

# MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL MUNICIPAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



Comité de Evaluación y Seguimiento a  
las Acciones para la Erradicación de la Violencia  
de Género en el Estado de Tlaxcala

**INCODECO**  
Instituto de Cooperación y  
Desarrollo Comunitario A. C.



Financiado por la Cooperación Española

# MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL MUNICIPAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Comité de Evaluación y Seguimiento a  
las Acciones para la Erradicación de la Violencia  
de Género en el Estado de Tlaxcala

**INCODECO**

Instituto de Cooperación y  
Desarrollo Comunitario A. C.



**C.E.S.E.**  
a la violencia

**Karla O. Flores Cortés**  
Coordinadora de la Edición

# PRESENTACIÓN

El presente manual forma parte de los materiales de capacitación a servidores públicos, líderes comunitarios e integrantes de la sociedad civil que confluyen en el Comité de Evaluación y Seguimiento a las Acciones para la Erradicación de la Violencia de Género en el Estado de Tlaxcala.

Para transformar la realidad es indispensable conocerla, por ello generamos este documento donde a través de diez temas el/la lector/a tendrá un acercamiento a la realidad frecuentemente invisibilizada de las mujeres que viven con violencia. Aquí hallarán motivos del porqué apoyarlas y protegerlas; encontrarán recomendaciones para evitar victimizarlas secundariamente; conocerán los tipos de violencia que flagelan al sector; hallarán mecanismos de protección e información para que construyan a medida sus modelos de atención y prevención; teniendo en sus manos la oportunidad de contribuir al cambio social, que no depende de grandes acontecimientos sino de acciones cotidianas.

Agradecemos el apoyo de la ONGD Acción Sin Fronteras de España y a las instancias de la Cooperación Española que contribuyen y hacen posible la edición de este material, a los gobiernos municipales y a todos los actores sociales que se han comprometido a erradicar la violencia de género en la vida de las mujeres tlaxcaltecas. Hacemos patente el reconocimiento a las mujeres que valientemente han puesto un alto a la violencia con o sin el apoyo de las instituciones.

**Caminamos rumbo a la equidad en Tlaxcala y nada nos detendrá.**

# ÍNDICE

|  | pág.      |
|--|-----------|
| <b>¿Por qué proteger a las Mujeres?</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>Tipos y modalidades de Violencia</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>El ciclo de Violencia</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>¿Quién las protege?</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>Grados de victimización</b>                                 | <b>22</b> |
| <b>Cuándo sospechar malos tratos</b>                           | <b>23</b> |
| <b>Rasgos comunes de los maltratadores</b>                     | <b>25</b> |
| <b>Cómo atenderla</b>  | <b>27</b> |
| <b>Recomendaciones de actuación</b><br>Protocolo de emergencia | <b>29</b> |
| <b>Elementos del protocolo</b>                                 | <b>30</b> |
| <b>Cómo ayudarla</b>   | <b>31</b> |
| <b>A dónde acudir</b>  | <b>34</b> |





# VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES

Es cualquier acción u omisión que se produce como consecuencia del establecimiento de un tipo de relaciones entre hombres y mujeres, basadas en la dominación y el poder del sexo masculino sobre el femenino, por lo tanto es el resultado de un trato discriminatorio, desigual e inequitativo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia establece que la violencia contra las mujeres es: “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público”. (Art. 5to.).

Se trata de las acciones a las que recurren muchos hombres para dominar a las mujeres y mantener un estatus de superioridad en la vida familiar y social; por ello, podemos entender que el maltrato hacia las mujeres es consecuencia de la falta: de respeto, de reconocimiento al valor de la mujer y de la desigualdad que se produce, reproduce y fortalece con actitudes cotidianas al asumir que el papel de las mujeres es secundario y de menor importancia que el de los hombres.

# ¿POR QUÉ PROTEGER A LAS MUJERES?

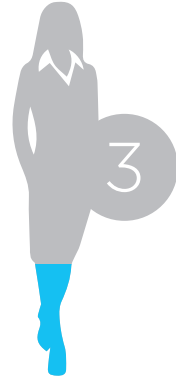
De acuerdo a los resultados obtenidos durante un estudio realizado por el Observatorio de Violencia Social y de Género de INCODECO A. C., durante el año 2014 en Tlaxcala:



**7** de cada **10** mujeres declararon que viven o han vivido **violencia física.**



**8** de cada **10** **violencia psicológica.**



**3** de cada **10** **violencia sexual.**



**5** de cada **10** **violencia económica y/o patrimonial.**



**3** de cada **10** **todo tipo de maltrato.**



En **8** de cada **10** casos los **agresores** son del sexo **masculino**.



Es decir, por cada **10 mujeres** existen **8 víctimas** y **8 agresores**.



Llama la atención que solo **1** de cada **10 mujeres** ha **buscado** o **recibido apoyo** por parte de los ayuntamientos para terminar con la violencia que padece. Utilizando el servicio de **DENUNCIA**.

