

TROULA SEGURA

GUÍA OPERATIVA
PROTOCOLO PARA
A ABORDAXE DAS
VIOLENCIAS SEXUAIS
E LGTBIFÓBICAS
EN ESPAZOS DE
OCIO NOCTURNO DO
CONCELLO DE SANTIAGO
DE COMPOSTELA



ÍNDICE

1 •	PARA QUE É ESTA GUÍA?	4
2 •	QUE É E PARA QUE SERVE O PROTOCOLO?	5
3 •	POR QUE UN PROTOCOLO PARA O OCIO NOCTURNO?	6
4 •	SOBRE QUE ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO SE APLICA O PROTOCOLO?	7
5 •	QUE FORMAS DE VIOLENCIA REXEITAMOS NO MARCO DO PROTOCOLO?	8
6 •	CALES SON OS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN?	11
7 •	QUE MEDIDAS DE PREVENCIÓN E ACCIÓNS DE SENSIBILIZACIÓN PODEMOS APLICAR?	12
8 •	EN QUE CONSISTE O CIRCUÍTO BÁSICO DE ACTUACIÓN?	13
9 •	CALES SON OS RECURSOS E SERVIZOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS?	26



PARA QUE É ESTA GUÍA?

Esta Guía ten a finalidade de apoiar a actuación dos diferentes axentes de ocio nocturno adheridos ao **Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBfóbicas en Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela**. Facilitalle ao persoal responsable e traballador as nocións básicas para a súa aplicación dunha forma sinxela e práctica, e tamén, faino consciente do seu papel activo na erradicación das violencias sexuais e LGTBfóbicas.



QUE É E PARA QUE SERVE O PROTOCOLO?

QUE É?

O **Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBfóbicas nos Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela** é unha ferramenta impulsada a través do Centro de Información ás Mulleres de Santiago de Compostela (CIM), para que os espazos de ocio nocturno sexan **axentes activos e comprometidos**, con capacidade para actuar e xerar cambios a prol da erradicación destas formas de violencia machista. Así mesmo, tamén se procura o fomento dunha cultura de **“tolerancia cero”** entre a cidadanía para garantir o disfrute de todas as persoas dende a liberdade, a igualdade e a seguridade.

PARA QUE SERVE?

Este é un instrumento clave no que se establecen medidas e accións destinadas a **prever, detectar e facilitar a actuación** por parte dos espazos de ocio nocturno do municipio ante posibles situacións de violencia sexual e LGTBfóbica. Deste xeito, o Protocolo busca ser un instrumento para:

- ▶ **Visibilizar e desnaturalizar as diferentes formas de violencias sexuais e LGTBfóbicas** que se poden identificar no contexto do ocio nocturno.
- ▶ Xerar unha **resposta institucional contundente** e dispoñer dun **marco de actuación coordinado e unificado** fronte as violencias sexuais e LGTBfóbicas nos espazos de ocio nocturno.
- ▶ Implicar a todos os axentes, servizos e recursos na **corresponsabilidade da resposta ante as violencias machistas** e, máis concretamente, ante as violencias sexuais e LGTBfóbicas, ofrecendo unha atención integral e de calidade ás persoas que enfrontan ditas violencias.
- ▶ Fomentar a **resposta cidadá contra as violencias sexuais e LGTBfóbicas**, potenciando unha cultura de **“tolerancia cero”** ante calquera agresión machista e discriminatoria nos espazos de ocio nocturno.
- ▶ Facilitar e promover a creación de **espazos de ocio nocturno seguros, libres e igualitarios**.
- ▶ Desenvolver accións para **prever a manifestación das violencias sexuais e LGTBfóbicas** nos espazos de ocio nocturno do municipio.



POR QUE UN PROTOCOLO PARA O OCIO NOCTURNO?

Cando falamos de ocio nocturno referímonos a **todos aqueles espazos, tanto públicos como privados, nos que se desenvolven actividades recreativas e de lecer abertas ao público xeral.**

Espazos que se caracterizan por un ambiente de festividade, espaxemento e desinhibición, así como polo consumo de bebidas alcohólicas, e outras substancias, que funcionan como desinhibidores sociais.

Aínda que o ocio nocturno na cidade de Santiago de Compostela é considerado tranquilo, seguro e non masificado, cómpre destacar que **tamén atopamos nel os produtos da socialización patriarcal.** E, como en calquera outro espazo no que se xeran relacións humanas, **tamén se producen desigualdades e formas de violencia sexual e LGTBIfóbica.**

As violencias sexuais e LGTBIfóbicas **exprésanse acotío como manifestacións do machismo e son exercidas como ferramenta de poder, control, e abuso** sobre as mulleres e as persoas que forman parte do colectivo LGTBQA+. Son formas de intimidación e dominación que limitan a autonomía e a liberdade das mulleres e persoas que forman parte do colectivo LGTBQA+ no espazo público.



SOBRE QUE ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO SE APLICA O PROTOCOLO?

- ▶ **Os establecementos de ocio nocturno de titularidade privada abertos ao público**, nos que se celebran actividades recreativas e nas que se ofrecen ás persoas usuarias produtos ou servizos con fins de recreo, entretemento ou ocio, como son: **os bares, pubs, discotecas, salas de concertos etc.**
- ▶ **Aqueles eventos que aglutinan todo tipo de espectáculos e actividades recreativas abertas ao público**, con independencia da titularidade pública ou privada de quen os organice, da súa finalidade lucrativa ou non lucrativa, e do seu carácter esporádico ou habitual, tales como: **as festas populares, concertos, festivais, espectáculos públicos nocturnos etc.**
- ▶ **O sector profesional do taxi**; servizo que desenvolve parte da súa actividade en horario nocturno e dende o que tamén se pode contribuír na abordaxe das violencias sexuais e LGTBíficas que se producen en espazos públicos da cidade.



QUE FORMAS DE VIOLENCIA REXEITAMOS NO MARCO DO PROTOCOLO?

