



---

# Protocolo de prevención y actuación ante la violencia sexista en espacios festivos y de ocio nocturno privado 2023



TÍTULO

Protocolo de prevención y actuación ante la violencia  
sexista en espacios festivos y de ocio nocturno  
privado

MARCO DE ELABORACIÓN

Ordenanza de Igualdad Ayuntamiento de Pamplona

ASESORÍA, DINAMIZACIÓN, REDACCIÓN

Linking Ideas

[www.pamplona.es](http://www.pamplona.es)  
[igualdad@pamplona.es](mailto:igualdad@pamplona.es)

# Índice

<b>1. Introducción</b>	5
<b>2. Violencias sexistas y ocio festivo</b>	7
<b>3. Protocolo de prevención y atención ante agresiones sexistas en espacios festivos y de ocio nocturno privado</b>	9
Premisas y principios del protocolo	9
Objetivos	10
Escenarios de actuación	10
Pautas para la atención ante las violencias	12
<b>4. Adhesión al protocolo</b>	19
Ámbito de aplicación	19
Actuaciones a desarrollar en el marco del protocolo	19
Estructura organizativa	21
Documento de adhesión al protocolo	23
<b>5. Anexos</b>	25
Materiales del protocolo en el local	26
Manual de acogida para el personal del local	30
Información en caso de agresión sexual [escenario 2]	32

# 1. Introducción

El área de Educación, Igualdad y Diversidad Cultural (antes Igualdad y LGTBI) del Ayuntamiento de Pamplona en su III Plan para la Igualdad, en el ámbito de intervención «Una vida libre de violencia contra las mujeres en una ciudad segura» tiene como objetivo general:

Hacer de Pamplona una ciudad segura y libre de violencia, respetuosa con las mujeres, su memoria y su contribución al desarrollo de la ciudad.

La implementación de este objetivo general ha llevado desde el 2014 al Ayuntamiento de Pamplona, en coordinación con el tejido social y feminista de la ciudad, al desarrollo de tres de protocolos de actuación frente a las agresiones sexistas en diferentes ámbitos:

1. Protocolo de atención y acompañamiento en casos de agresiones sexistas
2. Protocolo de intervención ante agresiones sexistas
3. Protocolo de respuesta ciudadana e institucional en la que participan

las áreas municipales de Igualdad, Seguridad Ciudadana, Acción Social y Comunicación del Ayuntamiento.

En el año 2017 la campaña de sensibilización y prevención frente a las agresiones sexistas se enmarcó dentro de una actuación más amplia con la denominada Estrategia «Pamplona libre de agresiones sexistas/Eraso sexistarik Gabe, Iruña aske». Desde este firme posicionamiento de ciudad, tanto las instituciones como el movimiento social sitúan la atención y denuncia de estas situaciones como su prioridad.

Los logros obtenidos en el desarrollo de esta estrategia con estos protocolos son muy importantes. Se ha producido un proceso de concienciación social respecto a las agresiones sexistas, avanzando en el nivel de sensibilización e identificando cada vez más, qué son las agresiones y permitiendo dimensionar estos hechos que, en entornos festivos y bajo la excusa de los consumos o de la euforia colectiva, han tendido a tolerarse y/o justificarse.

El diseño de este protocolo de prevención y actuación ante agresiones sexistas en espacios festivos y locales de ocio se enmarca dentro de esta línea estratégica y supone un paso más respecto al compromiso ciudadano e institucional en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

Este protocolo surge en 2018 a iniciativa del Área de Alcaldía-Igualdad, en coordinación con las Áreas de Seguridad Ciudadana, Acción Social

y el Área de Hacienda, Comercio y Turismo. Durante ese año se realizó un proceso de trabajo compartido para definir su alcance y despliegue, en el que, además de las Áreas municipales señaladas, participaron el Servicio Municipal de la Mujer-SMAM; el tejido social y feminista de Pamplona; Gora Iruña; la Federación de Peñas de Pamplona; las asociaciones de hostelería de Navarra (Asociación Navarra de Pequeña Hostelería- ANAPEH, Asociación de Empresarios de Salas de Fiesta, Baile y Discotecas de Navarra- ASBANA, Asociación de Empresarios de Hostelería de Navarra- AEHN); locales de ocio/bares/salas (Zentral, El Terminal, Herriko Taberna,

La Antigua Farmacia, Ozone) y el festival de música Iruña Rock. Posteriormente, ya en 2019, se llevó a cabo una prueba piloto para validar su aplicación. La irrupción de la pandemia en 2020, que afectó de forma crucial al sector del ocio, obligó a redimensionar la extensión de este protocolo. Durante este tiempo, además, se han producido una serie de cambios en los ámbitos normativos y de hábitos sociales que nos han llevado a hacer una actualización del Protocolo, sobre la base de los contenidos consensuados durante este proceso, e incluyendo la información recogida en las investigaciones «Puntos críticos en Sanfermines. Diagnóstico sobre seguridad desde la experiencia de las mujeres» (Emagin 2016) y el «Estudio noctámbulas sobre violencia sexual y sexista en Sanfermines, su relación con el consumo de drogas, su origen y prevención (Observatorio Noctámbul@s 2016), y también en la información recogida en el Punto de Información de prevención de agresiones sexistas en Sanfermines (años 2015, 2016, 2017,2018, 2019, 2022 y 2023), Sanfermin Txikito (2018) y barrios; y el estudio “El derecho a la noche” (2022). Del mismo modo, comparte contenidos con la guía «Pamplona libre de agresiones sexistas».

## 2. Violencias sexistas y ocio festivo

Las violencias sexistas y la amenaza de sufrirlas limitan el acceso a los espacios públicos en clave de igualdad para las mujeres. Las violencias o la amenaza de ellas generan un efecto pernicioso en cadena: afectan a quien la sufre en primera instancia, pero la conciencia de éstas limita las libertades de todas las mujeres.

Los locales de ocio nocturno, salas de fiesta, cafés espectáculo, discotecas, salas de conciertos, bares especiales, bares, festivales, etcétera, son espacios de encuentro y relación que, como el resto de contextos sociales, en ocasiones se convierten en el escenario de comportamientos sexistas que impiden que las mujeres puedan disfrutarlos desde la libertad.