**En su opinión** ¿Cuáles son las principales razones por las que las mujeres no denuncian?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# TIPOS Y MODALIDADES DE VIOLENCIA

Los tipos de violencia, están referidos a la manera en que ésta se presenta, todos son denunciables ante la autoridad y se agrupan de la manera siguiente:

## Psicológica o emocional

- Insultos, gritos y amenazas.
- Críticas, reproches, burlas, menosprecio.
- Descalificaciones, chantaje.
- Manipulación de sus gustos y preferencias.
- Control y vigilancia constante (persecución).
- Limitar las salidas o recluirla en el domicilio.
- Prohibir la libertad de decisión.
- Humillaciones.
- Control de relaciones con familiares, amigos, etc.
- Impedir el acceso y el manejo del dinero y de los bienes comunes.

## Física

- Golpear, abofetear, empujar o arrastrar.
- Pegar con puños o pies, escupir, morder.
- Sujetar o retener por fuerza a alguien o algún objeto querido de la víctima.
- Provocar abortos.
- Arrojar objetos con violencia para pegar o para atemorizar.
- Utilizar armas (cuchillos, pistolas, etc.) para asustar y/o lesionar.
- Quemaduras en el cuerpo o a las pertenencias de la persona agredida.
- Pellizcar o jalar de los cabellos.

## Sexual

- Chantajear para mantener relaciones sexuales.
- Forzar para llevar a cabo la relación, tocamientos o contactos sexuales sin consentimiento.
- Obligar a llevar a cabo prácticas sexuales no deseadas.
- Acoso sexual cometido por amigos, familiares o jefes.

## Económica

- Controlar el acceso de la mujer al dinero.
- Impedirle trabajar de forma remunerada.
- Obligarla a entregar sus ingresos al agresor.
- Impago de la pensión a mujeres que tienen a cargo a los hijos.
- Puede ser COTIDIANA (ejercida de manera permanente) o CICLICA.
- También puede ser DELICTIVA, es decir, el agresor sustrae pertenencias de la víctima.

## Patrimonial

- Transformación, sustracción, destrucción, limitación, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer necesidades.
- Limitar a la víctima sus derechos a heredar, poseer inmueble, ahorrar, etc., por el solo hecho de ser mujer

En cuanto a las modalidades de violencia, es decir, las formas y los ámbitos donde se presenta o ejerce la violencia hacia las mujeres, se encuentran al menos 8 espacios desde los cuales se lleva a cabo:

- 1. Violencia Familiar;
- 2. Violencia Laboral;
- 3. Violencia Docente;
- 4. Violencia Comunitaria;
- 5. Violencia Institucional;
- 6. Violencia Intergrupual;
- 7. Violencia Simbólica; y
- 8. Violencia Femicida.

### **VIOLENCIA FAMILIAR**

Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

(Favor de anotar un ejemplo, en cada caso):

---

---

---

---

---

---

**Micromachismos.**- Son acciones o condicionantes que llegan a parecer inofensivas, invisibles o tan sutiles que se minimizan por considerar que son “normales” entre los seres humanos o en las relaciones de pareja. Suelen ser tan normales que a veces ya no se perciben.

**Ejemplos:**

- A la mujer sin un acuerdo de por medio se le atribuye la responsabilidad de la cocina porque “es cosa de mujeres”.
- El hombre se refiere a la mujer con diminutivos como “chiquita”, “pequeña”, “bobita”, “hijita”, etc. Es decir apelativos que la disminuyen, menosprecian o colocan en relación de subordinación.

**VIOLENCIA LABORAL**

[...] Es la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género. (Por ejemplo):

---

---

---

---

---

---

**Hostigamiento sexual.**- Es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Acoso sexual.**- Es una forma de violencia en la que, no existe la subordinación (se da entre compañeros de trabajo con igual jerarquía); hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a indefensión y riesgo de la víctima. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consiste en insinuaciones sexuales indeseables que interfieren, sin razón alguna, en la posición laboral de una persona, dando lugar a un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

La diferencia entre hostigamiento y acoso sexual es:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **VIOLENCIA DOCENTE**

[...] Son aquellas acciones y conductas que imparten maestras, maestros y/o figuras de autoridad en la escuela, y que dañan el autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas.

### **VIOLENCIA COMUNITARIA**

Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación o exclusión en el ámbito público (comunitario).

### **VIOLENCIA INSTITUCIONAL**

Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres [ ] así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

La violencia institucional se da también en espacios de cultura, religión o de justicia, donde en su mayoría sitúen a las mujeres en desventaja social y/o precariedad. Por ejemplo en muchas culturas las mujeres aún no pueden acceder a puestos de responsabilidad o a determinados espacios públicos.



Anote por favor un ejemplo de violencia institucional y cómo podríamos superarle:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### **VIOLENCIA INTERGRUPAL**

Se da cuando existen actos que provocan situaciones de tragedia (por ejemplo guerras, venganzas por asuntos de narcotráfico, etc.) que afectan a todos, pero especialmente a las mujeres, pues se constituyen en carne de cañón.

### **VIOLENCIA SIMBÓLICA**

Se denomina así a la violencia invisible, se ejerce a través de espacios simbólicos como los medios de comunicación, el conocimiento, etc. Es una forma de dominación que favorece la adquisición de hábitos de superioridad de los varones respecto de las mujeres. Se ejerce también mediante actos ideológicos que sitúan a las mujeres en situación de desventaja constante y perpetua.