Todas as formas de violencia sexual e LGTBIfóbica que son constitutivas de delito, así como aquelas que, sen selo, supoñen intromisións ilexítimas na indemnidade e liberdade sexual das persoas. Isto refírese á necesidade de visibilizar aquelas violencias que, polo feito de non ser delituosas, suceden con frecuencia, están naturalizadas, pasan máis desapercibidas, e son máis difíciles de identificar. Por tanto, a responsabilidade que se asume ao adherirse a este Protocolo é **considerar, todas elas, como un ataque á liberdade e dignidade das mulleres e das persoas que forman parte do colectivo LGTBIIQA+.**

QUE SON AS VIOLENCIAS SEXUAIS?

Segundo a **Lei Orgánica 10/2022, de 6 de setembro, de Garantía Integral da Liberdade Sexual...**

Violencias sexuais: “Actos de natureza sexual non consentidos ou que condicionan o libre desenvolvemento da vida sexual en calquera ámbito público ou privado”.

Agresións sexuais: “Actos de natureza sexual que se realicen empregando violencia, intimidación ou abuso dunha situación de superioridade ou de vulnerabilidade da vítima, así como os que se executen sobre persoas que se atopen privadas de sentido ou de cuxa situación mental se abusara, e os que se realicen cando a vítima teña anulada, por calquera causa, a súa vontade”.

Violación: “Forma de agresión sexual que consiste no acceso carnal por vía vaginal, anal ou bucal, ou introdución de membros corporais ou obxectos por algunha das dúas primeiras vías”.

Submisión química: “Uso de substancias ou psicofármacos que anulan a vontade da persoa agredida”. A submisión pódese dar de forma **proactiva** (a persoa agresora intoxica a persoa vítima de forma premeditada) ou **oportunista**

(a persoa agresora aproveita a diminución da capacidade de reacción da persoa vítima por un consumo voluntario). Nestes casos, a persoa vítima atópase nunha situación de incapacidade para expresar un consentimento válido, posto que a súa vontade foi anulada.

Acoso sexual na rúa: Calquera práctica de connotación sexual exercida por unha ou varias persoas descoñecidas, en espazos públicos ou semi-públicos, que provocan na persoa que os sofre unha situación intimidatoria, hostil, degradante, humillante ou ofensiva.

Segundo a **Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a Igualdade Efectiva de Mulleres e Homes...**

Acoso sexual: “Calquera comportamento, verbal ou físico, de natureza sexual que teña o propósito ou produza o efecto de atentar contra a dignidade dunha persoa, en particular cando se crea un entorno intimidatorio, degradante ou ofensivo”.

No **Código Penal** tamén se contempla...

Exhibicionismo: Todo acto de exhibición obscena e de carácter sexual executado fronte a unha persoa. Fai referencia ao feito de amosar os órganos sexuais a outra persoa coa finalidade da propia satisfacción sexual ou á realización de prácticas masturbatorias diante doutra persoa, sempre que sexa sen o seu consentimento.

E QUE SON AS VIOLENCIAS LGTBIFÓBICAS?

Segundo a **Lei Orgánica 4/2023, de 28 de febreiro, para a Igualdade Real e Efectiva das Persoas Trans e para a Garantía dos Dereitos das Persoas LGTBI...**

LGTBifobia: “Toda actitude, conduta ou discurso de rexeitamento, repudio, prexuízo, discriminación, odio ou intolerancia cara ás persoas LGTBIA+ polo feito de selo, ou ser percibidas como tales”.

Homofobia, lesbofobia, bifobia e transfobia, e discriminación das persoas LGTBI: “Toda distinción, exclusión ou restrición baseada en

motivos de orientación e identidade sexual ou expresión de xénero que teña por obxecto ou por resultado anular ou menoscabar o recoñecemento, goce ou exercicio, en condicións de igualdade, dos dereitos humanos e liberdades fundamentais ou atentar contra a súa dignidade ou a súa integridade física ou psíquica, ou de crearlle un contorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo ou molesto nas esferas política, económica, social, cultural ou en calquera outra esfera da vida pública”.

No **Artigo 510 do Código Penal...**

A **LGTBifobia** é contemplada como un **delito de odio**, sendo este entendido como “o fomento, a promoción ou a incitación directa ou indirecta ao odio, hostilidade, discriminación, menosprezo, descrédito ou violencia contra un grupo, unha parte deste ou contra unha persoa determinada por razón -ou creza- da súa pertenza a dito grupo”. Entre as razóns que deben motivar tales actos para seren considerados delitos de odio atópase a identidade e a expresión de xénero, e a orientación sexual.

Tal e como se reflicte na **Lei Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección da Seguridade Cidadá**, aquelas condutas que non cumpran os requisitos para ser tipificadas como delito, poden **ser perseguidas pola vía administrativa**.

QUE ACONTECE COAS PERSOAS MENORES DE IDADE?

Segundo a **Lei Orgánica 8/2021, de 4 de xuño, de Protección Integral á Infancia e á Adolescencia...**

En calquera actuación **debe primar o interese superior da persoa menor de idade**, cumprindo a nosa obriga de **garantir a súa protección contra todo tipo de violencia**, ademais de adecuar a atención ás súas características e necesidades, respectando sempre a súa autonomía.

Cando detectemos unha situación de risco ou posible desamparo dunha persoa menor de idade, **a nosa obriga é prestarlle auxilio inmediato**

e comunicar os feitos ás autoridades correspondentes.

ENTÓN... CALES SON AS VIOLENCIAS SEXUAIS E LGTBIFOBICAS TIPIFICADAS PENALMENTE?

- ▶ **Agresións sexuais**, que impliquen calquera acto que atente contra a liberdade sexual doutra persoa sen o seu consentimento. Só se entende que hai consentimento cando este é manifestado libremente e expresado de forma clara.
- ▶ **Agresións físicas (empurróns, sacudidas, golpes etc.)** cara a unha persoa que forma parte do colectivo LGTBQA+, motivadas polo feito de pertencer a dito colectivo ou ser percibidas como parte do mesmo.
- ▶ **Agresións verbais (insultos, termos despectivos, burlas etc.)**, co fin de humillar, menosprezar ou desacreditar a unha persoa que forma parte do colectivo LGTBQA+ ou que é percibida como parte do mesmo.