Consideramos necesario visibilizar que las violencias sexistas ocurren en todos los espacios de relación y que las agresiones sexuales suceden principalmente fuera de los espacios festivos y de ocio. Así, los datos señalan cómo en la mayoría de los casos las agresiones sexuales suceden en entornos de mayor impunidad, como domicilios, transportes, lugares ciegos a la vista o de escaso tránsito.

En los entornos de ocio nocturno y festivo, de forma predominante, las violencias hacia las mujeres suponen un ejercicio de poder, y van desde las agresiones sexistas, (acoso verbal, denigración, etc.) a las agresiones sexuales más graves. Todas estas manifestaciones generan un *continuum* de violencia, y todas ellas deben estar contempladas como atentados contra la libertad. Acciones como la insistencia o el acoso verbal se relacionan con prácticas, creencias o estereotipos machistas, y son las más comunes en los contextos de ocio, por lo que, en gran medida hasta ahora, han sido normalizadas e invisibilizadas.

Por ello, además de abordar la intervención en caso de producirse una agresión de tipo sexual, es responsabilidad de todos los agentes de ocio nocturno (personas organizadoras de espectáculos públicos y actividades recreativas y, además, personas regentadoras de locales de ocio) visibilizar también estas violencias que se encuentran en la base del iceberg y que son las que sustentan las agresiones más graves y visibles hacia las mujeres.

El ocio no crea, sino que reproduce un orden social, lo magnifica, y es una puesta en escena de las prácticas, creencias, estereotipos y comportamientos de una sociedad desigual para hombres y mujeres; puede, además, en ocasiones, ser escenario de comportamientos que terminan en agresión sexual.

**La participación de las personas responsables y trabajadoras de los locales de ocio nocturno es clave para contribuir a generar una conciencia clara sobre las carencias de libertades en las que viven las mujeres, y para facilitar la creación de una cultura del buen-trato, del respeto y de la repulsa social ante las agresiones.**

# 3. Protocolo de prevención y actuación ante las agresiones sexistas en espacios festivos y de ocio nocturno privado

## Premisas y principios del protocolo

La violencia contra las mujeres es la expresión de un sustrato social y cultural que se basa en la desigualdad: hombres y mujeres no son iguales en nuestras sociedades. La falta de igualdad real modifica las experiencias y genera riesgos para las mujeres.

El orden social y cultural provoca que mujeres y hombres vivan de forma diferente la experiencia del ocio. Los agentes de ocio nocturno de Pamplona (personas organizadoras de espectáculos públicos y actividades recreativas y, además, personas regentadoras de locales de ocio) asumen como propia la tarea de hacer frente al sexismo en todos los ámbitos, a impedirlo y a contribuir a generar un modelo festivo y de ocio nocturno basado en el respeto a las libertades, individuales y colectivas, de todas las mujeres.

La violencia contra las mujeres no es un «fenómeno que ocurre». Un contexto festivo no hace «inevitable» que se produzcan agresiones sexistas y dentro de éstas, las agresiones sexuales. Ninguna celebración debe tolerar que en su contexto queden suspendidos los derechos y las responsabilidades de las personas.

La prioridad de la actuación cuando se presencien situaciones de violencia debe ser siempre la atención a las mujeres afectadas, su protección y el respeto a sus decisiones.

La actuación conjunta y coordinada de los agentes del ocio nocturno de la ciudad contribuye a la transformación social, a revertir las desigualdades y a generar un contexto social y cultural a favor de la igualdad y el respeto.



## Objetivos

- Articular una respuesta integral, de ciudadanía, instituciones y movimiento social ante la violencia sexista.
- Ofrecer unas pautas comunes y compartidas respecto a cómo actuar ante las agresiones sexistas, que faciliten una respuesta eficiente ante la misma y eviten todo tipo de revictimización.
- Reafirmar el firme posicionamiento de ciudad, tanto de las instituciones como del movimiento social y de los agentes de ocio nocturno, en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.
- Contribuir a generar un modelo festivo y de ocio nocturno basado en el respeto a las libertades, individuales y colectivas, de todas las mujeres.

## Escenarios de actuación

A efectos de este protocolo, establecemos dos escenarios de actuación que recogen una amplia gama de situaciones violentas a las que se enfrentan las mujeres. No son todas, ya que difícilmente será posible reflejar la diversidad de situaciones y acciones que coartan la libertad de las mujeres.

Como se ha señalado, el objetivo de este protocolo es establecer pautas de actuación compartidas por todos los agentes ante las situaciones de violencia contra las mujeres, entendiendo que éstas pueden ser de diferente naturaleza e intensidad.

Por ello, se proponen dos escenarios de actuación diferenciados, para facilitar la gestión de las situaciones, agresiones sexistas y sexuales.

Más allá de la consideración de delito de unas u otras, entendemos que la responsabilidad que asumimos a través de este protocolo consiste en considerar, todas ellas, como ataques a la libertad de las mujeres y mecanismo de control sobre ellas. Esta interpretación quiere contribuir a establecer los más altos estándares de rechazo, a visibilizar violencias ocultas y su efecto pernicioso, para corregirlo y acompañar el esfuerzo conjunto por generar nuevas referencias de ciudad para que mujeres y hombres podamos vivirla y disfrutarla en libertad.

Los escenarios sobre los que se despliega este compromiso son los definidos por el Ayuntamiento de Pamplona y los agentes sociales que participaron en la elaboración del Protocolo de Respuesta ciudadana e institucional frente a las Agresiones Sexistas de la ciudad de Pamplona (elaborado en 2015-2016 y revisado en 2017), que ha inspirado la elaboración de este procedimiento.

Por lo tanto, todas las situaciones que contemplan ataques de naturaleza sexual se consideran agresiones sexuales, sin mención a la calificación de «tentativa» o «a término» que, en su caso, será dirimida por otras instancias.

### **Agresiones sexistas**

A efectos de este protocolo, se consideran «Agresiones Sexistas» todos los comportamientos de carácter intimidante que atentan contra la integridad personal y la libertad de una mujer: insultos, amenazas, tocamientos (estos están calificados como abuso y por tanto están calificados dentro de los delitos contra la libertad sexual), acciones dirigidas a intimidar, asustar o coaccionar, controlar, etc.

### **Agresiones sexuales**

A efectos de este protocolo, dentro de las agresiones sexistas se particulariza la actuación en el caso de las Agresiones Sexuales, que incluyen atentados físicos de naturaleza sexual-genital, independientemente de que estos hechos incluyan o no invasión física (penetración).

