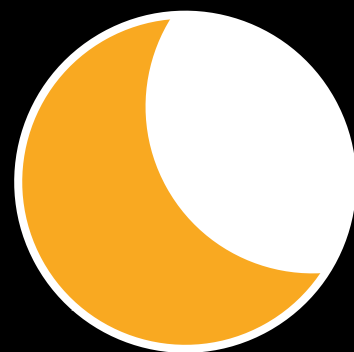


TROULA SEGURA

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



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
2	CONTEXTO	6
3	MARCO NORMATIVO E CONCEPTUAL	10
4	OBJECTIVOS	14
5	PUNTO DE PARTIDA	16
6	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	18
7	MEDIDAS DE PREVENCIÓN E ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN ..	20
8	CIRCUÍTO BÁSICO DE ACTUACIÓN ANTE UNHA SITUACIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL E/OU LGTBIFÓBICA	23
9	MAPA DE RECURSOS E SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADOS	38
10	COMPROMISOS A ASUMIR	40
11	PROCEDEMENTO DE ADHESIÓN ..	43
12	SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN	45
13	ANEXOS	47



INTRODUCCIÓN

Nunha sociedade de natureza patriarcal como a nosa, as violencias machistas son froito da aprendizaxe sociocultural. De aí que, aínda dos esforzos e avances na súa erradicación para promover espazos e relacións libres de violencias e discriminacións, as violencias sexuais, nas súas diversas expresións, seguen sendo unha das formas máis habituais e preocupantes, especialmente en contextos de ocio nocturno.

Outra forma de violencia machista que continúa estando presente e normalizada nestes espazos, son as violencias LGTBfóbicas. Estas dan lugar a diversos tipos de discriminación e violencia por razón de orientación sexual, identidade ou expresión de xénero. E, de igual forma que noutros ámbitos e espazos de socialización, estas formas de violencia habitualmente son minimizadas, cando non silenciadas, especialmente aquelas máis sutís e invisibles que, polo tanto, nos resultan máis difíciles de identificar.

O presente **Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBfóbicas nos Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela**, impulsado a través do Centro de Información ás Mulleres de Santiago de Compostela (CIM), xorde como resposta á demanda dun dos principais axentes de ocio nocturno: as asociacións profesionais de hostalería da cidade. Estas, conscientes da importancia de dotar o persoal traballador e responsable destes espazos dunha ferramenta de apoio e de articular unha estratexia coordinada e intersectorial, participaron activamente no seu deseño. Ao igual que outras entidades do Terceiro Sector e institucións con responsabilidade na atención ás persoas afectadas por estas violencias machistas.

Con esta ferramenta búscase 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” para garantir, no contexto de ocio nocturno, o desfrute de toda a cidadanía dende a liberdade, a igualdade e a seguridade. Para isto, este Protocolo **artellouse da man dun amplo proceso participativo**.

Neste Protocolo referirémonos tamén ás **violencias sexuais e LGTBfóbicas en plural**. Con isto, contribuímos a darlle visibilidade á diversidade de actos que atentan contra a liberdade e a vida sexual das persoas que os afrontan, as vítimas. As persoas vítimas neste contexto son, en maior medida, as **mulleres** e as persoas que forman parte do colectivo **LGTBIQA+**, pero tamén, aquelas que son percibidas como tal. En relación a isto, aínda da controversia existente sobre o uso da expresión “víctima”, principalmente pola carga negativa e desapoderante que se lle confire a nivel social, consideramos que a través do seu uso recoñécese implicitamente o dano causado inxustamente a unha persoa, e sitúase a responsabilidade onde corresponde: na persoa que exerce a violencia. De acordo con isto, un dos principios nos que se apoia a actuación dos axentes de ocio nocturno no marco deste Protocolo é o respecto á capacidade das persoas vítimas de tomar as súas propias decisións. De igual modo, na teima de humanizalas, falamos de persoas vítimas, e non de vítimas.

Así mesmo, asumindo que a orixe das violencias sexuais e LGTBfóbicas parte dunha causa común: o sistema machista, patriarcal e heteronormativo que caracteriza a nosa sociedade; a abordaxe e actuación fronte a estas formas de violencias machistas realizarase baixo o prisma dunha **perspectiva integradora**. E, por suposto, poñendo por diante os principios de liberdade, seguridade, convivencia e respecto dos dereitos de todas as persoas.



CONTEXTO

NO MARCO DESTE PROTOCOLO, A QUE NOS REFERIMOS CANDO FALAMOS DE OCIO NOCTURNO?

O ocio nocturno abrangue diferentes dimensións, **dende a social e económica ata a que transforma o espazo público**. A primeira delas, a dimensión social, ten que ver coa variedade de actividades recreativas que se integran nas prácticas cotiás e nas relacións sociais no tempo de ocio dunha gran parte da poboación, especialmente da mocidade. No caso concreto de Santiago de Compostela, segundo as asociacións de hostalería, estímase que cada “noite de festa” gozan do ocio nocturno da cidade entre 3.000 e 5.000 persoas, cifras que aumentan **notablemente durante as festas de verán e ao inicio do curso universitario**.

Este matiz vén a sinalar unha das particularidades do modelo de ocio nocturno compostelá: **a elevada estacionalidade do sector e o tipo de público** que se pode atopar en determinadas épocas do ano. Así mesmo, a oferta de ocio nocturno caracterízase pola presenza de numerosos locais, principalmente bares e pubs –concentrados maioritariamente no casco histórico da cidade–, que en xeral posúen pequenas dimensións. De aí, que non todos os locais contan con persoal específico de control de accesos, nin persoal para a vixilancia de seguridade.

Por outra banda, o ocio nocturno transforma os espazos públicos, especialmente a través dos usos que se lle dan ao realizar eventos neste contexto festivo e de nocturnidade. Pero a súa importancia vai máis aló, dado que constitúe unha peza importante do motor económico que supón o turismo para a cidade, o cal xera un elevado número de postos de traballo no sector da hostalería.

Agora ben, no marco deste Protocolo, 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, independentemente de que requiran ou non pagar polo acceso**. Espazos que se caracterizan por un ambiente de festividade, espaxamento e desinhibición, así como polo consumo de bebidas, polo xeral alcohólicas, e outras substancias, que funcionan como desinhibidores da norma social.

Así mesmo, con **axentes de ocio nocturno** referímonos a aquelas persoas que traballan nos distintos espazos vencellados ao ocio nocturno do Concello de Santiago de Compostela, sendo entendidas cada unha delas, no contexto deste Protocolo, como axentes activos e comprometidos, con capacidade para actuar e xerar cambios a prol da erradicación das violencias sexuais e LGTBfóbicas.

Aínda que o ocio nocturno da cidade se considera tranquilo, seguro e non masificado, como vimos dicindo, tamén é produto da socialización patriarcal. E, como en calquera outro espazo no que se xeran relacións humanas, **tamén se producen desigualdades e situacións de violencias sexuais e LGTBfóbicas**. Agora ben, é innegable que neste contexto existe unha especial tolerancia e permisividade a estas violencias, que adoitan xustificarse pola influencia do consumo do alcohol e/ou outras substancias. Pero estas, ao igual que o resto de violencias machistas, están presentes na estrutura da nosa sociedade. Exprésanse acotío e de maneira continua 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+. No caso das mulleres, sitúaaas como corpos ao servizo do dominio e pracer dos homes, o que ten como resultado que se manteña unha **cultura do medo** entre as mulleres no espazo público (medo a ser agredida sexualmente, medo a que boten algunha substancia na bebida, medo a ser acosada e perseguida pola rúa...). En definitiva, un terror sexual que limita que gocen e fagan un uso igualitario dos espazos de ocio nocturno. Pero máis aló disto, da presenza de formas de intimidación e dominación que limitan o seu movemento e autonomía no espazo público, tamén se producen outras violencias que se expresan de forma máis indirecta e simbólica.

POR QUE ESTAMOS A DICIR ISTO?

Moitas formas das violencias sexuais non son identificadas como tal. Socialmente está moi estendida a idea de que só hai violencia sexual cando se fai uso da intimidación ou da forza física, cando se producen violencias que constitúen delito. Esta falsa crenza contribúe a invisibilizar outras formas que se producen en gran medida, pero tamén, a que socialmente se manteña a **percepción dunha baixa incidencia das violencias sexuais nos espazos de ocio nocturno**. Á marxe de que poidan ser delito ou non, todas as formas de violencias sexuais afectan ao benestar físico e emocional das persoas que as sofren.

PERO, REALMENTE HAI UNHA BAIXA INCIDENCIA DAS VIOLENCIAS SEXUAIS E LGTBIFÓBICAS NOS ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO?

Segundo se extrae dos datos da diagnose inicial que se realizou como paso previo ao deseño deste Protocolo, **a maioría** das persoas que participaron nunha enquisa realizada a pé de rúa polas zonas de ocio nocturno da cidade, **afirmaron ter sido vítimas ou testemuñas de situacións de violencia sexual e/ou LGTBifóbica** en espazos de ocio nocturno **do municipio**.

Os “piropos e asubíos” ou as “miradas continuas e molestas” **foron as formas de violencia máis sinaladas**. Estas formas, aparentemente sutís, cando son normalizadas adoitan pasar desapercibidas, polo que son máis difíciles de identificar.

Pero ademais destas, tamén se sinalaron outras actitudes e comportamentos que constitúen violencias sexuais e/ou LGTBifóbicas, tales como: comentarios non desexados sobre o aspecto físico ou o corpo, achegamentos excesivos, tocamentos non consentidos ou contacto físico supostamente accidental etc.

Lonxe de pensar que se trata de situacións illadas, comprobamos que a maioría das persoas que participaron consideran que **este tipo de actitudes e comportamentos están moi presentes** nos espazos de ocio nocturno do municipio.



A PÉ DE RÚA...

71,62% sufriu ou foi testemuña dalgún tipo de violencia sexual no ocio nocturno do municipio.

54% Sufriu ou foi testemuña dalgún tipo de violencia LGTBifóbica no ocio nocturno do municipio.

82,4% Recibiu comentarios non desexados, sobre o aspecto físico ou o corpo.

82,4% Recibiu comentarios non desexados, sobre o aspecto físico ou o corpo.

74,3% Viviu insistencia ou presión ante unha ou máis negativas a proposicións sexuais ou nunha situación de suposto “flirteo”.

52,7% Sufriu insultos, intimidacións e outras formas de acoso verbal por orientación sexual, identidade ou expresión de xénero.