- ▶ Toma de **fotografías e/ou gravacións de natureza sexual non consentidas**.
- ▶ **Actitudes intimidatorias e/ou discriminatorias** por razón de orientación sexual, identidade ou expresión de xénero.
- ▶ **Calquera das actitudes anteriores cometidas contra persoas percibidas, de forma errónea, como parte do colectivo LGTBQA+**, persoas afíns ao colectivo ou vinculadas a algunha persoa que forma parte del.

E QUE OUTRAS FORMAS DE VIOLENCIA SEXUAL E LGTBIFOBICA REXEITAMOS NO MARCO DO PROTOCOLO?

- ▶ **Miradas lascivas** non desexadas, puntuais ou continuadas.
- ▶ **Ruídos** (asubíos, arquexos etc.) e **xestos obscenos**.
- ▶ **Comentarios sexuais non desexados e machistas** ("piropos").
- ▶ Actitudes e comportamentos relacionados coa **cousificación dos corpos das mulleres** e a súa hipersexualización.
- ▶ **Preguntas non desexadas sobre a vida sexual**.
- ▶ **Insistencia ante unha ou máis negativas** a proposicións sexuais ou nunha situación de suposto "flirteo".
- ▶ **Invasión do espazo vital**.
- ▶ **Seguimento obsceno e acurrallamentos**.
- ▶ **Achegamentos excesivos, tocamientos non desexados e contacto físico supostamente accidental**.



CALES SON OS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN?

PROTECCIÓN E ATENCIÓN, CON CARÁCTER PRIORITARIO, Á PERSOA VÍTIMA

A actuación prioritaria debe ser a protección e atención inmediata á persoa vítima, e non a persecución do delito ou da persoa que exerce a violencia.

RESPECTO Á CAPACIDADE DE DECISIÓN DA PERSOA VÍTIMA

Isto implica que a persoa vítima desempeñe un papel activo na toma de decisións, respectando en todo momento a súa autonomía, os seus tempos e as súas necesidades. Asegúrate de que reciba, de forma comprensible, a información que precise para que poida decidir.

ACTITUDE DE REXEITAMENTO FRONTE A PERSOA QUE EXERCE A VIOLENCIA

Amosa unha actitude de rexeitamento, clara e contundente, cara a todas as formas de violencia sexual e LGTBfóbica, así como ante a persoa que exerce a violencia.

RESPECTO Á INTIMIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Tanto no caso da persoa vítima, para salvagardar a súa identidade e evitar a re-vitimización, como no caso da persoa que exerce a violencia, para cumprir co principio lexislativo de presunción de inocencia e de protección de datos persoais.

COORDINACIÓN E COLABORACIÓN

Proporciona unha resposta inmediata e coordinada co resto de axentes implicados no circuíto de actuación. Na medida do posible, tamén é importante asignar a unha ou varias persoas traballadoras a responsabilidade de prestar a primeira atención á persoa vítima, así como de xestionar a situación.



QUE MEDIDAS DE PREVENCIÓN E ACCIÓNS DE SENSIBILIZACIÓN PODEMOS APLICAR?

- ▶ **Difundir o Protocolo entre as persoas usuarias do ocio nocturno e a cidadanía en xeral.**
- ▶ **Non empregar criterios discriminatorios e sexistas**, á hora de:
 - Definir **prezos de acceso diferenciados** para homes e mulleres.
 - Establecer **códigos de vestimenta diferenciados** para homes e mulleres.
 - Aceptar a **arbitrariedade do persoal responsable do control de accesos** para permitir ou denegar a entrada segundo a imaxe persoal ou a aparencia física da persoa.
 - Difundir **imaxes promocionais do espazo**, ou dos produtos e servizos que ofrecen, que cousifican e sexualizan ás mulleres, ou que incitan ao odio e denigran as persoas que forman parte do colectivo LGTBQA+.
- ▶ Promocionar a **paridade de xénero e a diversidade sexual** no equipo de traballo, así como na programación artística do espazo.
- ▶ Participar activamente nas **campañas de sensibilización promovidas dende o Concello** (ou dende outras Administracións) dirixidas á prevención e abordaxe das violencias machistas.
- ▶ Implantar **medidas de prevención situacional e de deseño ambiental**, identificando zonas de risco que poden favorecer a manifestación de violencias sexuais e LGTBfóbicas.
- ▶ Contar cun **elemento visible ao público** no que se recollan as normas referidas ao **Dereito de Admisión**.
- ▶ Instalar **Puntos Violetas** nos eventos vencellados ao ocio nocturno.
- ▶ **Visibilizar e sinalizar os puntos de atención específicos** (a localización dos Puntos Violeta, do persoal de seguridade etc.).
- ▶ Aplicar o **VI Acordo Laboral, de ámbito estatal, para o sector da Hostalería**, no cal se recollen medidas específicas para previr o acoso sexual e o acoso por razón de sexo no traballo, así como o protocolo de actuación no ámbito das empresas de hostalería.



EN QUE CONSISTE O CIRCUÍTO BÁSICO DE ACTUACIÓN?

1

DETECCIÓN

Accións e recomendacións iniciais cando presenciamos, sospeitamos ou nos informan dunha situación de violencia sexual ou LGBTIfóbica.

2

ATENCIÓN E ACTUACIÓN

Accións e recomendacións para a atención á persoa vítima e para a actuación ante a persoa que exerce a violencia, así como especificacións no caso de que a persoa vítima sexa menor de idade.

3

REXISTRO E SEGUIMENTO

Accións de rexistro, seguimento e colaboración co resto de axentes implicados no circuíto básico de actuación.