# Pautas para la atención ante las violencias

ESCENARIO 1

## AGRESIONES SEXISTAS

<b>1 Observa y hazte ver</b>	Mantente en alerta para identificar situaciones de posible agresividad y/o vulnerabilidad.  Identifica y haz visible el posicionamiento del local y sus persona <sup>(1)</sup> a través del material corporativo disponible.  Recuerda que las propias mujeres del <i>staff</i> también pueden ser objeto de agresiones sexistas.
<b>2 Actúa</b>	Si eres testigo/a de una agresión, acércate, identifícate, y pregunta a la mujer si está bien y si necesita ayuda.  <b>Si responde positivamente</b> > acompáñala a un lugar tranquilo y asegúrate de que no se queda sola.  <b>Si responde negativamente</b> > explícale que la actuación es parte de un protocolo y que queda a su disposición.  <b>Si no estuviera en condiciones</b> > ofrécele un lugar tranquilo para su recuperación y avisa a su entorno o al 112 o al 092.
<b>3 Acompaña</b>	Ofrece información disponible para acceder a los servicios de apoyo (SOS NAVARRA 112), desde el respeto y sin ejercer presión.  Asegúrate de que está bien antes de que se marche.
<b>4 Rechaza</b>	Pide a Seguridad que identifique al agresor o agresores o trata de hacerlo tú si el local no cuenta con este apoyo.  Haz uso de la política de admisión para pedirle que abandone el local <sup>(1)</sup> .
<b>5 Seguimiento y valoración</b>	Completa la ficha de reporte para documentar la agresión.

1. La política de admisión debe estar visible para el público y comporta la obligación de difusión.

TELÉFONOS DE DENUNCIAS. 24 H

**112** SOS NAVARRA (URGENCIAS). SE ACTIVARÁ EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN, A TRAVÉS DEL CUAL TIENE DERECHO A SOLICITAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SANITARIA, LEGAL (ASISTENCIA LETRADA EN LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA) Y POLICIAL.

**092** POLICÍA MUNICIPAL

## 1. Observa y haz ver tu posicionamiento

La violencia sexista a menudo, no es visible para el entorno. Debes prestar atención a situaciones que denotan violencia o intimidación contra las mujeres como: insistencias, presencia excesivamente desequilibrada de hombres y mujeres, acorralamientos, actitudes o palabras denigrantes, gestos o expresiones de carácter sexista y grosero, etcétera.

Igualmente, presta atención a situaciones que incrementan la vulnerabilidad de las mujeres, como consumos de sustancias, momentos de poca o alta afluencia de público, etc.

Tan importante como observar es hacerte visible, mostrar de forma clara la posición del propio local y de las personas del equipo, en su compromiso contra la violencia hacia las mujeres. Emplea el material disponible y asegúrate de que sea visible para todo el mundo.

No olvides que las propias mujeres de los equipos de los locales suelen ser también víctimas de estas agresiones. La formación es fundamental para responder correctamente; la propia, desde la auto-defensa y la conciencia de estas agresiones, y la del resto del personal del local, que actuarán siguiendo las pautas siguientes.

## 2. Actúa

Cualquier persona del local puede intervenir ante una situación potencialmente peligrosa para una mujer, aunque su participación dependerá de su conocimiento. La formación que comporta la adhesión a este protocolo sirve para capacitar a las personas y por lo tanto, quienes hayan recibido esta formación deberán actuar como punto de referencia para todo el equipo.

Si presencias una agresión sexista, o si te comunican que algo así está ocurriendo, o consideras que puede ocurrir, actúa siempre con la prioridad de atender a la mujer que está siendo agredida.

» **Acércate a la mujer, identifícate con tu nombre y como parte del equipo del local y pregunta si está bien y se siente cómoda.**

- Dirígete a ella transmitiendo confianza y seguridad; recuerda que tu primera responsabilidad es atender a la mujer que está siendo violentada. No prejuzgues la situación, pero no aceptes que se minimice su importancia; a veces, no dar importancia a ciertos comportamientos es simplemente resultado de la presión del momento y de la persona, o de la falta de consideración que ciertos comportamientos tienen todavía.

» **Si responde positivamente**, ofrécele tu colaboración e intermediación, sin presionar, pero con firmeza. Indícale que puedes acompañarla a un lugar más tranquilo, y si acepta, hazlo.

- En función de la gravedad o particularidades del hecho, avisa a la persona responsable del local. Si tuvieses que ausentarte para ello, ofrece a la víctima que te acompañe. No dejes sola a una mujer que está siendo violentada. Si es necesario, pide a otra persona que avise a la persona responsable de la sala, y siempre que sea posible, mantén tú el contacto con ella, ya que para la mujer que está siendo violentada, tú serás su referencia.
  - Siempre que sea posible, procura que quien acompañe a la mujer agredida sea una mujer. No hay un patrón único de comportamiento, pero puede presuponerse que se sentirá más cómoda.
  - Si prefiere no ausentarse, asegúrate de que no se queda sola, busca a su entorno y ofréceles la zona tranquila del local para que puedan pasar allí el tiempo necesario. Si la mujer está acompañada por amigos o amigas, antes de dejarla con estas personas, asegúrate de que es un entorno confiable para ella. A menudo los agresores forman parte del círculo más próximo.
- » **Si no aceptase tu intermediación,** antes de retirarte explica que estás a su disposición, que todo el personal del local lo está. Recuérdale que esta forma de actuar está referenciada al Protocolo de respuesta, identificado en el local, y que seguirás atento o atenta por si precisase ayuda.
- » **Si no estuviese en condiciones de responder a tu intervención,** ofrécele un espacio de tranquilidad o tiempo para recuperarse y busca apoyo en su entorno de confianza, y procura que no sea una única persona la que le acompañe. Dale tiempo de recuperación o en su caso llama al 112 o al 092.
- Presta atención y dedica el tiempo necesario. Pide ayuda al entorno si no estás en posición de poder ofrecerlo tú.