66% Pensa que estas actitudes e comportamentos reprodutores da violencia sexual e/ou LGTBifóbica están moi ou bastante estendidos nos espazos de ocio nocturno.

SOBRE QUE ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO SE APLICA ESTE PROTOCOLO?

Se ben o concepto de ocio nocturno pode resultar moi amplo, o ámbito de aplicación deste Protocolo abrangue tres tipos de espazos.

Por unha banda, **os establecementos de ocio nocturno de titularidade privada abertos ao público**, en que se celebran actividades recreativas e en 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, bares musicais etc.**

Por outra banda, **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: **festas populares, concertos, festivais, espectáculos públicos nocturnos etc.**

En terceiro lugar, **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 LGTBfóbicas que se producen en espazos públicos da cidade.

Con todo, terán cabida no ámbito de aplicación deste Protocolo todos aqueles **espazos de ocio nocturno do concello de Santiago de Compostela que asuman o compromiso de previr, detectar e actuar ante as situacións de violencia sexual e/ou LGTBfóbica**, formalizando este compromiso a través dun procedemento de adhesión ao presente Protocolo.



**MARCO
NORMATIVO E
CONCEPTUAL**

As violencias sexuais e LGTBfóbicas son **actos que atentan contra a liberdade das persoas** e, por este motivo, constitúen unha violación dos dereitos humanos. Nos últimos anos, a nivel estatal producíronse **avances legislativos moi significativos en materia de erradicación das violencias machistas**, especialmente as violencias sexuais e LGTBfóbicas.

Neste Protocolo **contémplanse as formas de violencia sexual e LGTBfóbica que son constitutivas de delito, así como aquelas que, sen selo, supoñen intromisións ilexítimas na indemnidade e liberdade sexual das persoas**. Con isto, apelamos á necesidade de visibilizar tamén aquelas violencias que, polo feito de non seren delituosas, suceden con frecuencia, están naturalizadas, pasan máis desapercibidas, e son máis difíciles de identificar. Polo tanto, son “asumidas” por moitas mulleres e persoas do colectivo LGTBQA+ neste contexto.

Así, máis alá da consideración de se son ou non delito, entendemos que 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 LGTBQA+**. Con isto, búscase promover unha postura de rexeitamento e visibilizar aquelas violencias que están máis ocultas, co fin de que todas as persoas poidamos vivir e desfrutar con dignidade do ocio nocturno, dende a igualdade, a liberdade e a seguridade.

QUE SON AS VIOLENCIAS SEXUAIS?

Segundo a **Lei Orgánica 10/2022, de 6 de setembro, de Garantía Integral da Liberdade Sexual**, as violencias sexuais son “os actos de natureza sexual non consentidos ou que condicionan o libre desenvolvemento da vida sexual en calquera ámbito público ou privado”.

— AGRESIÓN SEXUAL

Na **LO 10/2022** defínese a **agresión sexual** como “calquera acto que atente contra a liberdade sexual doutra persoa sen o seu consentimento”, onde os **delitos de agresión sexual** son definidos como “os 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”.

Así mesmo, a **violación** é definida como unha “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”. Por unha banda, cando ese acto de violencia sexual é cometido por máis dunha persoa agresora recibe o nome de **violación grupal**. Por outra banda, cando a violación é cometida en repetidas ocasións recibe o nome de **violación múltiple**. Dende este punto de vista, **unha violación grupal é unha violación múltiple, pero non todas as violacións múltiples son necesariamente grupais**.

A este respecto, na **Lei Orgánica 10/1995, de 23 de novembro, do Código Penal** considéranse legalmente **agravantes** o feito de que a agresión sexual sexa cometida de forma conxunta por máis dunha persoa agresora; o exercicio dunha violencia de extrema gravidade ou que os actos cometidos posúan un carácter especialmente degradante ou vexatorio; ou se a persoa agredida está nunha situación de vulnerabilidade (por exemplo, ao atoparse baixo os efectos de substancias alteradoras da conciencia).

En relación a isto último, na **LO 10/2022** defínese a **submisión química** como “o 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). Cómpre destacar que, nestes casos, a persoa vítima atópase nunha situación de **incapacidade para expresar un consentimento válido**, posto que a súa vontade foi anulada.

No marco deste Protocolo tamén se contempla como un acto de submisión química **o feito de incitar ao consumo de alcol ou outras drogas, co propósito de anular a vontade da persoa vítima**.

— ACOSO SEXUAL

Na **Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a Igualdade Efectiva de Mulleres e Homes**, o **acoso sexual** é definido como “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”.

Pola súa parte, na **LO 10/2022** tamén se fai mención ao **acoso sexual na rúa**, sendo entendido no marco deste Protocolo como 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.

— EXHIBICIONISMO

Por último, no **Código Penal** tamén se contempla o **exhibicionismo** como un delito cando se exerce **ante menores de idade ou persoas con discapacidade** necesitadas de especial protección. No marco deste Protocolo, contemplamos o exhibicionismo como todo acto de exhibición obscena e de carácter sexual executado fronte a unha persoa. Referímonos con isto 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 LGBTI**, a **LGBTIfobia** é *“toda actitude, conduta ou discurso de rexeitamento, repudio, prexuízo, discriminación, odio ou intolerancia cara ás persoas LGBTIQ+ polo feito de selo, ou ser percibidas como tales”*.

Cómpre destacar que a **LGBTIfobia queda amparada baixo o Artigo 510 do Código Penal 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 crenza- 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.

Así mesmo, na **LO 4/2023 enténdese por homofobia, lesbofobia, bifobia e transfobia, e discriminación das persoas LGBTI de forma directa e indirecta**, *“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”*.

Por último, é preciso mencionar a **violación correctiva**, sendo entendida no marco deste Protocolo como un delito de odio que se produce cando persoas homosexuais son violadas co suposto fin de “corrixir” a súa orientación sexual, identidade ou expresión de xénero, coa intención de devolver a persoa vítima ao encadre heteronormativo imperante.

Cómpre destacar que a **Lei Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección da Seguridade Cidadá**, contempla como **infracción leve** a incitación ou realización de actos que atenten contra a indemnidade e liberdade sexual. Por esta razón, 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?

Cando se trata de persoas menores de idade, respondendo á **Lei Orgánica 8/2021, de 4 de xuño, de Protección Integral á Infancia e á Adolescencia**, na nosa actuación **debe primar o interese superior da persoa menor de idade**. Isto significa que todas as decisións que se tomen en relación a ela deben ir orientadas ao seu benestar e pleno exercicio de dereitos.

Debemos cumprir coa **obriga de garantir a protección das persoas menores de idade contra todo tipo de violencias** (incluídas as violencias sexuais e LGTBifóbicas), ademais de interpor todas as medidas de protección e de apoio necesarias, así como adecuar os servizos de atención ás súas características e necesidades, respectando sempre a súa autonomía.

Así mesmo, cando se detecte unha situación de risco ou posible desamparo dunha persoa menor de idade, tal e como se recolle na **LO 8/2001**, **a nosa obriga é prestarlle auxilio inmediato e comunicar os feitos ás autoridades correspondentes**.

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

- ▶ **Agresións sexuais (con ou sen agravantes)**, 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.

Máis especificamente, e en todo caso, considéranse agresión sexual aqueles actos con contido sexual nos que se obriga (empregando violencia, intimidación ou abuso dunha situación de superioridade ou vulnerabilidade da vítima) a participar de calquera tipo de práctica sexual non desexada nin consentida por parte da persoa que sofre a violencia.

A violencia sexual non xorde exclusivamente da violencia física, senón que pode ser desencadeada por algunha forma de violencia psicolóxica (presión, chantaxe, coacción, intimidación etc.) ou a partir dun caso de submisión química, entre outras.

- ▶ **Agresións físicas (empurróns, sacudidas, golpes etc.)** cara a unha persoa que forma parte do colectivo LGTBQA+, motivadas polo feito de pertencer a dito colectivo.
- ▶ **Agresións verbais (insultos, termos despectivos, burlas etc.)**, co fin de humillar, menospreciar ou desacreditar unha persoa que forma parte do colectivo LGTBQA+.

No referido ás violencias LGTBfóbicas tipificadas penalmente **debe ampliarse o espectro a aquelas violencias cometidas contra persoas que, sen formaren parte do colectivo LGTBQA+, son percibidas como tales.** Polo tanto, todo tipo de agresión cometida baixo este suposto terá a mesma consideración.

E QUE OUTRAS FORMAS DE VIOLENCIA SEXUAL E LGTBIFÓBICA REXEITAMOS NO MARCO DESTA PROTOCOLO?

- ▶ **Miradas lascivas non desexadas, puntuais ou continuadas**, realizadas co obxectivo de sexualizar o corpo da outra persoa ou para burlarse dela. Estas miradas xeran incomodidade ao seren desagradables, cousificantes, constantes e non desexadas. O mesmo sucede no caso dos **ruídos (asubíos, arquexos etc.) e xestos obscenos.**
- ▶ **Comentarios sexuais non desexados e machistas** que, con frecuencia, son normalizados (tal e como ocorre no caso dos “piropos”). En numerosas ocasións, trátase de valoracións sobre a aparencia física ou sobre o corpo doutra persoa, sen ser pedidas por ela.
- ▶ Actitudes e comportamentos relacionados coa **cousificación dos corpos das mulleres** e a súa hipersexualización.

- ▶ **Preguntas non desexadas sobre a vida sexual**, a continua explicación de preferencias sexuais, ou falar reiteradamente sobre as propias habilidades/capacidade sexuais sen que a outra o persoa o desexe.
- ▶ **Insistencia ante unha ou máis negativas a proposicións sexuais ou nunha situación de suposto “flirteo”**, que pode derivar nunha reacción agresiva ante o rexeitamento.
- ▶ **Invasión continuada do espazo vital** que, habitualmente, se manifesta a través da irrupción, de forma continuada e intencionada, xerando incomodidade na persoa que a sofre.
- ▶ **Seguimento obsceno e acurralamentos** por parte dunha ou varias persoas, que impiden á persoa que os sofre moverse libremente polo espazo.
- ▶ **Achegamentos excesivos, tocamientos non desexados e contacto físico supostamente accidental**, sexan ou non puntuais.
- ▶ Toma de **fotografías e/ou gravacións de natureza sexual** non consentidas.
- ▶ **Actitudes intimidatorias e/ou discriminatorias**, de forma directa ou indirecta, 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 sexan motivadas por iso.