1

DETECCIÓN ▼

RECOMENDACIÓN CON CARACTER XERAL

- ▶ Observa o que acontece ao teu redor e **presta atención a aquelas situacións de especial vulnerabilidade que poden constituir un risco.**

Por exemplo:

- Cando unha persoa realiza espaventos ou detectas nela incomodidade;
- Cando unha persoa se atopa en estado nervioso e/ou chorando;
- Cando unha persoa ten a roupa manchada, descolocada ou rota;
- Cando unha persoa vai deambulando e está desorientada;
- Cando unha persoa se atopa en estado semi-inconsciente e está rodeada por outras persoas, ou a están levando cara outro lugar;
- Cando unha persoa está inconsciente e deitada no chan;
- Cando unha persoa é acurrallada por unha ou máis persoas;
- Cando hai aglomeracións de persoas en determinadas zonas do espazo.

- ▶ **É posible que non presencies a situación de violencia sexual e/ou LGTBfóbica**, mais que a persoa vítima ou unha terceira persoa acuda a ti para comunicar o acontecido. **Neste caso:**

- Non cuestionas o seu relato, nin minimizas os feitos relatados.
- Non xulgues ou culpabilizas a persoa vítima.
- Non xustificas a persoa que exerce a violencia.
- Evita o uso de expresións, como: *“non pasa nada”, “é unha parvada”, “non lle fagas caso”, “está borracho e non sabe o que fai”* etc.
- ▶ Unha vez sexas consciente dunha situación de violencia sexual e/ou LGTBfóbica, **valora a situación e actúa en consonancia:**
 - Valora o nivel de violencia e a súa intensidade.
 - Identifica os posibles riscos para a integridade física da persoa vítima, da túa propia e do resto de persoas que se atopan no espazo.
 - Se precisas apoio, informa o teu equipo para xestionar a situación e actuar.

SE A SITUACIÓN QUE DETECTO É AMBIGUA E ME XERA DÚBIDAS?

- ▶ **Permanece en alerta.** Fai que se **perciba a túa presenza coa intención de disuadir** a posible situación de violencia e móstrate dispoñible para actuar.

E SE A PERSOA VÍTIMA RESOLVE A SITUACIÓN POR SI MESMA?

- ▶ **Non ignores a situación, continúa observando para asegurarte de que a conduta cesa** e por se a persoa precisa do teu apoio nalgún momento.

ALGUNHA OUTRA CUESTIÓN ESPECÍFICA EN RELACIÓN Á DETECCIÓN?

No caso dos **establecementos e eventos festivos**, ante un fluxo elevado de persoas, vai resultar difícil detectar situacións de violencia sexual ou LGTBfóbica.

Recoméndase, na medida do posible, **contar con persoal de control de accesos e persoal de vixilancia e seguridade** que, ademais de coordinarse con todo o persoal responsable e traballador do establecemento/evento, conte con formación específica para detectar diferentes situacións de violencia sexual e LGTBIfobia, e que o equipo estea formado por mulleres e homes.

E NO CASO DOS TAXIS?

Como profesional do sector do taxi realizas un servizo cos sentidos postos na conducción, polo que **non sempre é doado que percibas o que sucede arredor**, pero hai situacións que podes identificar, por exemplo, cando:

- ▶ Ves unha muller ou grupo de mulleres ás que lles dirixen berros e ruidos obscenos coa finalidade de intimidar;
- ▶ Presencias insultos e berros despectivos cara a unha persoa polo súa aparencia física ou por identificala como parte do colectivo LGTBQA+;
- ▶ Ves unha muller deambulando e desorientada;
- ▶ Unha persoa acode a ti ou sobe ao vehículo en estado de nerviosismo e coméntache unha situación de violencia que acaba de vivir ou presenciar;
- ▶ Alguén sube ao vehículo con outra persoa que se atopa en estado semi-inconsciente e percibes que está aproveitándose da situación para tocala ou realizar prácticas con connotación sexual.

A MODO DE RESUMO...

COMO DETECTAR UNHA SITUACIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL E/OU LGTBIFÓBICA?

OBSERVA O QUE ACONTECE AO TEU REDOR e presta atención a aquelas situacións de especial vulnerabilidade que poden constituir un risco.

Por exemplo, cando unha persoa...

- ▶ Realiza espaventos ou detectas na súa mirada incomodidade ou tensión;
- ▶ Se atopa en estado nervioso e/ou chorando;
- ▶ Ten a roupa manchada, descolocada ou rota;
- ▶ Vai deambulando e está desorientada;
- ▶ Se atopa en estado semi-inconsciente e está rodeada por outras persoas, ou están intentando levala cara outro lugar;
- ▶ Está inconsciente e deitada no chan;
- ▶ É acurrallada por unha ou máis persoas.

**LEMBRA
PRESTAR
ATENCIÓN ÁS
ZONAS DE
AGLOMERACIÓN
DE PERSOAS!**

É POSIBLE QUE NON PRESENCIAS A SITUACIÓN, pero que a persoa vítima ou unha terceira persoa acuda a ti para comunicar o acontecido.

Nestes casos:

- ▶ Non cuestiones o seu relato, nin minimices os feitos relatados.
- ▶ Non xulgues ou culpabilices a persoa vítima.
- ▶ Non xustifiques a persoa que exerce a violencia.
- ▶ Evita o uso de expresións, como: “non pasa nada”, “é unha parvada”, “non lle fagas caso”, “está borracho e non sabe o que fai” etc.

Unha vez sexas consciente dunha situación de violencia sexual e/ou LGTBifóbica, **VALORA A SITUACIÓN E ACTÚA EN CONSONANCIA:**

- ▶ Valora o nivel de violencia e a súa intensidade.
- ▶ Identifica os posibles riscos para a integridade física da persoa vítima, da túa propia e do resto de persoas que se atopan no espazo.
- ▶ Se precisas apoio, informa ao teu equipo para xestionar a situación e actuar.

**A SITUACIÓN
É AMBIGUA E
PODE XERAR
DÚBIDAS**

Pasos a seguir:

- Permanece en alerta.
- Fai que se perciba a túa presenza coa intención de disuadir.
- Amosa a túa disposición para actuar.