### 3. Ofrece colaboración, acompañamiento e información acorde a la situación

- » **El local dispondrá de unas sencillas indicaciones para acceder a los servicios de apoyo** (SOS NAVARRA 112 así como otros que puedan estar disponibles en el futuro). Ofrécelas sin presionar, siempre respetando su voluntad y su estado de ánimo y la capacidad que tenga en ese momento de tomar una decisión. La información y el acompañamiento que ofrecerás debe ser acorde a la situación, calmada y equilibrada.
- No presiones, ofrece solo lo que esté en condiciones de aceptar. Si tiene problemas de comprensión (por su estrés, situaciones de consumo o dificultades con el idioma), busca ayuda en el entorno.
  - Recuerda que la denuncia es un paso importante para atacar la violencia contra las mujeres, pero que es decisión de cada mujer ejercer o no este derecho. No presiones con la inmediatez, ni con la cantidad de información que trasladas.

» **Asegúrate de que dispone de la información** (acorde a lo ocurrido y ponderada en función de su propia situación) sobre tu colaboración, tanto en ese momento como para cuando ella lo considere oportuno.

» En función de su respuesta, **deberás acompañarla o asegurarte de que está bien antes de que se marche**. Si precisase algún tipo de ayuda (médica, de transporte seguro, etc.), asegúrate de que queda resuelta.

- Si no puedes ausentarte, pide ayuda al entorno, o a la clientela de confianza.

#### 4. Rechaza

» Una vez que has asegurado que la mujer está aislada del agresor, acompañada hasta la llegada del personal de intervención y tranquila, **intenta identificar visualmente al agresor o agresores**.

- Intenta recabar la información necesaria para ayudar, si fuese preciso, a su identificación visual (artículo 16 de la Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana). Solicita la ayuda de quienes puedan facilitar esta información (otras personas del local, personas que hayan podido presenciarlo, etc.)

» **Si el local cuenta con seguridad privada**, se considera que está capacitada para gestionar los aspectos de identificación de un incidente. El decreto Foral 33/2011, de 2 de mayo establece las funciones de este personal, por lo que la gestión

operativa de la identificación puede recaer sobre estas personas.

» **Si no hay seguridad propia** y debes actuar, advierte a esa persona que está incomodando, y haciendo uso de tu derecho de admisión, pídele que abandone el local.

- Puedes hacer referencia al compromiso del local con este protocolo.
- Recuerda que no es preciso que medie una denuncia para reprender a quienes incomodan o violentan a la clientela. La Política de Admisión de los locales adheridos al Protocolo será expresa en este sentido, ya que ésta es una salvaguarda para ejercer tu autoridad como responsable del bienestar de todos y todas.

» **Si no acepta marcharse del local**, avisa de que alertarás a la fuerza de orden público, que estará alineada con esta actuación.

- No te enfrentes a situaciones potencialmente peligrosas para ti. No es tu responsabilidad retener o detener al agresor o agresores.

#### 5. Realiza el seguimiento

» **Completa el reporte** que ofrece el protocolo para documentar las agresiones sexistas sucedidas.

## AGRESIONES SEXUALES

### 1 Observa y hazte ver

Aunque es poco probable que suceda a la vista, mantente en alerta para identificar posibles agresiones sexuales.

Identifica y haz visible el posicionamiento del local y sus personas<sup>(1)</sup> a través del material corporativo disponible.

Recuerda que las propias mujeres del *staff* también pueden ser objeto de agresiones sexistas.

### 2 Actúa

Si eres testigo/a de una agresión u otra persona te refiere una agresión:

- Identifícate como personal del local
- Ofrece un lugar tranquilo.
- Toma las riendas, evitando la intervención de otras personas.
- Permite que la mujer agredida sea acompañada por alguna persona de su entorno seguro.
- Avisa a la persona responsable del local para que llame con urgencia al 112 o al 092

### 3 Acompaña

Ofrece calma y confianza y actúa con empatía y comprensión.

Aplica las claves formativas recibidas en el marco del protocolo.

### 4 Rechaza

Si el local cuenta con Seguridad, deja en sus manos la tarea de identificación del presunto agresor o agresores.

En caso negativo, solicita colaboración a, personal o a la clientela, sin poner tu integridad o la de otras personas en peligro.

### 5 Seguimiento y valoración

Completa la ficha de reporte para documentar la agresión.

1. La política de admisión implica la presencia de cartelería informando de esta política.

#### TELÉFONOS DE DENUNCIAS. 24 H

**112 SOS NAVARRA (URGENCIAS).** SE ACTIVARÁ EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN, A TRAVÉS DEL CUAL TIENE DERECHO A SOLICITAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SANITARIA, LEGAL (ASISTENCIA LETRADA EN LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA) Y POLICIAL.

**092 POLICÍA MUNICIPAL**

## 1. Observa y haz ver tu posicionamiento

La violencia sexual en los locales de ocio a menudo no es visible para el entorno, ya que, en la mayoría de los casos, suele ocurrir en espacios ocultos a la vista.

En cualquier caso, si observas de forma directa una agresión de este tipo, o si te la refieren fehacientemente, la prioridad es intervenir para frenarla y socorrer a la víctima. Ante la duda, actúa.

Si te comunican que ha ocurrido, actúa de forma rápida para atender a la víctima, según las pautas que se detallan a continuación.

## 2. Actúa

- » Cualquier persona del local puede intervenir ante una agresión sexual o si tiene noticia de ella, siempre según su nivel de capacitación.
- » Si tienes noticias de una agresión, tanto más si la presencias, acude a socorrer a la mujer, identifícate con tu nombre como personal del equipo del local y ofrécele inmediatamente un lugar privado. Asume tu papel responsable en la gestión de la situación y evita que otras personas intervengan.
  - Actúa con calma y procura que esta situación no genere estrés añadido por intermediación de otras personas. Ofrece tranquilidad y privacidad.
  - Si la mujer está acompañada por un entorno seguro (amistades), pide que algunas de estas personas os acompañen, preferiblemente más de una persona, pero siempre según los deseos de la persona.

- » Avisa a la persona responsable del local, y si no estuviese accesible en ese momento, pide a alguien que lo haga. Advértele de lo ocurrido y pide que rápidamente avise al 112.