En relación ao exposto anteriormente, cómpre destacar que no marco deste Protocolo **enténdense as violencias sexuais e LGTBfóbicas como un contínuum**, que vai dende a expresión daquelas violencias máis normalizadas, invisibilizadas e cotiás, ata aquelas máis explícitas e visibles como as agresións sexuais e/ou LGTBfóbicas.



OBJECTIVOS

CALES SON OS **OBXECTIVOS** A ACADAR NO MARCO DESTE PROTOCOLO?

- ▶ **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 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 esas 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 previr a manifestación das violencias sexuais e LGTBfóbicas** nos espazos de ocio nocturno do municipio.



**PUNTO DE
PARTIDA**

1	<p>ADHESIÓN AO PROTOCOLO</p> <p>Calquera dos axentes do ocio nocturno definidos poderá facer unha solicitude de adhesión a través da que se compromete ao cumprimento e aplicación do Protocolo.</p>
2	<p>FORMACIÓN DO PERSOAL TRABALLADOR</p> <p>O persoal responsable e traballador destes espazos deberá realizar a acción formativa incluída no marco do Protocolo.</p>
3	<p>DEFINICIÓN DE ROLES E RESPONSABILIDADES</p> <p>En cada un destes espazos designarase unha persoa ou equipo responsable da aplicación do Protocolo.</p>
4	<p>IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN</p> <p>Todo axente adherido comprometerase a implementar as medidas de prevención acordes ao seu espazo.</p>
5	<p>ACTIVACIÓN DO CIRCUÍTO DE ACTUACIÓN</p> <p>De producirse unha situación de violencia sexual ou LGTBfóbica, a persoa ou equipo responsable comprométense a seguir as pautas definidas no Protocolo.</p>
6	<p>REXISTRO, SEGUIMENTO E AVALIACIÓN</p> <p>Todos os feitos acontecidos no marco do Protocolo serán rexistrados para facilitar o seu seguimento e avaliación.</p>



**PRINCIPIOS DE
ACTUACIÓN**

Cando se detecte ou se teña coñecemento dunha situación de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica, a actuación rexerese, con carácter xeral, polos seguintes principios básicos:

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.

Apoia e acompaña a persoa vítima, procurando o seu benestar e a súa seguridade. Así mesmo, mantén con ela unha actitude respectuosa e empática, de bo trato e de escoita activa.

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 LGTBIfóbica, así como ante a persoa que exerce a violencia.

Á súa vez, evita calquera mostra de complicidade con ela e **non xustifiques nin minimices a súa conduta.**

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.

No caso dos **establecementos e eventos**, 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.

De igual modo, é recomendable contar coa implicación do persoal de control de accesos e/ou do persoal de vixilancia e seguridade, cando así se dispoña destes perfís profesionais. E no caso dos **taxis**, a persoa responsable será principalmente o/a titular da licenza e a persoa condutora de cada quenda.

COORDINACIÓN E COLABORACIÓN

Proporciona unha resposta inmediata e coordinada co resto de axentes implicados no circuíto de actuación.



MEDIDAS DE PREVENCIÓN E ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

No marco deste Protocolo, a **prevención** é entendida como o conxunto de medidas e accións encamiñadas a **evitar ou reducir a incidencia das violencias sexuais e LGTBfóbicas**, eliminando os posibles factores de risco presentes nos diferentes espazos de ocio nocturno.

Por outra banda, coa **sensibilización** referímonos ao conxunto de accións dirixidas a xerar cambios que permitan avanzar na erradicación das violencias sexuais e LGTBfóbicas. Nesta liña, recóllense unha serie de **accións coas que sensibilizar a cidadanía** e transmitir unha mensaxe de rexeitamento cara a todas as formas de violencias machistas nos espazos de ocio nocturno, situando o foco naquelas condutas máis normalizadas, así como na superación de mitos que aínda persisten na nosa sociedade.

CON QUE FERRAMENTAS IMOS CONTAR?

As **medidas de prevención e accións de sensibilización** levadas a cabo no marco deste Protocolo son as seguintes:

- ▶ **Acción formativa específica para a abordaxe das violencias sexuais e LGTBfóbicas.**
Dirixida ao conxunto do persoal traballador dos diferentes espazos de ocio nocturno.
- ▶ **Distintivos para visibilizar a adhesión do espazo ao Protocolo.**
Amosan o compromiso do espazo na promoción da liberdade sexual e informan de que se dispoñe dun Protocolo para actuar ante situacións de violencia sexual e/ou LGTBfóbica.
- ▶ **Adhesivos para os baños.**
Con información sobre as violencias sexuais e LGTBfóbicas, así como con indicacións para poñer en coñecemento do persoal traballador unha situación de violencia sexual e/ou LGTBfóbica.
- ▶ **Guía para a abordaxe das violencias sexuais e LGTBfóbicas nos espazos de ocio nocturno.**
Para facilitar aos axentes de ocio nocturno adheridos a aplicación do Protocolo.
- ▶ **Díptico de recursos e servizos especializados dirixidos á abordaxe das violencias sexuais e LGTBfóbicas, con información en caso de sufrir ou presenciar algunha destas violencias.**
Material divulgativo a disposición do público usuario do ocio nocturno.

RECOMENDACIÓNS E OUTRAS FERRAMENTAS QUE PODEN CONTRIBUÍR A MELLORAR A EFICIENCIA DO PROTOCOLO E, EN CONSECUENCIA, CREAR ESPAZOS LIBRES DE VIOLENCIAS SEXUAIS E LGTBIFÓBICAS:

- ▶ **Difundir o Protocolo entre as persoas usuarias do ocio nocturno e a cidadanía en xeral**, empregando, por exemplo, as páxinas web e redes sociais dos diferentes espazos de ocio nocturno; aplicando a imaxe do distintivo de adhesión na súa publicidade etc.
- ▶ **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, tanto no caso do persoal traballador como no das persoas usuarias.
 - 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.

(Por exemplo, denegar o acceso a alguén por levar simboloxía reivindicativa da loita feminista ou polos dereitos LGTBQA+ baixo o pretexto de que poden incitar a outras persoas a exercer violencias).
 - 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** no equipo de traballo, así como na programación artística e/ou musical 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.

- Por exemplo, **zonas escuras, pouco transitadas ou que quedan ocultas á vista** (zonas “en sombra”), **ou zonas de maior aglomeración** de persoas (accesos e saídas do espazo, zonas de baile, zonas para adquirir bebidas e/ou comida etc.).
 - No caso do **acceso a eventos festivos en horario nocturno**, cómpre contar con procedementos específicos, como o acceso en zigzag ou habilitar varias entradas. No momento do **desaloxo**, a opción máis recomendable é habilitar varias saídas de forma estratéxica.
- ▶ Contar cun **elemento visible ao público** no que se recollan as normas referidas ao **Dereito de Admisión**. Neste, pode incluírse unha cláusula do tipo:
 - ▶ En eventos que aglutinan todo tipo de espectáculos e actividades recreativas abertas ao público en horario nocturno, instalar **Puntos Violetas**. Trátase dun recurso dirixido á sensibilización, difusión de información, asesoramento e atención profesional ante un caso de violencia machista (especialmente violencias sexuais e LGTBifóbicas) que se poidan dar durante o desenvolvemento do evento. Estes adoitan estar coordinados con todos os axentes implicados na organización e desenvolvemento do evento (dende o persoal de seguridade ata as persoas voluntarias).
 - ▶ **Visibilizar e sinalizar os puntos de atención específicos** (por exemplo, a localización dos Puntos Violetas, do persoal de seguridade etc.) para facilitar que tanto as persoas vítimas como as persoas testemuñas informen dunha situación de violencia sexual e/ou LGTBifóbica.
 - ▶ 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.

“Este espazo de ocio nocturno está adherido ao Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBifóbicas en Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela, polo que nos reservamos o dereito de impedir o acceso ou expulsar calquera persoa que manifeste actitudes e/ou comportamentos que poidan constituír unha violencia sexual ou LGTBifóbica.”



**CIRCUÍTO
BÁSICO DE
ACTUACIÓN
ANTE UNHA
SITUACIÓN DE
VIOLENCIA
SEXUAL E/OU
LGTBIFÓBICA**

CALES SON OS PASOS A SEGUIR?

1

DETECCIÓN

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

**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 SEGUIMIENTO

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

1**DETECCIÓN ▶**

Para detectar posibles situacións de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica nos espazos de ocio nocturno é preciso **poñer en marcha unha serie de estratexias que nos permitan identificar as diferentes formas en que se poden manifestar estas violencias** (actitudes, comportamentos, comentarios, xestos etc.).

RECOMENDACIÓNS CON CARACTER XERAL

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

Por exemplo:

- Cando unha persoa realiza espaventos ou detectas na súa mirada incomodidade ou tensión;
- 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 están intentando levala cara outro lugar;
- Cando unha persoa está inconsciente e deitada no chan;
- Cando unha persoa é acurrallada por unha ou máis persoas.

E, tamén, cando hai **aglomeracións de persoas** en determinadas zonas do espazo (baños, corredores estreitos, accesos ao espazo etc.).

Non todas as persoas teñen a mesma capacidade de reacción, ou mesmo poden non estar percibindo a situación de violencia que se está a exercer sobre elas.

NESTES CASOS, ACTÚA!

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

- 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 o teu equipo para xestionar a situación e actuar.

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

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

POR EXEMPLO, observa, achégate, pasa por diante, informa o persoal de seguridade ou algunha compañeira ou compañeiro do que está a acontecer etc.

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 que aglutinen espectáculos e actividades recreativas abertas ao público en horario nocturno** (concertos, festivais, verbenas etc.), ante un fluxo elevado de persoas vai resultar difícil detectar actitudes e comportamentos individuais que poidan constituír violencias sexuais e/ou LGTBifóbicas, polo que é importante ter en consideración certas características e especificidades.

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.

Isto facilitará que haxa, por unha banda, profesionais destinados a controlar a entrada e saída do establecemento/evento, respectando as condicións específicas de admisión e o aforo máximo autorizado (**persoal de control de accesos**) e, por outra banda, persoas cualificadas desempeñando un rol activo de vixilancia e funcións de seguridade (**persoal de vixilancia e seguridade**).

Cómpre destacar que o persoal de control de accesos debe informar inmediatamente ao persoal de vixilancia e seguridade, se o houbese, ou no seu defecto, as Forzas e Corpos de Seguridade, das alteracións da orde que se produzan nos accesos ou no interior do establecemento/evento aberto ao público. Así mesmo, o persoal de vixilancia e seguridade está autorizado para reter a aquelas persoas que cometan actos delituosos ou infraccións administrativas, e poñelas de inmediato a disposición das Forzas e Corpos de Seguridade.