**A PERSOA
VÍTIMA RESOLVE
A SITUACIÓN
POR SI MESMA**

Pasos a seguir:

- Non ignores a situación.
- Continúa observando e asegúrate de que a conduta cesa e non se repite.
- Permanece en alerta por si é necesaria a túa actuación.



ATENCIÓN E ACTUACIÓN

COMO ACTÚO ANTE UNHA SITUACIÓN DE **ELEVADO RISCO** PARA A VIDA OU A SAÚDE DUNHA PERSOA?

Cando detectes **unha situación que entraña un elevado risco para a integridade física da persoa vítima, para a túa propia ou para a do resto de persoas que se atopan no espazo**, a prioridade é actuar de forma inmediata e garantir a seguridade.

CON CARÁCTER XERAL:

- ▶ **Actúa dende a calma e dialoga dende a asertividade**, co fin de cesar a violencia e non agravar a situación.
- ▶ **Avisa a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo**, así como ao persoal de seguridade (se o houberse), e **nunca deixes soa a persoa vítima**.
- ▶ **Atende o antes posible a persoa vítima**, co fin de garantir a súa integridade física e o seu benestar emocional inmediato.

- ▶ **Ofrécelle un espazo tranquilo** no que poida sentirse máis cómoda e segura.
- ▶ Establecer unha separación física entre a persoa que vive unha situación deste tipo e quen lla provoca é fundamental.
- ▶ **Chama ao 112** para poñer en coñecemento o acontecido e solicitar a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade e/ou atención sanitaria.
- ▶ **Facilita toda a información posible sobre o acontecido ás Forzas e Corpos de Seguridade** (as gravacións das cámaras de seguridade, o teu relato como testemuña, datos que sirvan para identificar a persoa agresora, etc.).

QUE DEBO TER EN CONTA Á HORA DE **ATENDER E ACOMPAÑAR A PERSOA VÍTIMA?**

- ▶ **Fala con ela dende a calma e transmítelle o teu apoio**. Por exemplo: “Estou aquí para acompañarte, eu son ... e traballo como ... neste espazo”.
- ▶ **Interésate polo seu benestar** e pregúntalle que necesita.
- ▶ **Escoita o seu relato dende a tranquilidade** cando ela toma a iniciativa de contalo, sen xulgala e sen facerlle preguntas sobre o acontecido, co fin de evitar a re-vitimización.
- ▶ **Evita poñer en dúbida o seu relato**, non minimices os feitos e evita facer comentarios que poidan interpretarse como unha xustificación da violencia.
- ▶ **Evita eximir de responsabilidade a persoa que exerce a violencia**.
- ▶ **Pregúntalle se veu acompañada de amizades** e, de ser así, se quere que as localicemos (en ningún caso a deixaremos soa).
- ▶ **Failla saber que a nosa obriga é poñer os feitos en coñecemento do servizo de emerxencias**. Explícalle que isto non implica a presentación dunha denuncia se non quere, pero si que reciba protección e atención profesional especializada.

- ▶ **Respecta en todo momento a súa autonomía** e capacidade para tomar as súas propias decisións.
- ▶ **Facítille o material informativo** do Protocolo sobre os servizos de atención psicosocial, de asistencia sanitaria e de asesoramento xurídico que están á súa disposición.
- ▶ Cando decida marchar, **comproba que o faga en condicións de seguridade** e procura que sexa acompañada por unha persoa da súa confianza. Así mesmo, podes axudala a contactar con alguén ou chamar a un taxi.
- ▶ **Avisa a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo**, o persoal de seguridade (se o houbese) e, de ser necesario, algún compañeiro ou compañeira para que te apoie na actuación, e **nunca deixes soa a persoa vítima**.
- ▶ **Procúralle un espazo tranquilo** no que poida sentirse máis cómoda e segura, afastada da persoa agresora e doutras miradas.
- ▶ Indaga se veu acompañada e, **en caso de que se atope soa, informa as Forzas e Corpos de Seguridade para que se active o Protocolo e o servizo de acompañamento profesional**.

NO CASO OU SOSPEITA DE VIOLACIÓN E/OU SUBMISIÓN QUÍMICA... QUE TEÑO QUE TER EN CONTA?

- ▶ Se rexeita a asistencia médica nese momento, recoméndalle **que acuda ao CHUS o antes posible**.
- Para que se poidan tomar mostras biolóxicas e evitar a destrución de probas e, segundo o caso, para detectar posibles Infeccións de Transmisión Sexual (ITS), **indícalle que non se cambie de roupa, non se lave, non beba nin coma, etc.**
- **Evita no posible tocala ou que outras persoas a toquen**, e tamén, cubrila con roupa ou abrigos que non lle pertencen.
- ▶ De ser posible, ata a chegada das Forzas e Corpos de Seguridade, **impide o acceso á zona na que tiveron lugar os feitos**.

E SE A PERSOA NON SE ATOPA EN CONDICIÓNS DE MANTER UNHA CONVERSA?

Se **non está en condicións de manter unha conversa** contigo porque se atopa baixo os efectos do consumo de substancias, porque está confusa ou en estado de "shock emocional", pola gravidade das lesións tras sufrir unha agresión física e/ou sexual etc., **nestes casos:**

- ▶ **Chama ao 112** para solicitar a presenza dos servizos médicos de urxencia e das Forzas e Corpos de Seguridade.

COMO ACTÚO ANTE A PERSOA AGRESORA NUNHA SITUACIÓN DE ELEVADO RISCO?

- ▶ **Busca o cese da violencia sen agravar a situación**, gardando a seguridade da persoa vítima, a túa propia e a do resto de persoas que se atopan no espazo.
- ▶ **Fálalle de forma calmada e dende a asertividade**, evitando que o conflito derive nunha nova situación de violencia.
- ▶ **Amósalle a túa desaprobación**, así como a postura de rexeitamento do espazo.
- Se a persoa está alterada, **intenta que desvíe a atención da persoa vítima**. De forma indirecta, intenta recoller información para a súa identificación polas Forzas e Corpos de Seguridade. Por exemplo, preséntate, preguntalle cal é o seu nome, de onde é, etc.
- Valora se o **nivel de agresividade** permite que a persoa permaneza no espazo para que poida ser identificada polas Forzas e Corpos de Seguridade, ou se é mellor expulsala para garantir a seguridade e integridade física de todas as persoas que se atopan no lugar.