### **VIOLENCIA FEMINICIDA**

Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres que culmina en homicidio siendo la razón de fondo el hecho de ser mujer; es producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado.

**\*Otras formas como la Trata de personas, también es violencia.**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE IGUALDAD

# “CUANDO MALTRATAS A UNA MUJER DEJAS DE SER UN HOMBRE”

ANTE EL MALTRATADOR, TOLERANCIA CERO.

 **016** ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE  
MALOS TRATOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.

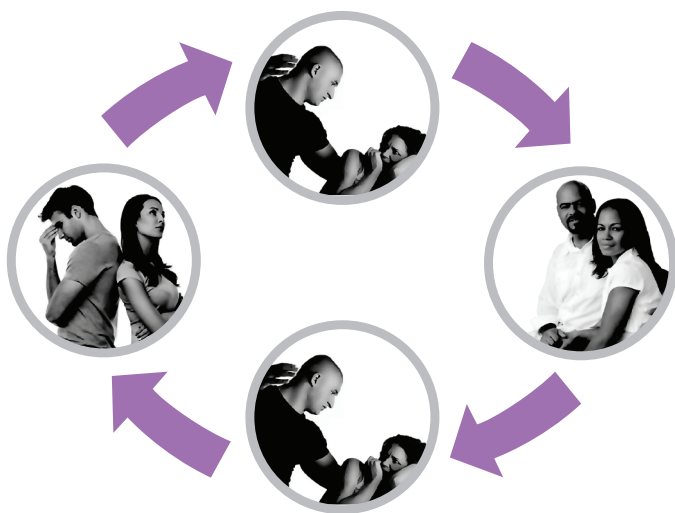
**Fuente: Campaña de prevención de violencia de género 2008. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Gobierno de España.**

Bajo el lema “Ante el maltratador, tolerancia cero”, el objetivo de la campaña es el rechazo y el aislamiento social del maltratador. Las principales novedades de esta campaña radicarón en buscar la complicidad de los hombres en el rechazo contra la violencia de género y especialmente contra los maltratadores, mostrar las consecuencias de la violencia en los menores y la prevención de la violencia en mujeres con spots protagonizados por mujeres españolas e inmigrantes.

# EL CICLO DE VIOLENCIA

La violencia hacia las mujeres se constituye por una serie de maltratos que se manifiestan a través de un PROCESO CICLÍCO cuenta con tres etapas y puede durar muchos años, mientras pasa el tiempo las agresiones aumentan, los tiempos entre una agresión y otra se reducen y con ello el autoestima de la víctima se deteriora.

Comprender a nivel de atención y como mujer violentada que se trata de un ciclo es de suma importancia pues detener la violencia y acceder a una vida libre de ella pasa por romper este ciclo. Siendo importante que la víctima valore si está en sus manos detenerla o si requiere el auxilio de alguna amistad, familia, institución u organización no gubernamental para lograrlo.



Las fases que componen el ciclo son tres:

- **Fase de tensión o acumulación de tensión.**
- **Fase de agresión o de episodio agudo**
- **Fase de reconciliación o de luna de miel**

## **FASE DE TENSIÓN O ACUMULACIÓN DE TENSIÓN**

Se caracteriza por acumular tensiones y expresarlas asumiendo gradualmente conductas hostiles, a través de insultos verbales, amenazas, empujones ligeros y otros.

La víctima minimiza estos actos, culpándose ella misma.

El agresor cree tener derecho a reclamar y hostigar, actitud que se refuerza por la pasividad de la víctima, sabe que si la golpea, ella no lo denunciará.

## **FASE DE AGRESIÓN O DE EPISODIO AGUDO**

Se caracteriza por la descarga incontrolable de las tensiones, manifestándose con agresiones físicas, psicológicas, sexuales y/o económicas llegando hasta el homicidio.

La víctima se deprime, no cree lo que ha ocurrido.

El agresor considera que con esto le da una buena comunicación y entendimiento, utilizando la violencia, para controlar, someter, reprimir y exigir obediencia, buscando luego un sin número de disculpas para justificar su conducta.

## **FASE DE RECONCILIACIÓN O DE LUNA DE MIEL**

El agresor se disculpa, hace regalos como flores, chocolates, electrodomésticos, zapatos, joyas, etc. Promete cambiar y jura que no volverá a portarse mal. Esta fase hace más difícil que la relación se termine.

La víctima cree que no se repetirán las agresiones.

El agresor asume que la lección fue suficiente pues los roles de poder y dominio han quedado restablecidos.

En este momento se mantiene una relación estable, porque no hay tensión y por ende no hay violencia. Sin embargo los próximos incidentes son cada vez más violentos y se repetirán con más frecuencia e intensidad.

**Consecuencias:**

En toda relación cuando está presente la violencia, ésta tiene efectos que dañan la integridad: moral, física y espiritual, provocando un sentimiento de menosprecio, invalidez e indefensión en quien recibe el maltrato.