## 3. Ofrece acompañamiento e información acorde a la situación

- » La intervención en caso de agresión sexual debe asegurar exclusivamente el bienestar de la mujer agredida durante el tiempo que los servicios especializados lleguen y se hagan cargo. Tu intervención consistirá, básicamente en ofrecer calma y confianza.
- » Procura que este tiempo sea lo más corto posible, asegurando que se han cursado los avisos necesarios.
- » Ponte a disposición de las necesidades de la mujer.
  - No presiones, ofrece solo lo que esté en condiciones de aceptar.
  - Si tiene problemas de comprensión (por su estrés, situaciones de consumo o dificultades con el idioma) busca ayuda.
- » En virtud de este protocolo, habrás recibido una formación básica para poder aplicar técnicas básicas de atención urgente, para aplicar en el tiempo de espera hasta la llegada del personal especializado.
- » Actúa con empatía y comprensión, no pretendas sustituir la labor de servicios especializados. Es importante que el relato de la agresión se lo



cuenta únicamente a las personas profesionales que hayan acudido. Igualmente es importante preservar el escenario en caso de agresiones graves.

#### 4. Identifica y denuncia

- » Procura que durante el tiempo de esta primera intervención el o los supuestos agresores sean identificados visualmente.
- » Aunque tu prioridad es la atención de la mujer agredida, procura que la identificación se realice. Si no puedes hacerlo directamente, solicita colaboración de quienes hayan podido presenciarlo.
- » Si el local cuenta con seguridad privada, deja en sus manos esta gestión siempre dentro de lo que establece la ley. Igualmente, si el local o el espacio dispone de cámaras de seguridad, facilita estas imágenes a los agentes capacitados para su gestión (policía, agentes de seguridad, etc.) en tanto que sean pertinentes para la investigación.
- Evita ponerte en riesgo, o poner en riesgo a cualquier persona del local. No fuerces que sean retenidos si la situación es potencialmente violenta.

#### 5. Realiza el seguimiento

Finalmente, completa el reporte que ofrece el protocolo para documentar las agresiones sexuales sucedidas.

# 3. Adhesión al protocolo

La adhesión a este protocolo como agentes colaboradores es voluntaria para los locales de ocio nocturno y entidades organizadoras de actividad de esta naturaleza.

Podrán incorporarse al protocolo aquellos locales de ocio de Pamplona que suscriban oficialmente su adhesión mediante la firma del presente documento y asuman los compromisos que esto supone.

El Ayuntamiento de Pamplona, a través de su Unidad de Igualdad es el encargado de asegurar que los agentes firmantes están en condiciones de aplicarlo y que cumplen con los requisitos definidos.

## Ámbito de aplicación

El ámbito de actuación del presente protocolo se circunscribe a los espacios festivos y de ocio que se desarrollen en Pamplona.

## Actuaciones a desarrollar en el marco del protocolo

### Formación

Al adherirse al protocolo, tanto la propiedad de los locales como su personal adquieren el compromiso de atender posibles agresiones a mujeres en sus locales, de forma protocolarizada.

Para ofrecer esta respuesta protocolarizada, los locales adheridos al protocolo se comprometen a formar a su personal en la prevención, detección y actuación ante situaciones de violencia contra las mujeres, y a incorporar esta formación y las pautas del protocolo en los procesos de formación internos y en la acogida del nuevo personal.

Esta formación será impulsada y financiada por el Ayuntamiento de la ciudad y se desarrollará a través de las diferentes asociaciones hosteleras de la ciudad. Se ofrecerá de forma periódica, con objeto de cubrir de manera continuada las incorporaciones de personal.

Las personas que realicen la formación recibirán un certificado y pasarán a formar parte de una base de datos, propiedad del Ayuntamiento, para evitar

que deban repetir la formación en caso de cambiar su lugar de trabajo.

El Ayuntamiento emitirá un certificado que cada persona podrá incorporar como mérito a su CV.

El Ayuntamiento de Pamplona ofrecerá un entregable (manual de acogida) con información básica sobre cómo actuar en caso de agresión sexista en sus instalaciones (escenario 1 y 2), que los locales incorporarán a los procesos de acogida de sus empleados o empleadas.

En el caso de agentes del ocio que no dispongan de locales estables (carpas o eventos de ocio similares), la organización será la encargada de solicitar la formación para las personas de los equipos, y priorizará la contratación de personas que acrediten su formación en el marco de este Protocolo.

## Acciones de prevención

Los locales adheridos al protocolo se comprometen a desarrollar un modelo de ocio que promueva el respeto y asegure las condiciones básicas para que la experiencia festiva se desarrolle en condiciones de igualdad para hombres y mujeres.

- Todos los locales adheridos a este protocolo acreditarán que han revisado los puntos negros que puedan tener los locales o su entorno, para adecuarlos (Ej. poniendo espejos, luces o cámaras) y evitar sensación de inseguridad.

- Revisarán de forma sistemática su oferta de ocio, tanto en la programación como en la difusión, para evitar que se lleven a cabo acciones que denigran a las mujeres, las cosifican o estereotipan, o mensajes que incidan en las desigualdades entre mujeres y hombres (Ej. precios de acceso diferenciados para hombres y mujeres o bonificaciones en forma de bebidas; normativa diferenciadas en los códigos de vestimenta; arbitrariedad en el acceso con base a la imagen personal de las mujeres; diseño de carteles promocionales del local o de sus actividades que presenten a las mujeres como objetos de deseo sexual, en posiciones denigrantes de subordinación, o de incitación a la violencia, etc.).

- Darán visibilidad a este compromiso, a través del uso de la imagen/marca del protocolo, mediante cartelería/señalética que explicita el posicionamiento del local ante a las agresiones sexistas e indique que se dispone de un protocolo de respuesta frente las mismas. Igualmente, la adhesión a este protocolo supone la participación en las acciones de sensibilización que se acuerden de forma conjunta.

- Participarán en red con otros agentes en materia de sensibilización, formación y rechazo de la violencia contra las mujeres. (Ayuntamiento, asociaciones de hostelería, movimiento feminista...).

- Adoptarán la «Política de Admisión», propuesta por el protocolo.

## Actuaciones de atención ante agresiones

Los locales adheridos al protocolo se comprometen a poner en marcha las pautas acordadas para la atención ante las violencias, enmarcadas en el Escenario 1. Agresiones sexistas, y en el Escenario 2. Agresiones sexuales, y cuya información se recoge en el presente documento.

Igualmente, participarán en las acciones de rechazo que se promuevan cuando ocurre una agresión sexista en la ciudad, y específicamente, en los locales de ocio adheridos al protocolo, expresando así su solidaridad con las víctimas y con los locales en los que hayan ocurrido agresiones.