COMO ACTÚO ANTE UNHA SITUACIÓN QUE NON É TOTALMENTE EXPLÍCITA?

Cando a situación que estamos a observar ou que se nos comunica non é totalmente explícita, **debemos actuar como medida preventiva:**

- ▶ **Mantén o contacto visual coa persoa que pode estar sendo incomodada.** Isto facilitará que identifique rapidamente a quen acudir en caso de que o precise.
- ▶ **Achégate a esa persoa e interrompe a situación.** Identifícate co teu nome e como parte do persoal traballador, e pregunta se está todo ben. Aproveita a ocasión para amosar o teu apoio e a túa disposición para actuar, en caso de que o precise.

SE DETECTO UNHA SITUACIÓN DE POTENCIAL RISCO E/OU UNHA PERSOA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE... QUE PODO FACER?

- ▶ Se observas, sospeitas ou se te informan de que unha persoa se atopa nunha situación de vulnerabilidade (por exemplo, porque se atopa baixo os efectos do consumo de substancias), **achégate a ela e valora a situación.**
- ▶ **Identifícate como persoal traballador do espazo e preguntalle se necesita algo** ou se a podes axudar.
- ▶ En caso de intoxicación por consumo de alcol e/ou outras drogas, ofrécelle **recursos de redución de riscos** (auga, roupa de abrigo, etc.). Tamén lle podes ofrecer **outro espazo** no que poida permanecer o tempo que o precise ata que se recupere.
- ▶ **Preguntalle se veu acompañada de amizades** e, de ser así, se quere que as localicemos (en ningún caso a deixaremos soas).
- ▶ De ser necesario, **continúa observando a situación**, co fin de garantir o seu benestar e a súa seguridade.
- ▶ Cando decida marchar, **comproba que o faga en condicións de seguridade** e procura que sexa acompañada por unha persoa da súa confianza. Así mesmo, podes axudala a contactar con alguén ou chamar a un taxi.

COMO ACTÚO CANDO A SITUACIÓN DE VIOLENCIA **E EXPLÍCITA?**

Ante unha **situación explícita** en que detectamos, por exemplo, insultos, burlas, tocamentos non desexados, achegamentos excesivos etc.

- ▶ **Achégate á persoa vítima** e identifícate.
- ▶ **Preguntalle se a situación lle incomoda** ou se a podemos axudar en algo.
- ▶ **Infórmaa de que o teu achegamento forma parte do Protocolo do espazo** ante este tipo de actitudes e comportamentos machistas.
- ▶ **Amósalle a túa disposición para actuar**, en caso de que o precise.
- ▶ Se o solicita, **chama ao 112** para que acudan as Forzas e Corpos de Seguridade.

NESTE CASO, SE REXEITA O MEU APOIO... COMO ACTÚO?

- △ **SE A PERSOA VÍTIMA QUERE RESOLVER A SITUACIÓN POR SI MESMA:**
 - ▶ **Retírate, mais segue prestando atención e mantendo o contacto visual con ela**, por se cambia de opinión ou por se incrementa a intensidade da violencia.
 - ▶ Se o espazo conta con **persoal de seguridade**, infórmaa para que tamén permaneza alerta.
- △ **SE A PERSOA VÍTIMA LLE RESTA IMPORTANCIA Á SITUACIÓN...**
 - ▶ **Respecta a súa decisión**, pero indícalle que se trata dunha actitude e/ou comportamento machista que non é tolerable no espazo.
 - ▶ **Indícalle que pode contar co persoal traballador do espazo** para o que necesite.

- ▶ **Se ela cho pide, retirete**, mais continúa prestando atención á situación.

Se **observas que a violencia se repite ou incrementa a súa intensidade**, valora a necesidade de solicitar a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade, ou se é suficiente coa expulsión da persoa que exerce a violencia.

E SE A PERSOA VÍTIMA MANIFESTA A SÚA INCOMODIDADE E ACEPTA O MEU APOIO... COMO ACTÚO?

△ ATENDE A PERSOA VÍTIMA:

- ▶ **Garante o seu benestar** e pregúntalle que necesita.
- ▶ Se está nerviosa, intranquila ou expresa gravidade na vivencia dos feitos, medo, incomodidade ou malestar, **ofrécelle un espazo no que se poida sentir máis cómoda**, afastada da persoa que exerce a violencia e doutras miradas.
- ▶ **Pregúntalle se veu acompañada de amizades** e, de ser así, se quere que as localicemos (en ningún caso a deixaremos soa).
- ▶ Facílitalle o **material informativo** do Protocolo sobre os servizos de atención psicosocial, de asistencia sanitaria e de asesoramento xurídico que están á súa disposición.
- ▶ Se o solicita, **chama ao 112** para que acudan as Forzas e Corpos de Seguridade.
- ▶ Cando decida marchar, **comproba que o faga en condicións de seguridade** e procura que sexa acompañada por unha persoa da súa confianza. Así mesmo, podes axudala a contactar con alguén ou chamar a un taxi.

△ ACTÚA ANTE A PERSOA QUE EXERCE A VIOLENCIA:

- ▶ **Actúa de maneira segura**, evitando xerar unha nova situación de violencia.

- ▶ **Solicítalle de forma calmada que cese a súa conduta** e amósalle a túa desaprobación.

- ▶ **Solicítalle que se afaste fisicamente da persoa vítima.**

- ▶ Faille saber que **se non cesa o seu comportamento, non poderá continuar no espazo** e, de ser necesario, advírtelle con ímpeto que as súas accións serán notificadas as Forzas e Corpos de Seguridade.

- ▶ **Continúa observando** por se non cesa a súa conduta ou se incrementa a intensidade da violencia. De darse o caso, valora a necesidade de solicitar a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade, ou se é suficiente con expulsala do espazo.