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 ruídos 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 (polo efecto do alcohol ou outras substancias);
- ▶ Unha persoa acode a ti ou sobe ao vehículo en estado de nerviosismo e coméntache unha situación de violencia que acaba de vivir ou presenciarse;
- ▶ 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.

En calquera destes supostos, así como noutros que poidan constituír situacións de violencia sexual e/ou LGTBifóbica, a persoa que se atope aos mandos do vehículo con licenza adherida ao Protocolo **deberá proceder tamén seguindo as pautas de actuación que se expoñen a continuación**.

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 PRESENCIES A SITUACIÓN, pero que a persoa vítima ou unha terceira persoa acuda a ti para comunicar o acontecido.

Nestes casos:

- ▶ Non cuestiónes 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 ▶

A continuación recóllense as **pautas a seguir nas situacións de violencias sexuais e/ou LGTBifóbicas** que se poden dar nos espazos de ocio nocturno.

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**, ao persoal de seguridade (se o houbese) e, de ser necesario, a algún compañeiro ou compañeira para que apoie a actuación, e **nunca deixes soa a persoa vítima**.

Algunhas medidas a adoptar en conxunto, poderían ser: prender as luces, apagar a música, parar o concerto etc.

- ▶ **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, afastada da persoa agresora e doutras miradas.

Establecer unha separación física entre a persoa que vive unha situación deste tipo e quen lla provoca é fundamental. Se non hai un espazo dispoñible que garanta esta separación, podes, por exemplo, invitar a persoa vítima a que entre detrás da barra.

- ▶ **Chama ao 112** para poñer en coñecemento o acontecido e solicitar a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade. Se precisa atención sanitaria, solicita a presenza dos servizos médicos de urxencia.
- ▶ **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.** Por exemplo, “*Como te encontras?*”, “*Que necesitas?*” etc.
- ▶ **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** e amosa a túa desaprobación.
- ▶ **Pregúntalle se veu acompañada de amizades** e, de ser así, se quere que as localicemos (en ningún caso a deixaremos soa). Por exemplo, “*Estás soa? Queres que contactemos con alguén para que te acompañe?*”.
- ▶ **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.

Aínda que **denunciar os feitos ou recibir asistencia médica** depende da súa vontade, sinala a importancia de facelo, sen presión. Son moitas as emocións que poden xurdir tras a violencia recibida (tristeza, rabia, apatía, sensación de impotencia...). Con todo, a denuncia é unha ferramenta para proporcionarlle protección e, como tal, pode ou non facer uso dela.

Na comisaría, no Xulgado de Garda (ou na Oficina de Asistencia ás Vítimas do Delito) explicaranlle o proceso da denuncia, así como os seus dereitos como denunciante e os recursos dos que dispón. Podes indicarlle que para presentar a denuncia é recomendable que o faga estando acompañada por alguén da súa confianza.

- ▶ **Respecta en todo momento a súa autonomía** e capacidade para tomar as súas propias decisións.
- ▶ **Facíllalle o material informativo** do Protocolo sobre os servizos de atención psicosocial, de asistencia sanitaria e de asesoramento xurídico que están á súa disposición.

Aínda que nese momento a persoa vítima **decida non denunciar ou teña dúbidas** de se facelo ou non, é importante que lle facilitemos esta información de forma clara e rigorosa.

- ▶ 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.

DE PRECISAR ASISTENCIA MÉDICA, É IMPORTANTE QUE SAIBAS...

▶ O centro sanitario de referencia é o **Complexo Hospitalario Universitario de Santiago (CHUS)**.

▶ No servizo médico faranlle **un parte de lesións que lle servirá como proba** no caso de que decida denunciar.

▶ Cando a violencia exercida ten motivación LGTBifóbica, **é importante que lle indique ao persoal sanitario que foi vítima dunha agresión LGTBifóbica** para que así conste no parte médico.

▶ Se a persoa vítima non quere denunciar, o propio hospital **ten a obriga de informar ás autoridades xudiciais de calquera agresión sexual** (con ou sen o consentimento da vítima), pero iso **non implica o inicio dun procedemento xudicial**, este vai depender sempre do seu consentimento. O xulgado gardará o parte lesións por un tempo por se a persoa vítima decidise denunciar con posterioridade.

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 CONDICIÓN DE MANTER UNHA CONVERSA?

Se **non está en condicións de manter unha conversa** contigo porque se atopa baixo os efectos do consumo de substancias (alcol e outras drogas), 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.
- ▶ **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.

É recomendable que a persoa vítima **permaneza acompañada** (por unha persoa da súa confianza ou por unha persoa profesional cualificada) **durante o traslado ao centro médico de referencia**.

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 tamén 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** e, na medida do posible, continúa observando a situación. Isto facilitará que identifique rapidamente a quen acudir en caso de que o precise.
- ▶ **Achégate a esa persoa e interrompe a situación.** Identifícase 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?

A diferenza das situacións con risco explícito para a integridade física ou a saúde, este suposto refírese a cando identificamos unha persoa en **situación de potencial risco ou vulnerabilidade**, sexa porque está afectada polo consumo de alcol ou outras drogas, porque se atopa deambulando e desorientada etc., e **actuamos como medida preventiva.**

- ▶ Se observas, sospeitas ou se te informan de que unha persoa se atopa nunha situación de vulnerabilidade (por exemplo, polos efectos derivados do consumo dalgunha substancia), **achégate a ela e valora a situación.**
- ▶ **Identifícase 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 soa).
- ▶ 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 **É EXPLÍCITA?**

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

- ▶ **Achégate á persoa vítima** e identifícase co teu nome e como persoal traballador do espazo.
- ▶ **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**, infórmao 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, retírate**, mais continúa prestando atención á situación por se cambia de opinión ou por se incrementa a intensidade da violencia.

Nos dous supostos é importante que teñas en consideración os feitos acontecidos, o tipo de violencia e a **capacidade de xestión da persoa vítima**, co fin de non re-vitimizala.

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 preguntalle 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.**
Explícalle que no espazo non se admiten este tipo de actitudes e/ou comportamentos, nin ningunha outra forma de violencia machista.
- ▶ **Solicítalle que se afaste fisicamente da persoa vítima**, co fin de crear un espazo máis seguro para ela e rebaixar a tensión.
- ▶ Fállle 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?

- ▶ Segundo a situación, **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 outros establecementos do acontecido etc.

- ▶ Se reacciona de forma agresiva, **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, 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 para a integridade física da persoa vítima, a túa propia ou para calquera das persoas que se atopan no espazo, **chama ao 112 e solicita a presenza das Forzas e Corpos de Seguridade**.

A túa testemuña sobre os feitos acontecidos, así como o das persoas que estiveron presentes no momento, **é fundamental para a elaboración do atestado policial**.

- ▶ 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 e a integridade física de todas as persoas.

COMO ACTÚO CANDO A SITUACIÓN **IMPLICA MENORES DE IDADE?**

Cando detectes unha situación de violencia na que a persoa vítima ou a persoa agresora poidan ser 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?

En grandes eventos festivos (concertos, verbenas, festivais etc.) as pautas de atención ás persoas vítimas dunha situación de violencia deben ser **as mesmas que se establecen cando a violencia ten lugar nun establecemento**. Neste caso, a diferenza márcana os recursos especializados cos que se conte na organización do evento.

En 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, con **carácter xeral**:

- ▶ **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 a súa integridade física e o seu benestar emocional inmediato.



E NOS TAXIS?

No sector do taxi, a actuación tamén debe ser a mesma que a realizada por calquera dos outros axentes do ocio nocturno, **coa excepción das situacións que teñan lugar no interior do propio vehículo.**

Neste caso, 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 intentar sacar a persoa agresora do vehículo, sen agravar a situación e salvagardando a seguridade da persoa vítima e a túa propia.
- ▶ Ante unha situación de perigo, a persoa condutora debe **contactar o antes posible co 112 ou coas Forzas e Corpos de Seguridade** para solicitar a súa intervención no marco deste Protocolo.
- ▶ No caso de producirse unha situación na que a persoa vítima requira de atención médica de urxencia **debe dirixirse directamente ao centro sanitario de referencia (CHUS).**

FERRAMENTAS DE UTILIDADE PARA O SECTOR DO TAXI...

Implementar **solucións tecnolóxicas de intercomunicación** que contan cun “botón do pánico”; en caso de ser pulsado envía un aviso á centraliña do servizo para localizar a situación do vehículo e coñecer o que está sucedendo a bordo, de xeito que a persoa da central fai o aviso aos servizos de emerxencias no caso de que a condutora non puidese facelo.

Establecer un código “secreto” que, **ao ser nomeado, active a situación de alerta sen levantar sospeitas.** Este código pode ser empregado para que a persoa ao mando do vehículo poña en coñecemento da centraliña (ou dos servizos de emerxencias) que se atopa ante unha situación de violencia sexual ou LGTBifóbica e dende alí se artelle a asistencia que poida precisar.

DESPOIS DA ACTUACIÓN...

Tras a actuación ante unha situación de violencia sexual e/ ou LGTBifóbica pode que **os feitos transcendan á prensa** e esta contacte co espazo de ocio nocturno no que aconteceu a violencia.

Para evitar a difusión de información que poida afectar a unha posible investigación xudicial ou xerar alarma social, **é recomendable que os axentes de ocio nocturno adheridos ao presente Protocolo non faciliten información sobre o acontecido a través de ningunha vía** (declaracións á prensa, comunicacións a través de redes sociais ou outros medios etc.).

Así mesmo, en caso de recibir unha solicitude por parte de xornalistas ou de calquera persoa que non forme parte dos axentes institucionais implicados na abordaxe destas formas de violencia, **é importante que se rexeite esta petición** e lle sexa remitida ás Forzas e Corpos de Seguridade, como responsables da investigación.

É a nosa responsabilidade legal **salvagardar a identidade da persoa vítima e evitar a difusión de calquera dato referido á persoa que exerceu a violencia.** Esta última manterá o status de presunción de inocencia ata que, após da realización dun xuízo, se ditamine unha sentenza.

A MODO DE RESUMO...

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

SEMPRE QUE A
PERSONA VÍTIMA SEXA
MENOR DE IDADE...

CHAMA AO 112

- 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...

SI

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

NON

Atención a persoa vítima:

- Fala con ela dende a **calma** e transmítelle 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**.
- Facíltalle o **material informativo** do Protocolo.

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,...)

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.