## Seguimiento y valoración

Los locales adscritos a este protocolo se comprometen a llevar un control y seguimiento sobre las intervenciones que realizan, con el objetivo de documentar su aplicación, y ofrecer este conocimiento al conjunto de los locales participantes y al resto de agentes, para identificar posibles mejoras, nuevas acciones, etc.

La información que se precisa para este reporte debe ser ponderada a su uso, y siempre respetuosa con las propias mujeres. En ningún caso se pedirán datos que puedan violentar a la mujer, ni comprometer su intimidad. Las pautas para recoger esta información estarán recogidas en un sencillo documento que se facilitará a los locales adheridos y sobre cuyo contenido habrán recibido formación previa.

## Estructura organizativa

De cara a la operatividad del presente protocolo se establece una Comisión de Seguimiento del mismo entre cuyas funciones está:

- Conocer el protocolo y el procedimiento de actuación conjunta.
- Poner en marcha las medidas recogidas en el protocolo y realizar un seguimiento periódico del mismo.
- Detectar posibles desajustes en la coordinación e incorporar o proponer las reorientaciones necesarias.
- Conocer, analizar y comunicar la incidencia de la violencia contra las mujeres en espacios festivos y de ocio nocturno en Pamplona
- Impulsar estrategias de sensibilización y prevención de la violencia en contextos de ocio y festivos, colaborar en su desarrollo y evaluar el impacto del presente protocolo
- Acreditar, en su caso, que las personas de los locales adheridos han realizado la formación definida en este Protocolo y hacerlo constar para que se integre en los CV.
- Salvaguarda de la información recogida en la BBDD de personas que han realizado esta formación.
- Realizar acciones de comunicación del protocolo, sensibilización y difusión
- Definir y poner en marcha los sistemas de vigilancia necesarios para asegurar el cumplimiento de los compromisos de este protocolo.
- Trasladar al Ayuntamiento de Pamplona y a los locales firmantes de este protocolo y según proceda, a otros agentes, incluidas las asociaciones de mujeres y grupos feministas y la

ciudadanía, información relevante sobre el trabajo realizado en el marco del protocolo (datos, campañas, estudios, etc.).

- Todas aquellas funciones que se establezcan y aprueben.

## Funcionamiento

Esta Comisión estará formada por:

- Direcciones de Área de las Áreas municipales directamente implicadas (Igualdad, Seguridad Ciudadana y Acción Social) en coordinación con el servicio de Comunicación.
- 1 persona en representación del tejido social y feminista de Pamplona
- 1 persona en representación de las asociaciones de hostelería de Pamplona
- 1 persona en representación de los bares/locales no asociados
- 1 persona en representación de la federación de Peñas
- 1 persona técnica de Igualdad

Las funciones de dinamización y secretaría serán asumidas por la persona técnica en Igualdad, encargándose de las siguientes funciones:

- Convocatoria de reuniones
- Elaboración de actas
- Difusión de la información
- Coordinación con los medios para difusión del protocolo y campaña de adhesión
- Calendarización de formaciones
- Recogida de información sobre posibles agresiones y respuesta ante las mismas
- Elaboración de un informe-memoria de actividad anual

La Comisión de seguimiento se reunirá con carácter ordinario, cada 4 meses, y de manera extraordinaria cuantas veces sea necesario. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de sus miembros.

Se llevará a cabo una sesión de coordinación político-técnica dos veces al año, coincidiendo una de ellas con la finalización de los Sanfermines y otra con el cierre de año. En dicha sesión, se realizará la evaluación de las acciones llevadas a cabo hasta ese momento y se abordarán las actuaciones a realizar posteriormente y posibles mejoras.

Los agentes firmantes de este protocolo podrán causar baja de este protocolo por los siguientes motivos:

- Cese voluntario, solicitando formalmente su renuncia por escrito
- Cese adoptado por el acuerdo unánime del resto de agentes firmantes del protocolo, debido al incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones y compromisos asumidos.

## Disposiciones adicionales

Los agentes firmantes de este protocolo podrán acordar por unanimidad, la modificación del presente documento de adhesión si así lo estiman conveniente.

A partir de su entrada en funcionamiento, los agentes firmantes de este protocolo arbitrarán los procedimientos de funcionamiento interno que resulten oportunos para su adecuado funcionamiento.



D/Dª \_\_\_\_\_ DNI \_\_\_\_\_  
1º APELLIDO \_\_\_\_\_ 2º APELLIDO \_\_\_\_\_  
EN REPRESENTACIÓN DE \_\_\_\_\_

**SE ADHIERE al «Protocolo para prevenir y actuar ante agresiones sexistas en espacios festivos y de ocio de Pamplona» por medio del presente documento.**

Los locales de ocio que firmamos este protocolo:

- Hacemos nuestro el compromiso de la ciudadanía de Pamplona por una ciudad libre de violencia contra las mujeres, por construir espacios de libertad para todas y todos, en todos los ámbitos de la vida.
- Por tanto, asumimos también, los principios del protocolo de respuesta ciudadana e institucional frente a las agresiones sexistas en Sanfermines, sobre el que se articula este compromiso, liderado por el Ayuntamiento de Pamplona y coordinado con el movimiento feminista de la ciudad, en cuyo trabajo de muchos años se inspira y reconoce.
- La violencia contra las mujeres es el resultado de una construcción social, de las desigualdades entre hombres y mujeres, y, por lo tanto, sabemos que erradicarla pasa por generar espacios de respeto y de libertad, espacios en los que los agresores se sepan fuera de lugar, y las mujeres libres para ejercer todos sus derechos, también el del disfrute de su ocio.
- La única causa de la violencia es la decisión de quienes deciden ejercerla, producto de la cultura de desigualdad en la que vivimos. En los espacios de ocio, bares, discotecas o fiestas se reproduce el orden social, y, por lo tanto, las condiciones del ocio no pueden llevar a nadie a justificarla ni dar una sensación de impunidad a los agresores.

Los locales que firmamos este protocolo, por lo tanto, nos comprometemos a crear las condiciones necesarias para un ocio responsable y respetuoso, y a actuar de forma diligente para garantizar derechos y libertades.