Las consecuencias se traducen en un deterioro de la autoestima de la mujer, falta de motivación, temor, neurosis, predisposición al consumo de sustancias, poca o nula capacitación para acceder con éxito a un trabajo. En suma, en un grave y profundo deterioro de la persona y su entorno: familia, vecinos, amigos.

Si tú has sido víctima o verdugo:

**¿HASTA DÓNDE  
QUIERES LLEGAR?**



## ¿QUIÉN LAS PROTEGE?

Existen diversas instancias tanto del ámbito público como del ámbito privado que hoy en día ofrecen servicios para las mujeres.

Dentro del sector público algunas de las instancias con servicios específicos para mujeres víctimas de violencia son:

- Instituto Estatal de la Mujer.
- DIF Estatal.
- Procuraduría de Justicia del Estado.
- PGR – FEVIMTRA.
- O.P.D. Salud.
- El Poder Legislativo.
- Comisión Nacional y Estatal de Derechos Humanos.
- Sin duda la primera instancia que debe prestar servicios de atención por ser el ente de gobierno más cercano a la ciudadanía son los funcionarios y servidores públicos MUNICIPALES.

Por ello es importante que toda la plantilla de la administración pública municipal, conozca:

- Los servicios que brinda el municipio para mujeres.
- Que existe la Ley General y Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Que como funcionarios, pueden ser denunciadas aquellas conductas que lesionen a una mujer maltratada y ello puede perfectamente derivar en una amonestación, sanción administrativa e incluso en la inhabilitación.

**Además:**

Deben tomar conciencia de que por cada mujer maltratada existen 7 más que no acuden a denunciar porque:

- Desconfían de las autoridades.
- No reciben respuesta pronta o adecuada.
- No son tratadas con respeto, etc.
- Conocen de otras situaciones donde la víctima ha sido rechazada por las instituciones.

Ello otorga de inmediato una calificación negativa no solo a quien le atendió sino en general a la Institución a la que acudió.

Algunas de las acciones que se aconseja emprender a los Ayuntamientos en su interior son:

- Modificar su bando de policía y gobierno, para establecer por Ley, la obligatoriedad y disposición del municipio para contar con políticas públicas efectivas y eficientes a favor de las mujeres, así como para reconocer que el municipio está dispuesto a sancionar a las y los funcionarios que incurran en omisión en perjuicio de las mujeres.
- Concentrar los servicios que se ofrecen a mujeres desde las diversas áreas y generar un documento con ellos, distribuyéndolo a todos los integrantes de la administración municipal.
- Capacitar a su cuerpo de seguridad pública en esta materia.
- Establecer un programa de acción eficiente sobre qué hacer cuando se presenta una víctima de violencia (tanto en el día, como en la noche).

- Asegurarse de que el juez municipal y/o Agente Auxiliar del Ministerio Público y quienes le auxilien, sean capacitados en el protocolo de atención jurídica y que sean personas no machistas, sensibles al género. Cuantas veces se cambie al personal de áreas tan importantes para la atención de las mujeres como ésta, deberá enviar a capacitar al personal.

En cuanto a las acciones que se aconseja emprender a los Ayuntamientos al exterior son:

- Dar a conocer las reformas incorporadas al Bando de Policía y Gobierno.
- Difundir el tríptico que concentra la información que oferta el municipio para las mujeres.
- Evitar la victimización secundaria.
- Evitar y no tolerar que el personal de la institución a la que pertenecemos ejerza violencia institucional.
- Elaborar carteles que difundan el área, los servicios, lugar, responsable, teléfonos y horarios de atención normal y en caso de emergencia a donde pueda acudir una mujer víctima de violencia que acude a nuestro municipio.
- Evitar conmemorar fechas como el 8 de marzo Día Internacional de las Mujeres obsequiando electrodomésticos, vajillas, etc. Pues reproducen los roles de género asignados, es mejor celebrarlo con exposiciones, concursos, conciertos, cine al aire libre, proyección de películas y documentales, etc.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

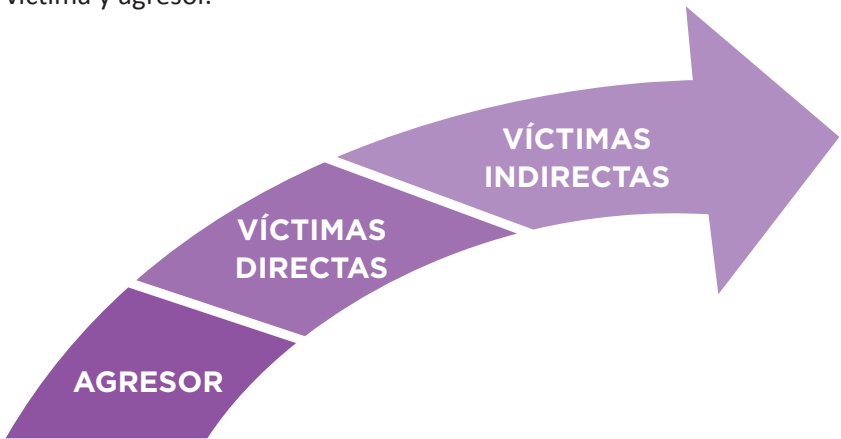
---

---



# VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

En el contexto de la violencia de género entendemos por VÍCTIMA a aquella persona que individual o colectivamente ha sufrido daños físicos o psíquicos, pérdida financiera, patrimonial o menoscabo en sus derechos fundamentales como persona, todo ello independientemente de que la justicia juzgue o no a quien victimiza, o la relación entre víctima y agresor.