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

Posibles 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.
- Fáielle saber que **pode contar co local** se o necesita e retirete.
- Permanece **alerta** por si é preciso actuar.

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 apoiem 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.

A situación **É EXPLÍCITA**
(cando observas ou che comunican insultos, burlas, tocamentos 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.
 - Fáielle 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.
 - Facíltalle 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)

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

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 caso e as condicións de cada espazo de ocio nocturno:

- ▶ **Rexistrar os incidentes nunha folla de seguimento interna** (no apartado de Anexos recóllese un modelo de folla de seguimento). Nela podemos recoller o tipo de violencia, a forma de detección, unha descrición dos feitos, así como a actuación realizada por parte do persoal traballador e o seu desenlace.
Á hora de facer este rexistro, é fundamental preservar o anonimato da persoa vítima, así como da persoa agresora, o que significa que **non debe constar ningún dato persoal delas**.
- ▶ **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 Corpos 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 LGTBfóbica 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.



**MAPA DE
RECURSOS
E SERVICIOS
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 / Chat Online 016
- ▶ Teléfono de Información e Atención Integral en Materia de Dereitos LGTBI e Delitos de Odio por LGTBIfobia
028 (Servizo Arcoíris)
028-online@igualdad.gob.es / Chat Online 028
- ▶ Liña Arcoíris 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
- ▶ Asesoramento Xurídico Online
<http://igualdade.xunta.gal/gl/content/asesoramento-xuridico-line>
- ▶ Oficina de Asistencia á Víctima e Atención á Cidadanía
981 540 358 (presente no Xulgado)
- ▶ Teléfono de Atención contra a Discriminación Racial ou Étnica — 021

SERVIZOS DE EMERXENCIA E URXENCIA

- ▶ Emerxencias — 112
- ▶ Policía Nacional — 091
- ▶ Policía Local — 092
- ▶ Urxencias Sanitarias — 061
- ▶ Garda Civil — 062
- ▶ 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



**COMPROMISOS
A ASUMIR**

No presente Protocolo, ademais de incluírse un conxunto de ferramentas coas que dar resposta ás violencias sexuais e LGTBIfóbicas que poidan darse no contexto de ocio nocturno da cidade, **establécense unha serie de compromisos para garantir a súa aplicación e avanzar no alcance dos obxectivos previstos.**

AXENTES DE OCIO NOCTURNO

Por unha banda, os axentes de ocio nocturno que decidan adherirse ao Protocolo, -cuxa formalización deberá realizarse a través das canles establecidas para tal fin-, terán que asumir unha serie de compromisos.

OS AXENTES DE OCIO NOCTURNO AO ADHERIRSE, COMPROMÉTENSE A...

- ▶ **Formarse e formar o persoal traballador** en materia de violencias sexuais e LGTBIfóbicas en espazos de ocio nocturno do Concello de Santiago de Compostela.
- ▶ Incorporar as pautas expostas no circuíto básico de actuación ante unha situación de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica nos **procesos de formación internos e de acollida do novo persoal traballador.**
- ▶ Atender as **recomendacións e outras ferramentas** recollidas no Protocolo que poden contribuír a mellorar a súa eficiencia, facendo fincapé en:
 - Identificar aquelas **zonas que poden constituír un maior risco** e implementar as medidas de prevención oportunas e acordes ao espazo, co fin de previr posibles situacións de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica.
 - Velar polo uso dunha **publicidade non sexista**, na que se teña en conta a diversidade, e os principios de: respecto, non discriminación e protección da liberdade das mulleres e das persoas que forman parte do colectivo LGTBIQA+.
- ▶ Aplicar as **pautas do circuíto básico de atención e actuación** do Protocolo dirixidas á detección, atención e actuación, rexistro e seguimento das situacións de violencia sexual e/ou LGTBIfóbica.
- ▶ **Colaborar de forma proactiva cos diferentes axentes chave** implicados na abordaxe das violencias sexuais e LGTBIfóbicas, facilitando información rigorosa e veraz.
- ▶ Garantir **o bo trato, a protección e o benestar** das persoas sobre as que se exerce violencia sexual e/ou LGTBIfóbica.
- ▶ Garantir a **protección da intimidade e a dignidade das persoas, así como os datos de carácter persoal** (entre eles, a imaxe) de todas as persoas vítimas.
- ▶ En virtude da presunción de inocencia, **tampouco se revelarán datos persoais da presunta persoa agresora** (salvo que así se solicite expresamente polas Forzas e Corpos de Seguridade, por exemplo, para localizala a través dunha fotografía ou outros datos identificativos). É dicir, gardarase a confidencialidade sobre todos os feitos dos que se fose testemuña ou parte implicada, agás a petición das persoas responsables da investigación, en aras de non interferir no posible proceso xudicial.
- ▶ **Visibilizar o compromiso coa “tolerancia cero”** cara a estas formas de violencia machista, mediante:
 - O emprego do **material divulgativo** do Protocolo dirixido á prevención e sensibilización (distintivo para visibilizar adhesión ao Protocolo, adhesivos para os baños, díptico de recursos e servizos especializados etc.);
 - A colaboración na difusión de **campañas de información e sensibilización** sobre as violencias sexuais e LGTBIfóbicas promovidas dende as diferentes administracións públicas.

CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Por outra banda, o Concello de Santiago de Compostela, a través da Área de Igualdade, asume os seguintes compromisos:

- ▶ Facilitar a **formación aos axentes de ocio nocturno adheridos** sobre o Protocolo para a abordaxe das violencias sexuais e LGTBifóbicas en espazos de ocio nocturno do Concello de Santiago de Compostela.
- ▶ Difundir e proporcionar información sobre o **procedemento e trámites para a adhesión**, e os compromisos a asumir.
- ▶ **Xestionar unha BB.DD. co rexistro de adhesións.**
- ▶ **Rexistrar e codificar as follas de seguimento das actuacións** realizadas e remitidas polos axentes de ocio nocturno, así como a súa posta en coñecemento ás Forzas e Corpos de Seguridade.
- ▶ Realizar o **seguimento e avaliación da implementación do Protocolo**, convocando para tal fin aos axentes de ámbito institucional e empresarial con carácter semestral.
- ▶ **Supervisar que os axentes de ocio nocturno cumpran cos compromisos** que son asumidos coa adhesión ao Protocolo.
- ▶ Facilitar os **materiais divulgativos e informativos** aos axentes de ocio nocturno adheridos.
- ▶ Diseñar **campañas de sensibilización específicas.**
- ▶ **Dar difusión á existencia do Protocolo** a través de diferentes canles de comunicación e materiais informativos e de promoción turística da cidade.
- ▶ **Visibilizar os axentes de ocio nocturno adheridos.**





PROCEDIMIENTO DE ADHESIÓN

Os axentes de ocio nocturno que desexen sumarse ao presente Protocolo, terán que seguir os seguintes pasos para formalizar a súa adhesión.

1 — REALIZAR A SOLICITUDE DE ADHESIÓN.

Esta poderá ser **solicitada polos seguintes axentes de ocio nocturno:**

- ▶ Persoa e/ou entidade titular do establecemento de ocio nocturno;
- ▶ Persoa e/ou entidade que solicite unha licenza e/ou permiso para a celebración de calquera evento festivo e/ou recreativo en horario nocturno;
- ▶ Persoa titular da licenza de taxi;
- ▶ Asociacións profesionais que representan os intereses dalgún sector ou actividade profesional vencellada ao ámbito do ocio nocturno;
- ▶ Outras entidades e organismos públicos ou privados que participan, promovendo ou proveendo un servizo, en actividades de ocio nocturno no municipio.

A **solicitud realizárase cubrindo o modelo de solicitud de adhesión** (recollido no apartado de Anexos), dispoñible para a súa descarga na sección de trámites na Sede Electrónica do Concello de Santiago de Compostela.

2 — CUMPRIR COS REQUISITOS PARA FORMALIZAR A ADHESIÓN.

Recibida a solicitud de adhesión ao Protocolo, a Área de Igualdade do Concello informará sobre como acceder á **acción formativa inicial** sobre o Protocolo para a abordaxe das violencias sexuais e LGTBifóbicas en espazos de ocio nocturno.

Segundo o tipo de axente de ocio nocturno, indicará tamén o número de persoas traballadoras e perfís profesionais que se recomenda que participen na acción.

A acción formativa inicial **constitúe un requisito imprescindible** para a formalización da adhesión. Esta estará dispoñible en modalidade presencial e/ou online (asíncrona, en formato vídeo, moi visual e dinámica, e de fácil seguimento).

3 — ASINAR UNHA DECLARACIÓN RESPONSABLE.

Unha vez realizada acción formativa, cada axente de ocio nocturno **asinará e remitirá a Área de Igualdade unha Declaración Responsable** conforme asume os compromisos de adhesión ao Protocolo.

4 — CONFIRMACIÓN FORMAL DA ADHESIÓN.

Verificada e aceptada a documentación remitida, **emitírase unha comunicación afirmativa e farase entrega dos materiais do Protocolo** (breve guía para a súa aplicación, distintivo de adhesión, adhesivos para os baños, material divulgativo etc.).

Para todas as consultas e demais xestións en relación ao presente Protocolo, a Área de Igualdade dispón das seguintes canles:

- ▶ Teléfono: **981 542 465**
- ▶ E-mail: **cim@santiagodecompostela.gal**



**SEGUIMIENTO
E AVALIACIÓN**

Coa finalidade de garantir a efectividade deste Protocolo, **convocarase semestralmente tanto os axentes institucionais como os axentes do ocio nocturno** comprometidos coa erradicación das violencias machistas en Santiago de Compostela.

O obxecto principal será **realizar o seguimento e unha avaliación conxunta** da aplicación deste Protocolo, así como valorar e poñer en común as diferentes situacións de violencia sexual e LGTBifóbica detectadas e rexistradas polos espazos de ocio nocturno adheridos.

Tamén se situará o foco de atención nos posibles cambios na normativa; propostas de modificación dalgún dos contidos ou dos procedementos operativos deseñados para este Protocolo; incorporación de melloras no circuito básico de actuación, así como noutras liñas de actuación; procesos de coordinación e derivación entre os axentes implicados etc.



ANEXOS

SERVIZOS DE INFORMACIÓN XERAL E ATENCIÓN ESPECIALIZADA

TELÉFONO DE ATENCIÓN A TODAS AS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA AS MULLERES / 016

TIPOLOXÍA	Información, atención psicolóxica, asesoramento xurídico e derivación a outros servizos especializados.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto, anónimo e confidencial; • Non deixa rastro da chamada; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Atención multilingüe; • Accesible para persoas con discapacidade auditivo e/ou da fala; • Atende situacións de emerxencia; • Informa sobre violencia de xénero; • Informa sobre recursos e servizos especializados; • Asesoramento xurídico; • Atención psicolóxica; • Deriva a outros servizos especializados.