Nuestro compromiso se materializa en las siguientes líneas de acción principales:

- Promover acciones de formación en género e igualdad para nuestras plantillas, que expresamente se comprometen a ser agentes activos en la detección y rechazo de comportamientos amenazantes, intimidantes o denigrantes para las mujeres.
- Revisar y adaptar nuestros locales para evitar que cuenten con puntos negros o espacios de riesgo, así como nuestras acciones y comunicaciones, para asegurar que la oferta de ocio responde a los principios de respeto a las libertades, no discriminación, no fomento del sexismo y protección de la libertad de las mujeres.
- Implementar un modelo común de respuesta ante cualquier caso de agresión sexista o sexual que ocurra en nuestros locales, tanto a clientas como a las mujeres de nuestros propios equipos. Acordamos que nuestra prioridad es la atención de las mujeres agredidas y que, para ello, definimos los mecanismos de atención, así como las pautas de respuesta para visibilizar y rechazar a los agresores y a quienes fomentan o amparan los comportamientos violentos.
- Sensibilizar a la ciudadanía, en general, y a nuestra clientela en particular, poniendo en valor comportamientos positivos, contribuyendo a generar referencias de ocio respetuoso para todos y todas, y siendo parte activa en la reflexión sobre el modelo de ocio actual y su transformación.
- La adhesión a este protocolo no exime de la obligatoriedad de que las empresas cuenten con un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo en base a la LO 3/2007, para la igualdad efectiva de de hombres y mujeres (arts 48.1 y 48.2).

La firma de este protocolo nos corresponde y nos compromete como agentes activos de una ciudad donde las mujeres deben saberse libres, y los agresores rechazados.

Queremos invitar al resto de locales y agentes del ocio en Pamplona para que se sumen a este compromiso, para que participen en las acciones de formación, asuman las pautas de respuesta y contribuyan a su socialización y conocimiento.

Firma

En Pamplona a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_



## **4. Anexos**





**SIN**

AGRESIONES SEXISTAS  
ERASO SEXISTARIK

**GABE**

ATXIKITUTAKO OSTATUA / ESTABLECIMIENTO ADHERIDO

 **112 | 092**

 Ayuntamiento de Pamplona | **Iruñeko Udala**

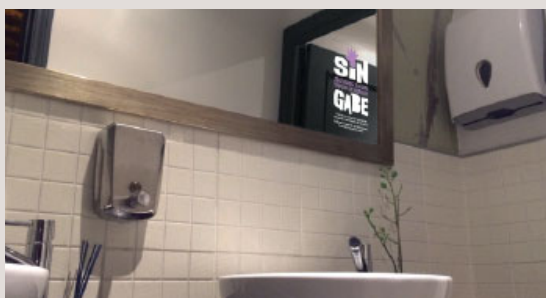
ADHESIVO EXTERIOR  
140 x 210 mm



**SIN**  
AGRESIONES SEXISTAS  
ERASO SEXISTARIK  
**GABE**

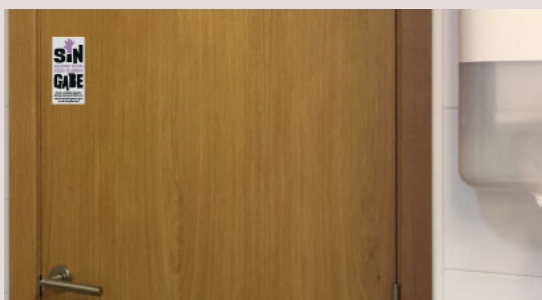
Frente a cualquier agresión  
dirígete al personal de la barra  
Edozein erasorik gertatuz gero  
barrako langileei esan

ADHESIVO BAÑO  
Impreso en vinilo transparente  
100 × 180 mm





ADHESIVO PUERTAS  
72 x 130 mm





**SIN**  
AGRESIONES SEXISTAS  
ERASO SEXISTARIK  
**GABE**

ESTE LOCAL DISPONE DE UN PROTOCOLO  
DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA SEXISTA

**Frente a cualquier agresión  
dirígete al personal de la barra**

LOKAL HONEK INDARKERIA SEXISTAREN  
KONTRAKO JARDUKETA-PROTOKOLOA DAUKA

**Edozein erasorik gertatuz gero  
barrako langileei esan**

 112 | 092

 Ayuntamiento de Pamplona | Iruñeko Udala

CARTEL ZONA BARRA  
220 x 440 mm



MANUAL DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DEL LOCAL

## Protocolo de prevención y actuación ante la violencia sexista en espacios festivos y de ocio nocturno privado

El objetivo de este protocolo es establecer pautas de actuación compartidas por todos los agentes ante las situaciones de violencia contra las mujeres, entendiendo que éstas pueden ser de diferente naturaleza e intensidad.

La violencia contra las mujeres es la expresión de un sustrato social y cultural que se basa en la desigualdad. El ocio no crea, sino que reproduce este orden social desigual. Así, las violencias sexistas y la amenaza de sufrirlas limitan la libertad de las mujeres en los espacios públicos y de ocio nocturno impidiendo su disfrute en clave de igualdad.

Es responsabilidad de todos los agentes sociales visibilizar esta realidad y actuar para transformarla. Por ello, la participación de las personas responsables y trabajadoras de los locales de ocio nocturno es clave para contribuir a generar una

conciencia clara sobre las carencias de libertades en las que viven las mujeres, y para facilitar la creación de una cultura del buen-trato, del respeto y de la repulsa social ante las agresiones.

Por ello, se proponen dos escenarios de actuación diferenciados, para facilitar la gestión de las situaciones, agresiones sexistas y sexuales.

Más allá de la consideración de delito de unas u otras, entendemos que la responsabilidad que asumimos a través de este protocolo consiste en considerar, a todas ellas, como ataques a la libertad de las mujeres y mecanismo de control sobre ellas.

**En caso de agresión, la indicación es dirigirse al personal de la barra, quienes habrán recibido formación para saber cómo actuar.**

## ESCENARIO 1

# AGRESIONES SEXISTAS

A efectos de este Protocolo, se consideran "Agresiones Sexistas" todos los comportamientos de carácter intimidante que atentan contra la integridad personal y la libertad de una mujer: insultos, amenazas, tocamientos (estos están calificados como abuso y por tanto están calificados dentro de los delitos contra la libertad sexual), acciones dirigidas a intimidar, asustar o coaccionar, controlar, etc.