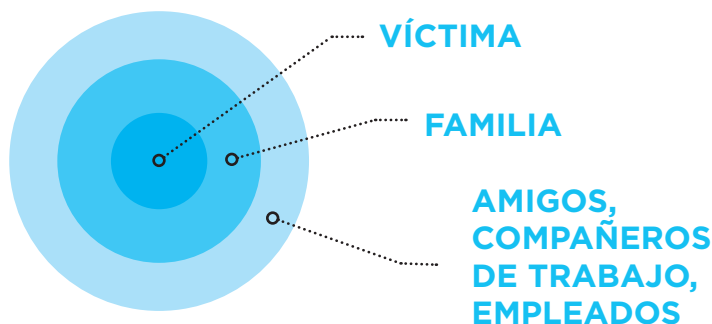
Ahora bien, ante un hecho de violencia, se generan tanto víctimas directas como víctimas indirectas.

**VÍCTIMAS DIRECTAS.**- Son aquellas que al recibir la agresión primaria, soportan el impacto directo del agresor, se es víctima pues el hecho afecta su vida y/o bienestar.

**VÍCTIMAS INDIRECTAS.**- Cuando se ejerce violencia el acontecimiento traumático puede compararse a una piedra arrojada en un estanque. Así, origina ondas que no sólo afectan a las víctimas propiamente dicho, sino también a aquellos que están cerca de ellas. Se trata de un efecto onda - contagio.

La onda expansiva de un suceso traumático sea que se vivan episodios de violencia temporal o permanentemente, actúa en círculos concéntricos.

Así en distinta intensidad todas las personas del entorno de quien vive violencia sufrirán algún impacto.



En el **primer círculo** se encuentran las víctimas directas, es decir quien o quienes reciben las agresiones. (Por ejemplo esposa e hijas del agresor).

El **segundo círculo** está constituido por los familiares, que tienen que afrontar el dolor de sus seres queridos y readaptarse a la nueva situación.

Además suele haber un **tercer círculo**, correspondiente a los compañeros de trabajo, a los vecinos o, en general, a los miembros de la comunidad, que pueden quedar afectados por el temor y la indefensión ante acontecimientos futuros. Vale la pena destacar que el efecto contagio está relacionado con la frecuencia y grado de convivencia con la víctima.

# GRADOS DE VICTIMIZACIÓN

A continuación brindamos definiciones precisas respecto de los grados de victimización que existen en torno al maltrato:

## **VICTIMACIÓN PRIMARIA:**

La VÍCTIMA sujeto pasivo de un delito tiene una EXPERIENCIA PERSONAL que LE ACARREA CONSECUENCIAS físicas, psicológicas (ansiedad, angustia, abatimiento, miedo a que se repita, culpabilidad, etc.), de índole económico y las relacionadas con su entorno social. Ante esta experiencia individual, la sociedad llega a sentir compasión por ella y no es solidaria sino indiferente.

## **VICTIMACIÓN SECUNDARIA:**

Engloba la RELACIÓN y EXPERIENCIA PERSONAL de la VÍCTIMA con el SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL Y JUDICIAL.

Las víctimas tienen una NUEVA EXPERIENCIA que puede llegar a ser MÁS CRUEL que la VICTIMIZACIÓN PRIMARIA, cuando LAS INSTITUCIONES que deberían protegerla no la comprenden, no la escuchan, le hacen perder el tiempo, el dinero e incluso pueden sentirse acusadas (Violación, ostentación de objetos de valor, etc.). Ante estas situaciones el Estado debería verse obligado a reparar sus deficiencias protectoras de la sociedad.

## **VICTIMACIÓN TERCIARIA:**

VICTIMIZACIÓN DEL AGRESOR por la situación y circunstancias que le llevaron a cometer la agresión, al agresor se le juzga y somete a un periodo de condena.

Pero además se debe trabajar con él para su reinserción:

**Institucional**

**Penitenciaria; y**

**Post penitenciaria** en su familia y/o comunidad.

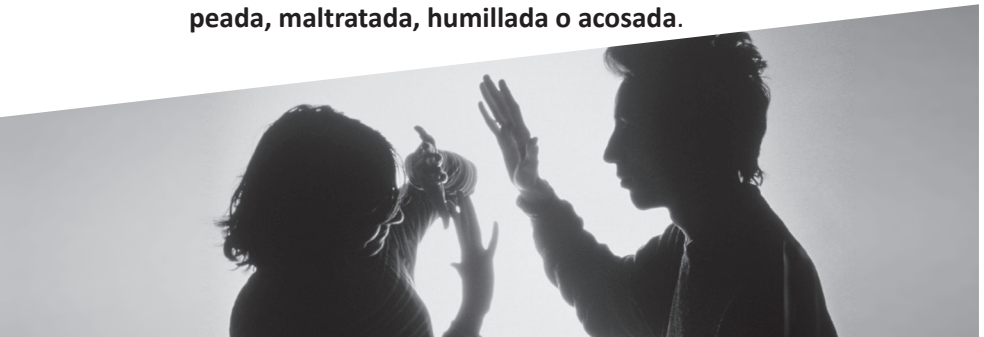
# CUÁNDO SOSPECHAR MALOS TRATOS

## Cuando su pareja, un familiar o persona con la que convive:

- Ignora sus opiniones y sentimientos con frecuencia.
- La critica continuamente, insulta, grita o se ríe de ella o de sus valores y creencias.
- La humilla en privado o en público.
- Maneja armas u objetos de forma amenazante.
- Se niega a salir con ella o no la deja salir de casa sola, la vigila, controla o retiene en su domicilio sin su voluntad.
- Le controla el dinero y no le da libertad para administrarlo, para hacer el recaudo o el súper.
- Se muestra celoso y le impide mantener relación o comunicación con su familia u otras personas.
- Le impide trabajar.
- La amenaza con hacerle daño a ella o a su familia, con quitarle a las hijas e hijos si se separa.
- La golpea, le provoca lesiones en su cuerpo o la obliga a mantener relaciones sexuales.

## Cuando ella:

- Frecuentemente tiene heridas y lesiones que no puede o no quiere explicar.
- Tiene que dar cuentas a su pareja de cada uno de sus pasos y cada una de las personas con las que ha hablado.
- Cuando sus hijos o familiares lo dicen.
- **Cuando ella lo dice: confiesa que está siendo o ha sido golpeada, maltratada, humillada o acosada.**



# YA NO TENGO



# MIEDO

## AL FUTURO DE MIS HIJAS Y DE MIS HIJOS

1 de cada 10 mujeres convive con el miedo día tras día. Es tu tarea y la de toda la sociedad que no tengan de qué asustarse.

Ante el maltrato,  
**TODAS y TODOS A UNA.**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE IGUALDAD

**☎ 016** ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE  
MALOS TRATOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.

[www.migualdad.es](http://www.migualdad.es)

Fuente: Campaña de prevención de violencia de género 2010. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Gobierno de España.

# RASGOS COMUNES EN LOS MALTRATADORES

- Algunos hombres son violentos cuando beben o consumen otras drogas, están estresados por el trabajo o desempleados; sin embargo NINGUNA de estas razones JUSTIFICA la violencia.
- Los maltratadores actúan de un modo impulsivo, sin control, de forma imprevisible e injustificada, y en general suelen culpar a las mujeres de provocar su violencia.
- Con frecuencia el maltratador alude al amor para explicar su conducta o pedir perdón. Sin embargo, el amor está confrontado con los golpes, el desprecio, los insultos y la humillación. Los maltratadores suelen ser dependientes de la relación, por ello cuando la mujer decide abandonarlos, aumenta el riesgo de agresión y violencia extrema.
- Los hombres maltratadores aparentan dar a las mujeres, la protección que necesitan y tratan de que ella permanezca económica y emocionalmente dependiente de él.
- Los hombres violentos suelen decir a la mujer que no la volverán a maltratar. Sin embargo es muy difícil que ellos puedan cambiar.
- Suelen ser celosos y posesivos, por lo que a veces, tienden a limitar y controlar sus actividades y salidas. Por tanto, no reconocen a la mujer como una persona libre e independiente, con capacidades para actuar por sí misma, por eso, utilizan la violencia para controlarla y someterla.
- Muchos maltratadores proceden de familias en las que fueron testigos o víctimas de maltrato.



**UN MALTRATADOR REFLEJA  
BAJA AUTOESTIMA,  
INSEGURIDAD Y DESEOS DE  
CONTROL QUE ÉL MISMO NO  
TIENE SOBRE SUS ACTOS.**

**¿DE QUÉ SE PUEDE  
SENTIR ORGULLOSO UN  
MALTRATADOR?**

**DE NADA, UN HOMBRE FELIZ  
PARA SERLO EVITA Y NUNCA  
USA VIOLENCIA, CONSTRUYE  
NO DESTRUYE, CUIDA,  
VALORA Y ES VALORADO.**



## CÓMO ATENDERLA

Existen diversos protocolos de atención en materia jurídica, de salud física, de apoyo emocional y contención psicológica; para su empoderamiento y en general tanto para tratar, prevenir, atender y erradicar la violencia hacia las mujeres.

Es recomendable que cada institución cuente con su protocolo -es decir Plan de Acción-, de manera que se brinde un servicio óptimo por parte de quien atiende a una víctima de violencia de género.

Para conocer lo que debe contener dicho modelo de intervención deben referirse al capítulo V de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Tlaxcala.

De igual manera es posible apoyarse en documentos como la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Criterios para la prevención y atención.