OBSERVACIÓNS

Este servizo de atención telefónica e asesoramento en materia de violencia de xénero está dirixido non só ás persoas vítimas, senón a toda a sociedade no seu conxunto. É gratuíto, anónimo e funciona as 24 horas do día durante todo o ano.

O servizo telefónico, que ofrece información, asesoramento xurídico e atención psicosocial inmediata, conta con persoal cualificado para atender todas as formas de violencia contra as mulleres. O equipo multidisciplinar co que conta, coordínase cos diferentes recursos de atención especializados de toda Galicia e presta atención multilingüe en máis de 51 idiomas.

En caso de risco, a chamada é derivada ao servizo de emerxencias (112). Ambos os servizos traballan de forma coordinada para intentar facilitar a máxima axuda posible.


Pódese chamar desde calquera teléfono, fixo ou móbil. Non deixa rexistro na factura, nin sequera da marcación do número de teléfono.

MÁIS INFORMACIÓN

 ▶ **016**

 ▼
600 000 016 (WhatsApp)

 ▼
016-online@igualdad.gob.es

 ▼
<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/telefono016/home.htm>
(Chat Online 016)

TELÉFONO DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE DEREITOS LGTBI E DELITOS DE ODIO POR LGTBIFOBIA / 028

TIPOLOXÍA	Información, atención psicolóxica, asesoramento xurídico e derivación a outros servizos especializados.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto, anónimo e confidencial; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Atención multilingüe; • Accesible para persoas con discapacidade auditivo e/ou da fala; • Atende situacións de emerxencia; • Informa sobre violencia LGTBifóbica; • Informa sobre recursos e servizos especializados; • Asesoramento xurídico; • Atención psicolóxica; • Deriva a outros servizos especializados.

OBSERVACIÓNS

Este servizo de información e atención telefónica en materia de dereitos LGTBI e violencia LGTBifóbica está dirixido non só ás persoas vítimas, senón a toda a sociedade no seu conxunto. É gratuíto, anónimo e funciona as 24 horas do día durante todo o ano.

O servizo telefónico, que ofrece información, asesoramento xurídico e atención psicosocial inmediata, conta con persoal especializado para atender todas as formas de discriminación e violencia por motivo de orientación sexual, identidade ou expresión de xénero, e/ou características sexuais.

MÁIS INFORMACIÓN

 ▶ **028**



028-online@igualdad.gob.es



<https://www.igualdad.gob.es/index.php/chat028>

(Chat Online 028)

CENTRO DE INFORMACIÓN ÁS MULLERES DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (CIM) / 981 542 465

TIPOLOXÍA	Prevenición, información, asesoramento e loita contra a violencia de xénero e outras violencias machistas, así como atención ás mulleres e persoas do colectivo LGBTIQ+ vítimas desta violencia.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral (prioridade de atención ás mulleres vítimas de violencia de xénero, ás fillas e fillos e ás persoas menores ou maiores dependentes delas. Tamén é prioritaria a atención a mulleres pertencentes a outros colectivos en situación de vulnerabilidade e/ou risco de exclusión social). Así mesmo, prioriza a atención ás persoas vítimas de violencias LGTBifóbicas.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuito e confidencial (posibilidade de ser atendida de forma anónima); • Atención presencial (accédese con cita previa); • Atende todas as mulleres (incluídas menores de idade); • Atende persoas do colectivo LGBTIQ+; • Información e asesoramento sobre violencia de xénero e outras violencias machistas; • Información especializada sobre diferentes recursos e servizos especializados dirixidos ás mulleres e ao colectivo LGBTIQ+; • Atención psicolóxica; • Asesoramento xurídico.

OBSERVACIÓNS

É un recurso de carácter permanente e de titularidade municipal dende o que se articula unha intervención integral dirixida ás mulleres e persoas do colectivo LGBTIQ+.

Inclúe os seguintes servizos básicos: información e atención psicolóxica; información e asesoramento xurídico; e información e servizos de intervención social de forma totalmente gratuita dirixidos ás persoas vítimas de violencias machistas ou en situación de vulnerabilidade, na busca da consecución da igualdade efectiva entre mulleres e homes.

Xestiona, ademais, outros servizos relacionados coa participación cidadá, cuxa finalidade é a de promover a igualdade e a erradicación da discriminación e da violencia machista, tales como accións formativas, campañas de sensibilización; accións de desenvolvemento persoal e participación social de mulleres, menores de idade e colectivo LGBTIQ+; actividades de participación e sensibilización cidadá en materia de igualdade e loita contra as violencias machistas etc.

Entre os seus servizos destacan a Casa Xohana Torres, Territorio das Mulleres, Artellando Feminismos etc.

MÁIS INFORMACIÓN

 **981 542 465**

 **cim@santiagodecompostela.gal**

 **<https://cimcompostela.gal>**

 **Rúa Isaac Díaz Pardo, 2
(Santiago de Compostela)**

OFICINA DE ASISTENCIA Á VÍTIMA E ATENCIÓN Á CIDADANÍA / 981 540 358

TIPOLOXÍA	Asesoramento xurídico e atención psicosocial.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Atende toda á cidadanía; • Atención telefónica e presencial (funciona con cita previa a través de Internet); • De 9h a 14h; • Información de carácter xurídico; • Apoio e atención psicolóxica; • Orientación e tramitación de procedementos e solicitudes.
OBSERVACIÓNS	<p>A través deste servizo, dependente do Ministerio de Xustiza, ofrécese información e asesoramento en materia de violencia de xénero.</p> <p>Comprende, entre outras funcións, apoio emocional en situación de crise; información sobre recursos especializados existentes; orientación e derivación cara a recursos especializados; acompañamento a persoas vítimas en todas as actuacións xudiciais nas que se atopen inmersas e/ou o demanden etc.</p> <p>Este servizo configúrase como unha unidade especializada e está presente nos xulgados das 7 cidades galegas, cuxa finalidade é prestar asistencia e/ou atención coordinada para dar resposta ás persoas vítimas nos ámbito xurídico, psicolóxico e social.</p>

MÁIS INFORMACIÓN

 ▶ **981 540 358**

 ▼ **cidadan.vitimas.santiago@xustiza.gal**

 ▼ **<https://www.xustiza.gal/atencion-a-vitima-e-ao-cidadan/introduccion>**

 ▼ **Rúa Viena, s/n, Polígono Fontiñas, (Santiago de Compostela)**

SERVIZO DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN TELEFÓNICA SOBRE OS DEREITOS DAS MULLERES / 900 191 010

TIPOLOXÍA	Información sobre recursos e dereitos das mulleres e das posibles persoas vítimas de discriminación por razón de sexo.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono gratuito; • Horario de atención de luns a venres (laborais) de 9h a 20h e os sábados ata as 14h (fóra dese horario, poden deixarse mensaxes que serán respondidos nun prazo de 24 horas); • Informa sobre cuestións de materia civil, penal, socio-laboral ou administrativo; • Ofrece orientación sobre seguridade social, emprego, familia, conciliación ou organismos de igualdade; • Poden presentarse queixas por discriminación por razón de sexo ou por contidos sexistas na publicidade, Internet e outros medios de comunicación, que serán atendidas polo Instituto das Mulleres.

OBSERVACIÓNS

Servizo dependente do Instituto das Mulleres para informar sobre os dereitos das mulleres. Proporciona o mesmo servizo ás persoas con discapacidade auditiva e/ou da fala a través da aplicación telemática <https://www.telesor.es>.

As materias que son atendidas, tanto telefonicamente como por escrito, están relacionadas con:

- Os dereitos das mulleres e das posibles vítimas de discriminación por razón de sexo en materia civil, penal, socio-laboral, de seguridade social, administrativa e, en especial, dos derivados da Lei Orgánica para a Igualdade Efectiva de Mulleres e Homes, así como sobre a vía para exercitalos;
- Os recursos dispoñibles relacionados coas devanditas materias, en particular sobre orientación e promoción para o emprego, asesoramento especializado sobre dereitos en materia de familia e conciliación da vida persoal, familiar e laboral, e sobre organismos de igualdade;
- A formulación de queixas por posible discriminación por razón de sexo, así como o procedemento para a súa tramitación;
- Queixas por contidos sexistas na publicidade, en Internet ou en calquera medio de comunicación dirixidas ao Observatorio da Imaxe das Mulleres.

MÁIS INFORMACIÓN



 ▶ **900 191 010**






<https://www.telesor.es>

(accesible para persoas con discapacidade auditiva e/ou da fala)


LIÑA ARCOÍRIS DA FEDERACIÓN ESTATAL LGTBI+ / 913 604 605

TIPOLOXÍA	Información e atención especializada.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Poboación LGTBIQA+ e familias
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto, anónimo e confidencial; • Atención telefónica e vía WhatsApp; • Atención presencial de luns a venres de 08:00h a 15:00h (cita previa); • Deriva a entidades territoriais que forman parte da Federación Estatal.
OBSERVACIÓNS	<p>A Liña Arcoíris da Federación Estatal LGTBI+ é un servizo de consulta de referencia para o colectivo LGTBI+, que está centrada na atención á mocidade e ás familias en cuestións relativas aos delitos de odio por LGTBIfobia, a través de tres programas diferentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizo de Orientación e Apoio á Xuventude LGTBI+ • Programa Estatal de Atención e Información sobre Diversidade Familiar • Servizo Estatal de Asistencia a Vítimas de Violencia por Orientación Sexual, Identidade e/ou Expresión de Xénero <p>Así mesmo, este servizo de atención responde a consultas sobre saúde sexual, demandas de asilo de persoas LGTBI+, necesidades de documentación do estudantado e persoal investigador, e a outras cuestións de interese para as persoas que forman parte do colectivo LGTBI+.</p>
MÁIS INFORMACIÓN	<p> ▶ 913 604 605 / 676 785 830 (WhatsApp)</p> <p> Rúa Infantas, 40 - 4º Esquerda (Madrid)</p>


TELÉFONO CONTRA A TRATA CON FINS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL / 900 105 090