### 1 Observa y hazte ver

Mantente en alerta para identificar situaciones de posible agresividad y/o vulnerabilidad.

Identifica y haz visible el posicionamiento del local y sus personas<sup>(1)</sup> a través del material corporativo disponible.

Recuerda que las propias mujeres del *staff* también pueden ser objeto de agresiones sexistas.

### 2 Actúa

Si eres testigo/a de una agresión, acércate, identifícale, y pregunta a la mujer si está bien y si necesita ayuda.

**Si responde positivamente** acompaña a un lugar tranquilo y asegúrate de que no se queda sola.

**Si responde negativamente** explícale que la actuación es parte de un protocolo y que queda a su disposición.

**Si no estuviera en condiciones** ofrécele un lugar tranquilo para su recuperación y avisa a su entorno o al 112 o al 092.

### 3 Acompaña

Ofrece información disponible para acceder a los servicios de apoyo (SOS NAVARRA 112), desde el respeto y sin ejercer presión. Asegúrate de que está bien antes de que se marche.

### 4 Rechaza

Pide a Seguridad que identifique al agresor o agresores o trata de hacerlo tú si el local no cuenta con este apoyo.

Haz uso de la política de admisión para pedirle que abandone el local.<sup>(1)</sup>

### 5 Seguimiento y valoración

Completa la ficha de reporte para documentar la agresión.

## ESCENARIO 2

# AGRESIONES SEXUALES

A efectos de este Protocolo, dentro de las agresiones sexistas se particulariza la actuación en el caso de las Agresiones Sexuales, que incluyen atentados físicos de naturaleza sexual-genital, independientemente de que estos hechos incluyan o no invasión física (penetración).

### 1 Observa y hazte ver

Aunque es poco probable que suceda a la vista, mantente en alerta para identificar posibles agresiones sexuales.

Identifica y haz visible el posicionamiento del local y sus personas<sup>(1)</sup> a través del material corporativo disponible.

Recuerda que las propias mujeres del *staff* también pueden ser objeto de agresiones sexistas.

### 2 Actúa

Si eres testigo/a de una agresión u otra persona te refiere una agresión:

- Identifícale como personal del local
- Ofrece un lugar tranquilo.
- Toma las riendas, evitando la intervención de otras personas.
- Permite que la mujer agredida sea acompañada por alguna persona de su entorno seguro.
- Avisa a la persona responsable del local para que llame con urgencia al 112 o al 092

### 3 Acompaña

Ofrece calma y confianza y actúa con empatía y comprensión.

Aplica las claves formativas recibidas en el marco del protocolo.

### 4 Rechaza

Si el local cuenta con Seguridad, deja en sus manos la tarea de identificación del presunto agresor o agresores.

En caso negativo, solicita colaboración a personal y/o clientela, sin poner tu integridad o la de otras personas en peligro.

### 5 Seguimiento y valoración

Completa la ficha de reporte para documentar la agresión.

TELÉFONOS DE DENUNCIAS. 24 H

**112** SOS NAVARRA (URGENCIAS)

SE ACTIVARÁ EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN, A TRAVÉS DEL CUAL TIENE DERECHO A SOLICITAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SANITARIA, LEGAL (ASISTENCIA LETRADA EN LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA) Y POLICIAL

**092** POLICÍA MUNICIPAL

1. La política de admisión implica la presencia de cartelera informando de esta política.



**El «Protocolo de prevención y actuación ante la violencia sexista en espacios festivos y de ocio nocturno privado» defiende las relaciones sexuales libres y consentidas.**

**Si alguien impide tu libertad sexual puedes denunciarlo. ¡Infórmate!**

## Hay ocho puntos que debes conocer

- 1 Tanto si decides denunciar como si no,** tienes derecho a recibir apoyo y atención psicológica, sanitaria y legal para enfocar, de la forma que tú decidas, la agresión que has sufrido.
- 2 Es importante acudir a un centro médico** lo antes posible para recibir apoyo por el daño causado por la agresión y registrar las pruebas. Las primeras horas después de la agresión sexual son cruciales para obtener indicios que garanticen el resultado óptimo de la investigación. Por eso, te recomendamos que no te laves, te duches o te cambies de ropa y que, en caso de agresión por vía bucal, no ingieras alimentos ni bebidas antes de acudir a un centro médico. Si sospechas que el agresor te ha suministrado alguna droga o tóxico, te harán las pruebas pertinentes.
- 3** El servicio médico de urgencia de referencia en Pamplona es el **Complejo Hospitalario de Navarra**.
- 4 Si estás en el hospital y decides denunciarlo,** el mismo hospital se responsabilizará de enviar el parte de lesiones al juzgado de guardia correspondiente y se encargará de avisar a la policía y al médico o la médica forense. También puedes presentar la denuncia directamente en la comisaría de la policía más próxima o en el juzgado de guardia. En este último caso, deberás llevar el informe médico.
- 5 Si estás en el hospital y no quieres denunciarlo,** el propio hospital está obligado a informar a las autoridades judiciales de cualquier agresión sexual, con tu consentimiento o sin él, pero eso no implica el inicio de un procedimiento judicial.
- 6 Solo la denuncia implicará el inicio de un procedimiento** penal contra el agresor para combatir la impunidad de mismo.
- 7** A la hora de interponer la denuncia, **tienes derecho a recibir asistencia letrada** en las dependencias policiales y judiciales. Te recomendamos que la solicites para que un abogado o una abogada vele por el buen funcionamiento del proceso. Dispones, también, de entidades jurídicas y servicios especializados con una amplia experiencia en agresiones sexuales (Servicio Municipal de Atención a la Mujer-SMAM; Servicio de Atención Jurídica a la Mujer-SAM; Oficina de asistencia a víctimas del delito).
- 8 Si te encuentras en situación administrativa irregular,** también tienes derecho a acceder de forma gratuita a los servicios sanitarios de urgencia, a asesoramiento legal, a disponer de intérprete y, si decides denunciar, también.

TELÉFONOS DE DENUNCIAS. 24 H

**112 SOS NAVARRA (URGENCIAS)**

SE ACTIVARÁ EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN, A TRAVÉS DEL CUAL TIENE DERECHO A SOLICITAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SANITARIA, LEGAL (ASISTENCIA LETRADA EN LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA) Y POLICIAL

**092 POLICÍA MUNICIPAL**