COMO ACTÚO SE A PERSOA QUE EXERCE A VIOLENCIA NON CESA O SEU COMPORTAMENTO OU SE REACCIONA DE FORMA AGRESIVA?

- ▶ **Valora se podes adoptar algunha das seguintes medidas:** non servirille outra consumición, invítala a marchar do espazo, vetar a súa entrada ao local por un tempo, informar a outros establecementos etc.
- ▶ Se reacciona de forma agresiva, **avisa a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo**, así como ao persoal de seguridade (se o houbese), coa finalidade de cohibir a súa resposta violenta para que non vaia a máis. Así mesmo, podes solicitar que se prendan as luces ou que se apague a música para incrementar o grao de seguridade e facilitar a actuación.
- ▶ Se a situación entraña un risco, **chama ao 112 e solicita a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade.**
- ▶ Valora se o **nivel de agresividade** permite que a persoa permaneza no espazo para a súa identificación por parte das Forzas e Corpos de Seguridade, ou se é mellor que sexa expulsada, garantindo así a seguridade de todas as persoas.

COMO ACTÚO CANDO A SITUACIÓN IMPLICA MENORES DE IDADE?

- ▶ **Chama sempre ao 112** para solicitar a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade e, de ser preciso, dos servizos médicos de urxencia.
- ▶ **Informa de que tes a obriga de aplicar o Protocolo do espazo.**
- ▶ Faille saber á persoa vítima que **contactar con estes servizos implica** que reciba protección e atención profesional especializada.
- ▶ Con independencia disto, segue as pautas de actuación recollidas nas anteriores epígrafes, **adaptando a túa actuación ás necesidades e circunstancias da persoa menor de idade.**

NESTES CASOS, É IMPORTANTE QUE SAIBAS...

Ao tratarse dunha persoa menor de idade, unha das principais accións a levar a cabo é **contactar coas súas persoas representantes legais** (pai/nai/titor/a). Desta acción encargaranse as Forzas e Corpos de Seguridade.

Unha vez posto en coñecemento das Forzas e Corpos de Seguridade e/ou dos servizos sanitarios a situación de violencia sexual e/ou LGTBfóbica sobre unha persoa menor de idade, estes **cumprirán coa súa obriga de informar ás autoridades pertinentes**, que poderían actuar de oficio.

COMO APLICO ESTAS PAUTAS NOUTROS ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO DIFERENTES DOS ESTABLECEMENTOS?

A principal diferenza márcana os recursos especializados cos que se conte na organización do evento. No caso de contar con **Puntos Violetas**, a responsabilidade de actuación vai depender das persoas que prestan atención nestes espazos.

Ao detectar calquera situación de violencia sexual ou LGTBfóbica:

- ▶ **Avisa a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo**, o persoal de seguridade (se o houbese) e, de ser necesario, algún compañeiro ou compañeira para que apoie a actuación, e **nunca deixes soa a persoa vítima.**
- ▶ Se a persoa pode desprazarse por si mesma **acompañaa ata o Punto Violeta.**
- ▶ Se non pode desprazarse, **queda con ela ata que chegue algunha das persoas responsables** para garantir o seu benestar.

E NOS TAXIS?

Cando a situación ten lugar **no interior do propio vehículo**, resulta complexo establecer unha distancia física entre a persoa vítima e quen exerce a violencia. Por isto, con carácter xeral:

- ▶ **Valora o potencial perigo da situación** e intenta sacar a persoa agresora do vehículo, sen agravar a situación e salvaguardando a seguridade.
- ▶ Ante unha situación de perigo, **contacta co 112.**
- ▶ No caso de producirse unha situación na que a persoa vítima requira de atención médica de urxencia, **dirixete ao centro sanitario de referencia (CHUS)**

A MODO DE RESUMO...

SEMPRE QUE A PERSOA VÍTIMA SEXA MENOR DE IDADE... CHAMA AO 112

SI

Atención a persoa vítima:

- **Fala con ela dende a calma** e transmíttelle o teu apoio.
- **Avisa** a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo.
- **Atende de inmediato a persoa vítima** e interésate polo seu benestar.
- Ofrécelle **un espazo cómodo e seguro**.
- **Escoita o seu relato**, sen xulgar nin poñer en dúbida.
- Acompaña a persoa vítima e **non a deixes soa**.
- Facíllalle o **material informativo** do Protocolo.

Actuación ante a persoa agresora:

- Busca o **cese da violencia** sen agravar a situación.
- Garda a túa **seguridade**, a da vítima e a do resto de persoas.
- **Fálalle de forma calmada** e dende a asertividade.
- Amósalle a túa **desaprobación** e evita eximir de responsabilidade.

CHAMA AO 112

(solicita a presenza policial e dos servizos médicos de urxencia)

Cando a persoa vítima **NON** está en condicións de manter unha conversa

(porque está baixo os efectos de substancias, por "shock emocional", pola gravidade das lesións,...)

Se **NON** cesa a súa conduta ou se reacciona de forma **AGRESIVA**
CHAMA AO 112

Respecto á actuación ante a persoa que exerce a violencia...

- **Valora se podes adoptar algunha das seguintes medidas:** non servirle outra consumición, invítala a marchar do espazo, vetar a súa entrada ao local por un tempo, informar a outros establecementos do acontecido etc.
- **Avisa a persoa e/ou equipo responsable do Protocolo**, e ao persoal de seguridade (se o houbese), para que apoíen a actuación.
- Podes solicitar **que se prendan as luces e se apague a música** para facilitar a actuación.
- Valora se o **nivel de agresividade** permite que a persoa permaneza no espazo para a súa identificación por parte das Forzas e Corpos de Seguridade, ou se é mellor que sexa expulsada para garantir a seguridade.

COMO ACTUAR ANTE UNHA SITUACIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL E/OU LGTBIFÓBICA?

- A prioridade é **protexer e atender** a persoa vítima.
- Garante a túa **seguridade**, a da vítima e a de todas as persoas.
- Respecta a **capacidade de decisión e autonomía** da persoa vítima.
- Mantén unha **actitude de rexeitamento** cara estas violencias.
- Proporciona unha **resposta inmediata e coordinada**.
- Garda a **intimidade e confidencialidade**.