Mientras la elaboración del protocolo ocurre, es aconsejable seguir las siguientes recomendaciones:

1. Ser respetuosos de lo que comente la víctima, es imprescindible que en nuestro desempeño profesional seamos éticos y profesionales, ello implica no hacer juicios de valor u opinar sobre su conducta o su actuar respecto de los hechos.
2. Estar preparados y contar con personal adecuado para proporcionar asesoramiento legal, psicológico y socio-laboral. Es importante destacar que el derecho de asistencia a las víctimas no debe depender de su situación económica y esta asesoría deberá tener la duración necesaria para responder a sus necesidades. De la misma manera la Administración Municipal debe prever personal que atienda a las hijas e hijos de la mujer maltratada.
3. Orientar los servicios al logro del fortalecimiento (empoderamiento) de las mujeres, ayudándoles a organizar su vida de forma independiente al agresor, para lo cual, es necesario facilitar la obtención de un trabajo o la capacitación en alguna actividad u oficio que sea remunerable.
4. Reconocer el papel que las ONG desempeñan en estos servicios, buscar organizaciones en la zona que puedan apoyar nuestra labor.
5. Organizar los servicios desde una perspectiva de cooperación interinstitucional, creando las condiciones adecuadas para que ésta se produzca.
6. Trabajar en mantener buena comunicación con los funcionarios y servidores públicos clave en el tratamiento de los casos de violencia hacia la mujer, de la buena respuesta que se de a una víctima, en conjunto, dependerá el buen servicio y la buena imagen que dé el Ayuntamiento a la población.
7. Establecer mecanismos que permitan una evaluación y control continuos de la calidad de los servicios existentes, para ayudar a las mujeres víctimas de la violencia.

# RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN

## Protocolo de emergencia

*Un protocolo es un plan escrito y detallado de una actuación de atención por parte de los servidores públicos, encargados de atender a víctimas de violencia.*

Los protocolos se elaboran partiendo de una conceptualización de la violencia de género y de los patrones de comportamiento violento en el seno de las redes familiares, como un problema que afecta al bienestar de las personas, de las redes familiares y de la comunidad en general.

### **OBJETIVOS:**

1. Atender a la víctima, valorar su integridad física y brindarle primeros auxilios si es necesario;
2. Ayudarle en la expresión emocional;
3. Ayudarle a comprender mejor su problema;
4. Valorar el riesgo potencial de peligrosidad en el que vive la víctima y el resto de Familiares;
5. Incrementar la protección de ella y los dependientes que la acompañen, elaborando un plan de seguridad individualizado;
6. Abordar las habilidades de afrontamiento más urgentes.

### **MEDIDAS CLAVE DE SEGURIDAD:**

- Consideraciones a la elaboración de un plan de seguridad:
- Plan de seguridad para los hijos.
- Plan de escape.
- Medidas de seguridad en un ataque violento.
- Medidas de seguridad antes de un ataque violento.
- Qué hacer tras una agresión.
- Medidas de seguridad tras la orden de alejamiento.
- Medidas de protección fuera de la casa.
- Medidas de seguridad después de la separación.
- Medidas de seguridad en el trabajo.

# ELEMENTOS DEL PROTOCOLO

| FASES   | OBJETIVOS  | DURACIÓN APROX.    |
|---|--|--------------------|
| <b>Acogida a la víctima.</b>                              | Crear un ambiente de seguridad y confianza para la víctima.  | 5 minutos          |
| <b>Expresión Emocional</b>                                | Facilitar a la víctima la expresión de sus emociones y opiniones (escucharla).                               | 15 minutos         |
| <b>Comprensión de su problema</b>                         | Ayudarla a entender su problema de maltrato y cuestionar pensamientos de culpa, indefensión o desesperación. | 20 minutos         |
| <b>Valoración de la peligrosidad.</b>                     | Evaluar el nivel de riesgo de que se produzca una nueva agresión y adoptar medidas de protección.            | 20 minutos         |
| <b>Diseño de un plan de seguridad individualizado.</b>    | Incrementar la seguridad de la víctima y de sus familiares.  | 30 minutos.        |
| <b>Abordar las habilidades de afrontamiento urgentes.</b> | Informar de las posibilidades de acción, facilitar la toma de decisiones.                                    | 40 minutos.        |
| <b>DURACION:</b>  |  | <b>130 MINUTOS</b> |



## CÓMO AYUDARLE

Entre las actividades con que podemos apoyar, se encuentran:

- Facilitar protección y seguridad a la víctima y a sus dependiente, si existen, mientras interpone la denuncia.
- Revisar que la denuncia contenga** una explicación detallada de los hechos ocurridos; preferentemente un informe médico; tomar evidencias fotográficas del estado de la víctima; solicitar copia de la denuncia.
- Explicar a la víctima que si abandona la casa, a partir de esta denuncia, no podrá ser acusada de abandono de hogar, dadas las condiciones, no estaría obligada a cumplir con la convivencia.
- Si la mujer está pensando o tiene que dejar su domicilio, recordarle que de ser posible lleve: Credencial del INE, Actas de Nacimiento, Tarjetas o ahorros económicos si los tuviera y un par de cambios de ropa.
- Nunca decidir qué hacer en nombre de la víctima ni actuar sin su consentimiento.**