TIPOLOXÍA	Atención a situacións de trata con fins de explotación sexual.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Servizo de urxencia na atención a situacións de trata con fins de explotación sexual; • Conta con intérprete de lingua de signos; • Atención multilingüe.
OBSERVACIÓNS	<p>Este servizo é de emerxencia e está dirixido a atender a persoas vítimas e sospeitas de situacións de trata con fins de explotación sexual (non está dirixido a proporcionar información).</p> <p>A trata con fins de explotación sexual é unha situación de grave risco, cuxa integridade e, mesmo a vida da vítima, atópase ameazada ao estar en contacto directo con persoas delincuentes que, en moitas ocasións, pertencen a complexos grupos organizados.</p> <p>Este servizo proporciona axuda á vítima, con independencia da súa situación administrativa (por exemplo, no caso dunha muller estranxeira que non se atopa regularizada a súa situación, ou ben non ten a posibilidade de identificarse cun documento legal), poderá acceder aos recursos que necesite, así como a calquera medida dirixida a garantir a súa seguridade.</p>
MÁIS INFORMACIÓN	<p> ▶ 900 105 090</p> <p> ▶ trata@policia.es</p> <p> https://www.policia.es/_es/colabora_trata</p>




TELÉFONO DA MULLER EN GALICIA 900 400 273

TIPOLOXÍA	Información, asesoramento e derivación a outros servizos especializados.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto e anónimo; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Informa sobre violencias machistas; • Proporciona información especializada sobre diferentes recursos e servizos dirixidos ás mulleres; • Deriva a outros servizos especializados.
OBSERVACIÓNS	<p>Este servizo de carácter gratuíto e anónimo funciona as 24 horas do día durante os 365 días do ano. Está dirixido a toda a cidadanía e ofrece información especializada sobre recursos, prestacións sociais dispoñibles e requisitos de acceso, dereitos etc., no eido da igualdade e a violencia machista.</p> <p>Tamén realiza un labor de orientación cara a outros servizos especializados, en caso de ser necesario. Así mesmo, informa sobre cuestións como separacións, divorcios, sentenzas incumpridas, maltrato, ameazas, agresións, formación, bolsas de emprego, servizos sociais, casas de acollida, apoio ao asociacionismo, actividades, políticas de igualdade, entre outras.</p>
MÁIS INFORMACIÓN	 ▶ 900 400 273 (accesible para persoas con discapacidade auditiva e/ou da fala a través do servizo de vídeo-interpretación).

ASESORAMENTO XURÍDICO ONLINE


TIPOLOXÍA	Asesoramento xurídico
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Atende toda a cidadanía; • Proporciona información e asesoría de carácter xurídico.
OBSERVACIÓNS	Servizo online, vinculado á Secretaría Xeral da Igualdade (Xunta de Galicia). Proporciona, de maneira anónima e gratuíta, información e asesoramento xurídico sobre diversas cuestións, entre elas a violencia de xénero, as agresións sexuais, o acoso sexual, a conciliación familiar, as discriminacións por razón de sexo, prostitución e trata de mulleres etc.
MÁIS INFORMACIÓN	 http://igualdade.xunta.gal/gl/content/asesoramento-xuridico-line

TELÉFONO DE ATENCIÓN CONTRA A DISCRIMINACIÓN RACIAL OU ÉTNICA / 021




TIPOLOXÍA	Información e atención especializada
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuito, anónimo e confidencial; • Atende toda a cidadanía; • Atención multilingüe; • Accesible para persoas con discapacidade auditivo e/ou da fala; • Informa sobre discriminación racial ou étnica • Informa sobre recursos e servizos especializados; • Asesoramento xurídico; • Deriva a outros servizos especializados.
OBSERVACIÓNS	<p>Este servizo de información e atención telefónica está dirixido a aquelas persoas que sofren, sufriron ou son coñecedoras de situacións de discriminación racial ou étnica, ou delitos de odio racistas. Por tanto, o obxectivo principal é facilitar ás vítimas outra canle para denunciar a discriminación racista, co fin de levar a cabo accións xustas de reparación e restitución.</p> <p>Cómpre destacar que este servizo ofrécese a través do teléfono 021, de forma presencial en 23 oficinas repartidas por todo o país, a través de mensaxería instantánea no teléfono 628 860 507, na páxina web do Consello para a Eliminación da Discriminación Racial ou Étnica (CEDRE) e por correo electrónico a asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es</p>
MÁIS INFORMACIÓN	<p> ▶ 021</p> <p> ▼ asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es</p> <p> ▼ https://igualdadynodiscriminacion.igualdad.gob.es/home.do</p>

SERVIZOS DE EMERXENCIA E URXENCIA





EMERXENCIAS / 112

TIPOLOXÍA	Atención a situacións de emerxencia e derivación a outros servizos especializados.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto e anónimo; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Atende situacións de emerxencia de calquera tipo.
OBSERVACIÓNS	<p>O 112 é un número de atención telefónica e asistencia ante calquera tipo de emerxencia: sanitaria (mobilización de ambulancias), de extinción de incendios (corpo de bombeiros) e de salvamento ou seguridade cidadá (Policía e Garda Civil).</p> <p>Tras a comunicación a esta liña dunha emerxencia, mobilízanse e coordínanse de maneira illada ou en conxunto, os recursos sanitarios, policiais (Corpo Nacional de Policía, Garda Civil, Policias Autonómicas e Policía local), recursos de extinción de incendios, rescate e protección civil, co fin de atender as distintas emerxencias ocorridas e demandadas.</p> <p>Este número telefónico funciona as 24 horas do día, todos os días do ano, non necesita prefixo e é gratuíto. O número 112 atende, xestiona e coordina as chamadas de emerxencia de todos os países integrados na Unión Europea.</p>
MÁIS INFORMACIÓN	 ► 112


POLICÍA NACIONAL - UNIDADE DE ATENCIÓN Á FAMILIA E MULLER DA POLICÍA NACIONAL (U.F.A.M) / 091

TIPOLOXÍA	Información e atención a situacións de emerxencia.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Unidade especializada na atención en violencia doméstica, de xénero e sexual; • Proporciona información; • Conta con intérprete de lingua de signos; • Atención multilingüe.
OBSERVACIÓNS	<p>Esta unidade é un servizo policial integral no ámbito da familia e muller a nivel nacional, está especializada en violencia doméstica, de xénero e sexual. Conta con persoal cualificado con capacidade para atender, escoitar e comprender todas as vítimas. Recollen a denuncia, investigan e prestan a protección que necesita a vítima.</p> <p>Aínda que a persoa non teña claro se quere presentar unha denuncia, proporciónase información sobre o proceso e os recursos que a poden axudar. Poderá estar acompañada da persoa que desexe en todo momento.</p> <p>Tamén conta con intérpretes de lingua de signos e atención multilingüe para aquelas persoas que o necesiten. Traballan para que a coordinación co resto das institucións sexa posible: servizos sociais, servizos sanitarios, oficinas de atención ás vítimas, asociacións e ONG's etc.</p>
MÁIS INFORMACIÓN	 ► 091  atencionfamiliaymujer@policia.es  C/ Rodrigo de Padrón s/n (Santiago de Compostela)

POLICÍA LOCAL / 092


TIPOLOXÍA	Información e atención a situacións de emerxencia.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Emerxencias funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Proporciona información; • Colabora coa Policía Nacional en asuntos de seguridade cidadá.
OBSERVACIÓNS	O corpo da Policía Local ten como misión a protección do libre exercicio dos dereitos e liberdades, e garantir a seguridade cidadá. Entre as súas funcións están: auxiliar e protexer as persoas e bens; velar polo cumprimento das normas; efectuar dilixencias de prevención e actuacións tendentes a evitar a comisión de actos delituosos no marco de colaboración establecido nas xuntas de seguridade.
MÁIS INFORMACIÓN	<p> ▶ 092 (Emerxencias)</p> <p> ▶ 981 542 323 (Policía local e Unidade Administrativa)</p> <p> http://policialocal.santiagodecompostela.gal/</p> <p> Pazo de Raxoi, entrada pola rúa Trindade (Santiago de Compostela)</p>

CENTRAL DE COORDINACIÓN DE URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA / 061


TIPOLOXÍA	Información e atencións a situacións de urxencia sanitaria.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Funciona 24h; • Atende toda a cidadanía; • Proporciona información.
OBSERVACIÓNS	Urxencias Sanitarias conta tamén coa “APP Urxencias Sanitarias de Galicia” . É unha aplicación para dispositivos móbiles sen custe, para a asistencia a pacientes na contorna extra-hospitalaria. Unha vez instalada a aplicación, ao chamar ao 061 a través dela, permite á Central de Coordinación xeolocalizar a chamada e, de ser necesario, enviar o recurso asistencial preciso con maior prontitude e precisión.
MÁIS INFORMACIÓN	 ▶ 061 (Urxencias Sanitarias)

APP'S


ALERTCOP / APP DA POLICÍA E GARDA CIVIL

TIPOLOXÍA	Información e atención a situacións de emerxencia.
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Atende emerxencias; • Atende toda a cidadanía; • Funciona 24h; • Información sobre seguridade cidadá.
OBSERVACIÓNS	Esta aplicación permite comunicar delitos ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado de maneira sinxela e moi discreta. Ademais, ofrece consellos e opcións de seguridade.
DESCARGA	 https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/


ESCAPP / APP VIOLENCIA DE XÉNERO

TIPOLOXÍA	Información
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Información en materia de violencia de xénero.
OBSERVACIÓNS	EscAPP é unha aplicación da Secretaría Xeral de Igualdade (Xunta de Galicia) que ten como obxectivo proporcionar información de utilidade ás mulleres que se atopan nunha situación de violencia de xénero, e tamén á cidadanía para contribuír a poñer fin a este tipo de violencia machista.
DESCARGA	 http://igualdade.xunta.gal/es/recursos/aplicacion-escapp

AGRESIÓN OFF / APP VIOLENCIA SEXUAL

TIPOLOXÍA	Información
POBOACIÓN DESTINATARIA	Cidadanía en xeral
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Información en materia de violencia sexual.
OBSERVACIÓNS	AgresiónsOFF é unha aplicación da Xunta de Galicia que ten como obxectivo facilitar información útil e consellos para evitar e previr agresións sexuais, así como pautas para saber a onde dirixirse para obter acompañamento e/ou máis información sobre violencias sexuais.
DESCARGA	 https://www.xunta.gal/aplicacions-mobiles?content=apmobil_0031.html

BILDTEC XUNTA

TIPOLOXÍA	Comunicación accesible
POBOACIÓN DESTINATARIA	Persoas xordas ou con discapacidade auditiva
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Servizo de carácter gratuíto; • Información en materia de violencia sexual.
OBSERVACIÓNS	<p>Esta aplicación garante un servizo de vídeo-interpretación en lingua de signos, coa finalidade de garantir a atención cidadá e o acceso ás persoas xordas ou con discapacidade auditiva aos servizos de atención telefónica da Xunta de Galicia. Este servizo está dispoñible de 8h a 20h.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xunta de Galicia Teléfono de Atención ao Cidadán – 012 • Servizo Galego de Saúde Teléfono de Urgencias Sanitarias – 061 • Servizo Galego de Saúde Teléfono de Consultas Sanitarias - 902 400 116 • Teléfono Saúde en liña - 900 077 333 • Teléfono de Emerxencias AXEGA – 112 • Teléfono de Incendios Forestais – 085 • Teléfono da Muller - 900 400 273 • Teléfono Social - 900 333 666 • Teléfono Voluntariado - 900 400 800 • Liña de Axuda á Infancia - 116 111 • Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal - 065
DESCARGA	 https://m.apkpure.com/es/bildtec-xunta/gal.xunta.bildtecXunta

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

Folla de Rexistro e Seguimento

1. Data: ____/____/____ Hora: ____:____

2. Tipo(s) de violencia(s):

- Violencia sexual
- Violencia LGTBifóbica
- Outra (Cal?)