VALORA A SITUACIÓN PARA ACTUAR EN CONSONANCIA FACÉNDOTE A SEGUINTE PREGUNTA...

A SITUACIÓN ENTRAÑA **ALGÚN TIPO DE RISCO PARA A INTEGRIDADE FÍSICA DA PERSOA VÍTIMA?**

NON

A situación **NON** é **TOTALMENTE EXPLÍCITA**
(cando valoras que é importante actuar como medida preventiva)

Possible accións:

- Mantén o **contacto visual**.
- **Observa a situación** máis de preto e faite ver.
- Achégate e **interrompe a situación** preguntando se está todo ben.
- Amosa a túa **disposición para actuar**.

A persoa vítima rexeita o teu apoio

- **Respecta** a súa decisión.
- Fállle saber que **pode contar co local** se o necesita e retírate.
- Permanece **alerta** por si é preciso actuar.

A situación **É EXPLÍCITA**
(cando observas ou che comunican insultos, burlas, tocamientos non desexados, achegamentos excesivos, insistencia ante unha negativa etc.)

Primeiros pasos a seguir:

- **Achégate a persoa vítima**, e preguntalle se a situación a incomoda ou se a podes axudar.
- Amosa a túa **disposición para actuar**.

A persoa vítima acepta o teu apoio

▶ Actúa ante a persoa que exerce a violencia:

- Amosa a túa desaprobación.
- Solicítalle de forma calmada que cese a violencia.
- Pídelle que se afaste da persoa vítima.
- Fállle saber das consecuencias se non cesa o seu comportamento.
- Continúa observando.

▶ Atende a persoa vítima:

- Garante o seu benestar e atende ás súas necesidades.
- Ofrécelle un espazo cómodo e seguro.
- Acompaña e non a deixes soa.
- Facilitalle o material informativo do Protocolo.

Unha persoa está nunha **SITUACIÓN DE POTENCIAL RISCO** e/ou vulnerabilidade
(cando identificas a unha persoa en situación de potencial risco ou vulnerabilidade, porque está afectada polo consumo de substancias, porque se atopa deambulando e desorientada etc., e actúas como medida preventiva)

Atención a persoa en situación de potencial risco:

- Achégate e **amosa interese** polo seu estado e as súas necesidades.
- Ofrécelle **recursos de redución de riscos** e un **espazo seguro** para recuperarse.
- Localiza a **alguén da súa confianza** para que a acompañe.
- De ser necesario, **continúa observando**.

CHAMA AO 112

(se a persoa vítima o solicita)

3

REXISTRO E SEGUIMENTO

É importante que se rexistren as situacións de violencia sexual e LGTBIfóbica que se detectan no propio espazo de ocio nocturno. Isto constitúe unha fonte de información que pode axudarnos a previr estas situacións, así como a mellorar e adecuar as futuras actuacións.

A continuación, recóllense un conxunto de accións que se poden levar a cabo, tendo en conta as particularidades de cada espazo de ocio nocturno:

- ▶ **Rexistrar os incidentes nunha folla de seguimento interna.** Á hora de facer este rexistro, é fundamental **preservar o anonimato** da persoa vítima, así como da persoa agresora.
- ▶ **Comunicar o acontecido** ao conxunto do persoal traballador do espazo etc.
- ▶ Debater internamente sobre a **actuación realizada** e sobre posibles **aspectos de mellora**.
- ▶ **Informar do acontecido as Forzas e Corps de Seguridade** para que teñan constancia dos feitos.

A MODO DE RESUMO...

Como fago o **REXISTRO** e **SEGUIMENTO** das situacións de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica que detecto no meu espazo de ocio nocturno?

ALGUNHAS DAS ACCIÓNS A LEVAR A CABO PODEN SER...

- **REXISTRAR AS SITUACIÓNS** nas follas de seguimento internas.
- **COMUNICAR O ACONTECIDO** ao conxunto do persoal traballador do espazo.
- **DEBATER INTERNAMENTE** sobre a actuación realizada e sobre posibles aspectos de mellora.
- **INFORMAR DO ACONTECIDO** as Forzas e Corpos de Seguridade.



CALES SON OS RECURSOS E SERVIZOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS?

SERVIZOS DE INFORMACIÓN XERAL E ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- Teléfono de Atención a Todas as Formas de Violencia contra as Mulleres ▶
016 / 600 000 016 (WhatsApp)
016-online@igualdad.gob.es
- Teléfono de Información e Atención Integral en Materia de Dereitos LGTBI e Delitos de Odio por LGTBIfobia ▶
028 / 028online@igualdad.gob.es
- Liña Arcoiris FELGTBI+ ▶
913 604 605 / 676 78 58 30 (WhatsApp)
- Servizo de Información e Atención Telefónica sobre os Dereitos das Mulleres ▶
900 191 010
- Teléfono da Muller en Galicia ▶
900 400 273
- Centro de Información ás Mulleres do Concello de Santiago de Compostela (CIM) ▶ **981 542 465**
- Oficina de Asistencia á Vítima e Atención á Cidadanía ▶ **981 540 358**
- Teléfono de Atención contra a Discriminación Racial ou Étnica ▶ **021**

SERVIZOS DE EMERXENCIA E URXENCIA

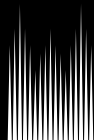
- Emerxencias ▶ **112**
- Policía Nacional ▶ **091**
- Policía Loca ▶ **092**
- Urxencias Sanitarias ▶ **061**
- Garda Civil ▶ **62**
- Teléfono contra a Trata con Fins de Explotación Sexual ▶ **900 105 090**

SERVIZOS DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN

- Unidade de Atención á Familia e Muller (UFAM) ▶ **981 551 127**

APP'S

- **AlertCop** – APP da Policía e Garda Civil
- **EscAPP**
- **AgresiónsOFF**
- **BildTEC Xunta**



CONCELLO DE
SANTIAGO