



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

0800 4141 * 4141

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

Edición 2022

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

Nombre del programa		0800 4141 - *4141 Servicio de orientación telefónica a mujeres en situación de violencia doméstica	
Edición		2022	
Año de creación del programa		2018	
Antecedentes programáticos		1992 – funcionaba en la Intendencia de Montevideo	
Dependencia institucional (identificar en base a la codiguera institucional MIDES)		Inciso	15
		Unidad ejecutora	05
		Dirección / Instituto	51
		Área	140
		División	77
		Departamento	145
Contribución estratégica a los cometidos del Inciso		Línea estratégica (SIIF)	
		Programa (presupuestal)	
		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		<i>El programa es co-ejecutado</i>	Sí
		Rol	Institución
		Aporta local y mobiliario	IM
Articulaciones		Rol	Institución
		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.	
Posibles derivantes al programa		Programas MIDES	

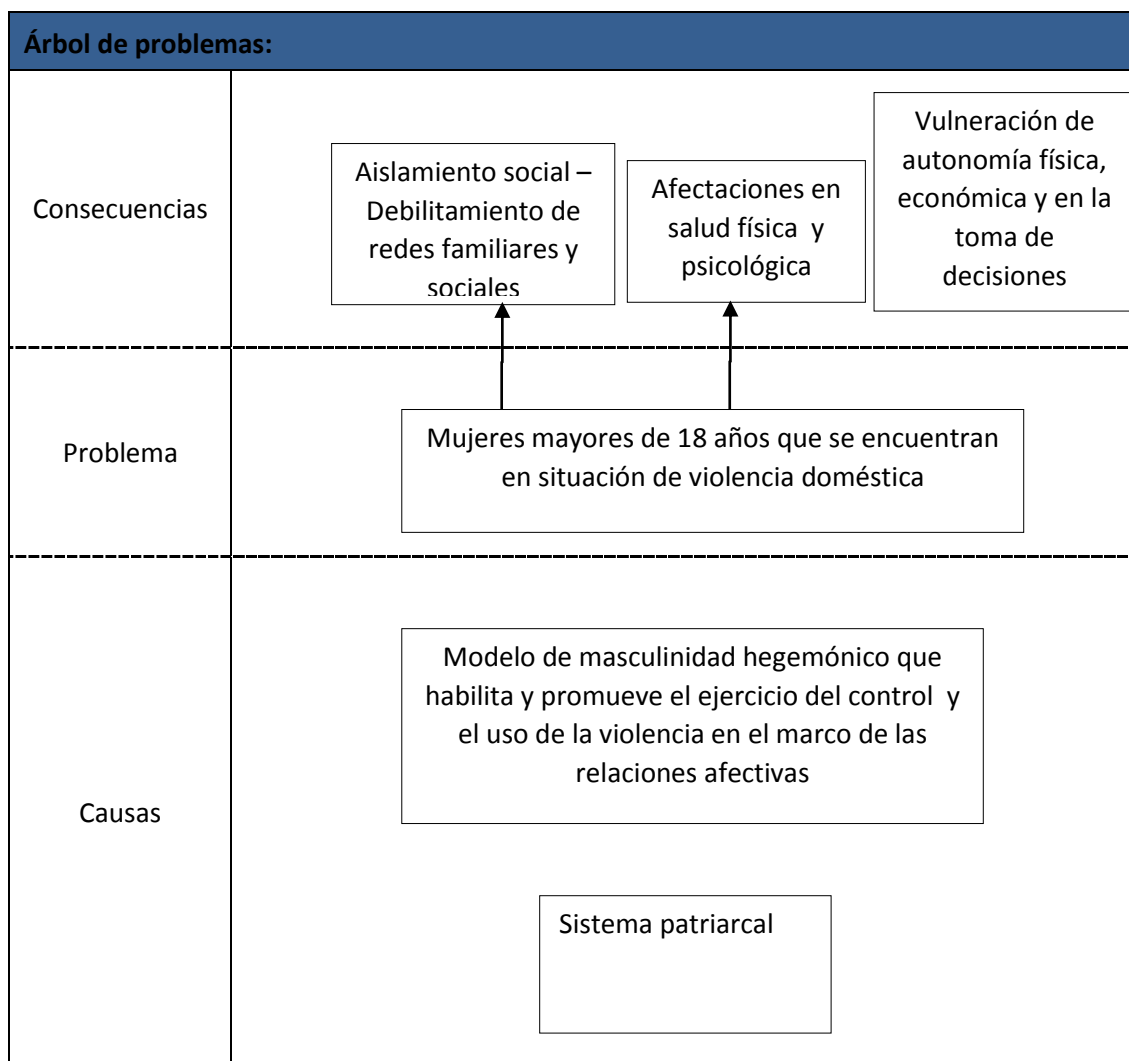
	Equipos técnicos de organismos integrantes del Sistema Interinstitucional de Respuesta a la VBG (Ley N° 19.580)
	Línea Vida - ASSE
Posibles derivaciones a realizar desde el programa	Ministerio del Interior (Comisarías Especializadas en VBG y Seccionales Policiales y 911)
	Servicios o centros de salud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

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
Contexto	Prevalencia de la violencia de género a lo largo de la vida	Departamento, edad, socioeconómico	No periódico	ENPVBGG - INE
Recursos	Recursos humanos del dispositivo		Anual	DIGESE
	Presupuesto anual ejecutado por el programa (en pesos corrientes)		Anual	DIGESE
Producto	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
Resultado	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 realizará 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 utilizará 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. La evaluación se llevará a cabo entre octubre de 2022 y junio de 2023.

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@mid.es.gub.uy](mailto:dvb@mid.es.gub.uy)