisis por violencia doméstica y seguimiento de la situación.
- Atención telefónica específica a mujeres sordas en situación de violencia doméstica, a nivel nacional (lunes a viernes de 09:00 a 14:30 horas).

### 4.3. Actividades

- Atención de llamadas recibidas en 0800 4141 y \* 4141 por parte de equipo de Telefonistas especializadas en temática de violencia basada en género.
- Valoración de riesgo de las situaciones consultadas en las llamadas telefónicas.
- Realización de coordinaciones con operadores/as institucionales del Sistema interinstitucional de Respuesta a la Violencia basada en Género, en aquellas situaciones que requieran acciones de protección inmediata.
- Llenado de formularios de registro de llamadas por parte de las Telefonistas especializadas.
- Actualización de guía de recursos para efectuar derivaciones oportunas.

#### 4.4. Alcance

Alcance nacional.

### BLOQUE 5. METAS

1. Dar respuesta al 75% de las llamadas recibidas.
2. 100% de las consultas que lo requieren son derivadas a las instituciones que correspondan.
3. 100% de las consultas que involucran situaciones de riesgo de vida reciben respuesta.

### BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO

#### 6.1. Matriz básica de monitoreo

Dimensión	Indicadores	Aperturas	Actualización	Fuente
<b>Contexto</b>	Prevalencia de la violencia de género a lo largo de la vida	Departamento, edad, socioeconómico	No periódico	ENPVBGG - INE
<b>Recursos</b>	Recursos humanos del dispositivo		Anual	DIGESE
	Presupuesto anual ejecutado por el programa (en pesos corrientes)		Anual	DIGESE
<b>Producto</b>	Cantidad de llamadas recibidas	Resultado (atendida, no atendida, derivación), tipo de atención	Semestral	SIG
	Cantidad de coordinaciones interinstitucionales por casos urgentes realizadas	Institución	Semestral	SIG
<b>Resultado</b>	Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas.		Semestral	SIG

#### 6.2. Estrategia de Evaluación

El SRVBG no cuenta con una evaluación periódica, no tiene herramientas de evaluación sistemáticas. Se está realizando una evaluación puntual y externa cuyos objetivos son realizar una evaluación del SRVBG que permita comprender en profundidad su efectividad, eficiencia y sostenibilidad, con énfasis en los resultados y la optimización de los recursos existentes. Se utiliza un enfoque evaluativo amplio y flexible e independiente, construido a partir de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan la producción de observaciones basadas en evidencia, plurales, y orientadas a la toma de decisiones. Se previó su realización entre octubre de 2022 y junio de 2023. Está actualmente en fase de encuestas a usuarios.

#### 6.3. Referente de evaluación y monitoreo: INMUJERES y DINTAD.

### BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO

**Sitio web:** <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/genero>

**Teléfono de contacto del programa:** 0800 4141 - \*4141

**Correo electrónico del programa:** [dvbg@mides.gub.uy](mailto:dvbg@mides.gub.uy)

**Registro de cambios en la presente edición**

Bloque	Cambios presente edición
Bloque 1. Características institucionales del programa	-
Bloque 2. Contenido sustantivo del programa	-
Bloque 3. Población objetivo	-
Bloque 4. Productos, actividades y alcance	-
Bloque 5. Metas	-
Bloque 6. Evaluación y Monitoreo	-