Otros consejos útiles para las víctimas, tras la denuncia y separación:

- Cambiar la cerradura de la puerta de su casa.
- Cambiar de ser posible, el número de teléfono.
- Llevar siempre consigo, una copia de la denuncia interpuesta (en el monedero, cartera o bolsa).
- Pedir ayuda a la policía en caso de necesitar apoyo de inmediato. El Ayuntamiento debe facilitarle los números telefónicos de apoyo y sugerir que el número de seguridad pública esté grabado en su celular para un acceso rápido.
- Si el juez concede al agresor el derecho a ver a sus hijos, ese derecho no implica que sea en el domicilio de la víctima, ella puede solicitar al juez, que fije un lugar seguro y/o público, a fin de salvaguardar y garantizar en todo momento su seguridad.
- Si el agresor llama por teléfono con amenazas e insultos, colgar y denunciar el hecho lo más pronto posible.
- Informar a familiares sobre los malos tratos puede ser bueno, siempre que la familia de la víctima la apoye.
- Si tiene que regresar al domicilio para recoger sus pertenencias, puede solicitar a la policía que le acompañe hasta la puerta y que le espere.
- Es preciso que sea cautelosa y valore las propuestas de reconciliación, ya que generalmente la violencia se reproducirá nuevamente, más tarde o temprano.
- Es importante recordarle a la víctima que no se merece el maltrato y que toda mujer tiene derecho a una vida digna, tranquila, sin miedo y sin violencia.




GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE IGUALDAD

**“NO SE TE OCURRA  
PONERME LA MANO ENCIMA  
JAMÁS”**

ANTE EL MALTRATADOR, TOLERANCIA CERO.

 **016** ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE  
MALOS TRATOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.

Fuente: Campaña de prevención de violencia de género 2008. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Gobierno de España.

# SERVICIOS GRATUITOS QUE BRINDA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## CONAVIM

01 800 Háblalo

01 800 422 52 56

Esta línea te brinda orientación legal y atención psicológica de forma continua, confidencial y gratuita.

## INSTITUTO ESTATAL DE LA MUJER

Línea Telefónica

“VIDA SIN VIOLENCIA”

Gratuita 01 800 838 7073

Directo: 01 246 461 11 63 / 46 112 59

Correo electrónico:

direccion.iem@tlaxcala.gob.mx

## EMERGENCIAS 911

## Comisión Estatal de Derechos Humanos CEDH

46 2 91 60

## A DÓNDE ACUDIR

Para facilitar el trabajo de orientación sobre los programas, servicios y apoyos disponibles para mujeres en el Estado de Tlaxcala sugerimos consulten el Directorio de Programas, Apoyos y Servicios Institucionales para Mujeres que el **C.E.S.E.** a la Violencia edita periódicamente.

Además acudir a las instituciones que mencionamos en la **página 17**.

En caso de requerir mayor orientación y asesoría respecto de los temas contenidos en el presente manual, el **Instituto de Cooperación y Desarrollo Comunitario INCODECO A. C.** queda a su disposición en los siguientes correos electrónicos:

[incodeco\\_ac@hotmail.com](mailto:incodeco_ac@hotmail.com)

[cesealaviolencia@gmail.com](mailto:cesealaviolencia@gmail.com)

O bien en **Cerrada Garza lote 22, Mz. 2, No. 2, Fracc. La Laguna, C.P. 90 114, Ocotlán, Tlaxcala.** Tel/fax. **(01 246) 688 51 31**

# CUESTIONARIO SOBRE EL TALLER

Por favor marque con una X la respuesta que le parezca más adecuada.

**La información que se brindó en el taller fue:**

- a) Excelente   b) Buena   c) Regular   d) Mala

**El tiempo de duración del taller, le pareció:**

- a) Insuficiente   b)Adecuado   c) Excesivo

**La utilidad de este taller como servidor público es:**

- a) Muy útil   b) Útil   c) Poco útil   d) Nada útil

**Volvería a participar en otro taller:**

- Sí (   )      No (   )

**Le gustaría recibir información sobre talleres similares a este:**

- Sí (   )      No (   )

**En caso de haber respondido que sí, favor de anotar su nombre y teléfono o correo electrónico:**

---

---

**Otros comentarios que desee hacernos saber:**

---

---

---

---

**¡Gracias por su tiempo!**



Financiado por la Cooperación Española:



Ayuntamiento de Lebrija



AJUNTAMENT DE BETXI



Ajuntament d'Ibi



Ayuntamiento de Carreño



AYUNTAMIENTO Torreperogil



Ayuntamiento de Jumilla



Ayuntamiento de Andorra



Ayuntamiento de Huarte Uharteko Udala



Ayuntamiento de Pozoblanco



AYUNTAMIENTO DE PUJARIA DEL ORO



AJUNTAMENT D'ALMASSORA

INSTITUTO DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO **INCODECO A. C.**

Cerrada Garza Lt. 22, Mz. 2, No. 2

Fracc. La Laguna, Ocotlán, Tlax.

Tel/ fax: **(01 246 ) 688 5131**

**incodeco\_ac@hotmail.com** Facebook: **cesealaviolencia**