3. Formas de violencia identificadas:

- Verbal
- Física
- Outra (Cal?)

4. Descrición dos feitos acontecidos:

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

5. Descrición da atención e actuación realizada:

Persoa VÍTIMA

6. Idade (real ou estimada):

- Menor de 18; De 41 a 60;
 De 19 a 25; maior de 60 anos
 De 26 a 40;

7. Sexo/identidade(coñecido ou percibido):

- Home (cis) Muller (cis) Persoa non binaria
 Home (trans) Muller (trans) NS/NC

8. Outras observacións relevantes:

PROTOCOLO PARA A ABORDAXE DAS VIOLENCIAS SEXUAIS E LGTBIFÓBICAS EN ESPAZOS DE OCIO NOCTURNO DO
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA**Persoa AGRESORA/ACOSADORA****9. Idade (real ou estimada):**

- Menor de 18; De 41 a 60;
 De 19 a 25; maior de 60 anos
 De 26 a 40;

10. Sexo/identidade(coñecido ou percibido):

- Home (cis) Muller (cis) Persoa non binaria
 Home (trans) Muller (trans) NS/NC

11. Outras observacións relevantes:

12. Facilitóuselle o material informativo? Si Non

Nome da persoa que cobre a follas:

Teléfono de contacto:

Sinatura:

*A información recollida nesta ficha será tratada con carácter confidencial e, os datos persoais e de contacto empregaranse **unicamente** no caso de ser necesaria a apertura dun proceso de investigación xudicial.

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

Folla de Solicitud de Adhesión ao Protocolo

Eu, _____ con DNI _____,
co cargo de _____, en nome e representación de:

- Establecemento de ocio nocturno (bares, pubs, discotecas etc.)
- Entidade organizadora de eventos recreativos en horario nocturno (concertos, festivais, verbenas etc.)
- Taxi

con Nome / Razón Social / Nº de Licenza

e CIF _____

SOLICITO:

A adhesión formal ao **Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBifóbicas nos Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela**.

Datos de contacto:

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Santiago de Compostela, __ de _____ de 20__

Asdo.

De conformidade coa **Lei Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Persoal**, ao cubrir o presente documento, Vde. presta o seu consentimento para o tratamento dos seus datos persoais facilitados, que serán incorporados ao ficheiro do **Protocolo para a Abordaxe das Violencias Sexuais e LGTBifóbicas nos Espazos de Ocio Nocturno do Concello de Santiago de Compostela**, titularidade da **Área de Igualdade do Concello de Santiago de Compostela**, cuxa única finalidade é a solicitude formal de adhesión ao mencionado Protocolo.

MARCO INTERNACIONAL

- ▶ Declaración Universal dos Dereitos Humanos (1948)
- ▶ Convención sobre a Eliminación de todas as Formas de Discriminación contra a Muller (1979)
- ▶ Declaración de Nacións Unidas sobre a Eliminación da Violencia sobre a Muller (1993)
- ▶ Convenio do Consello de Europa sobre Prevención e Loita contra a Violencia contra a Muller e a Violencia Doméstica (Convenio de Estambul), aprobado no ano 2011

MARCO ESTATAL

IGUALDADE E VIOLENCIA DE XÉNERO:

- ▶ **Lei 1/2004**, de 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra as Violencias de Xénero
- ▶ **Lei 3/2007**, de 22 de marzo, para a Igualdade Efectiva de Mulleres e Homes
- ▶ **Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero**, aprobado polo Pleno do Congreso en setembro do ano 2017

LIBERDADE SEXUAL E DELITOS DE ODIOS:

- ▶ **Lei 10/1995**, de 23 de novembro, do Código Penal
- Título VIII. Delitos contra a liberdade sexual
 - » Capítulo I. Das agresións sexuais
 - » Capítulo II. Das agresións sexuais a menores de dezaseis anos
 - » Capítulo III. Do acoso sexual
 - » Capítulo IV. Dos delitos de exhibicionismo e provocación sexual
 - » Capítulo V. Dos delitos relativos á prostitución e á explotación sexual e á corrupción de menores
 - » Capítulo VI. Disposicións comúns aos capítulos anteriores

- Título XXI. Delitos contra a Constitución
 - » Capítulo IV. Dos delitos relativos ao exercicio dos dereitos fundamentais e liberdades públicas
- ▶ **Lei 4/2015**, de 30 de marzo, de Protección da Seguridade Cidadá
- Artigo 37. Infraccións de Actos que Atenten contra a Liberdade e Indemnidade Sexual
- ▶ **Lei 10/2022**, de 6 de setembro, de Garantía Integral da Liberdade Sexual

COLECTIVO LGTBIQ+:

- ▶ **Lei 2/2014**, de 14 de abril, pola Igualdade de Trato e a Non Discriminación de Lesbianas, Gais, Transexuais, Bisexuais e Intersexuais
- ▶ **Lei 4/2023**, de 28 de febreiro, para a Igualdade Real e Efectiva das Persoas Trans e para a Garantía dos Dereitos das Persoas LGTBI

PROTECCIÓN Á INFANCIA E Á ADOLESCENCIA:

- ▶ **Lei 8/2021**, de 4 de xuño, de Protección Integral á Infancia e á Adolescencia fronte a Violencia

VIXILANCIA E SEGURIDADE:

- ▶ **Lei 5/2014**, de 4 de abril, de Seguridade Privada

HOSTALERÍA:

- ▶ Resolución de 20 de xaneiro de 2023, da Dirección Xeral de Traballo, pola que se rexistra e publica o **VI Acordo Laboral para o sector da Hostalería** (ALEH VI)

MARCO AUTONÓMICO GALEGO

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS E ACTIVIDADES RECREATIVAS:

- ▶ **Lei 10/2017**, de 27 de decembro, de Espectáculos Públicos e Actividades Recreativas de Galicia
- ▶ **Decreto 48/2021**, de 11 de marzo, polo que se regula a Actividade de Control de Acceso aos Espectáculos Públicos e Actividades Recreativas, así como aos Establecementos ou Espazos Abertos ao Público en que se celebren

IGUALDADE E VIOLENCIA DE XÉNERO:

- ▶ **Lei 7/2004**, de 16 de xullo, Galega para a Igualdade de Mulleres e Homes
- ▶ **Lei 11/2007**, de 27 de xullo, Galega para a Prevención e o Tratamento Integral da Violencia de Xénero

COLECTIVO LGTBIQ+:

- ▶ **Lei 2/2014**, de 14 de abril, pola Igualdade de Trato e a Non Discriminación de Lesbianas, Gais, Transexuais, Bisexuais e Intersexuais en Galicia
- ▶ **Decreto 131/2018**, de 10 de outubro, polo que se crea e se regula o Observatorio Galego contra a Discriminación por Orientación Sexual e Identidade de Xénero

- Concello de Santiago de Compostela
- Centro de Información á Muller (CIM) de Santiago de Compostela
- Servizo Municipal de Urxencias Sociais (SEMUS) – Cruz Vermella Santiago de Compostela
- Unidade Municipal de Atención a Drogodependencias (UMAD)
- Protección Civil do Concello de Santiago de Compostela
- Grupo Municipal do BNG
- Grupo Municipal do PP
- Grupo Municipal do PSdeG – PSOE
- Policía Nacional - Unidade de Atención á Familia e Muller (UFAM) de Santiago de Compostela
- Policía Autonómica - Unidade de Policía Adscrita de Galicia (UPA)
- Policía Local de Santiago de Compostela
- Subdelegación do Goberno - Unidade contra a Violencia sobre a Muller
- Xulgado de Instrución Nº1 de Santiago de Compostela
- Oficina de Asistencia ás Víctimas de Delitos (OAVD) de Santiago de Compostela
- Ilustre Colexio da Avogacía de Santiago de Compostela
- Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia (COPG)
- Instituto de Medicina Legal de Galicia (IMELGA) – Subdirección Territorial en Santiago de Compostela
- Área de Igualdade de Xénero – Valedora do Pobo
- Oficina de Igualdade de Xénero (OIX) – Universidade de Santiago de Compostela (USC)
- Claustro Universitario - Universidade de Santiago de Compostela (USC)
- Asociación Hostelería Compostela
- Hostalaría.Gal - Asociación Empresarial da Restauración, Aloxamento e Turismo de Compostela e Comarcas
- Asociación de Bares, Pubs e Discotecas de Compostela
- Asociación Compostelana de Autotaxis
- Amizando
- Avante LGBT+
- ARELAS – Asociación de Familias de Menores Trans*
- ONG Fiet Gratia
- Fundación ONCE – Programa “Mujeres en Modo ON-VG”
- Fundación Secretariado Xitano
- Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela - Programa Vagalume
- MaterFem - Maternidades Feministas Galegas
- Marcha Mundial das Mulleres



Distintivo de adhesión ao Protocolo para os espazos de ocio nocturno.



Adhesivo para os baños dos espazos de ocio nocturno.



Guía Operativa do Protocolo para os espazos de ocio nocturno.



Acordo do 4 de decembro do 2023 da Xunta de Goberno Local do Concello de Santiago de Compostela, polo que se aproba o Protocolo para a abordaxe das violencias sexuais e LGTBfóbicas en espazos de ocio nocturno do Concello de Santiago de Compostela.