



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE IGUALDAD



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

Región  de Murcia

# Protocolo de actuación ante la violencia sexual en locales turísticos y hosteleros



# avisa.

Con el  
apoyo de:

**HOYTU**  
Federación de Empresarios Región de Murcia  
Hostelería y Turismo

**a** ayuda

**v** vigilancia

**i** información

**s** seguridad

**a** atención

# avisa.

## Protocolo de actuación ante la violencia sexual en locales turísticos y hosteleros

En el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y violencia doméstica (Convenio de Estambul) se establecen como objetivos fundamentales de las políticas públicas:

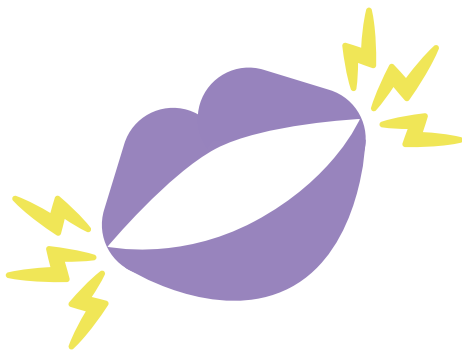
“Proteger a las mujeres contra todas las formas de violencia, prevenir, perseguir y eliminar la violencia contra las mujeres; contribuir a eliminar toda forma de discriminación contra las mujeres y promover la igualdad real entre mujeres y hombres; concebir un marco global, políticas y medidas de protección y asistencia a todas las víctimas de violencia contra las mujeres; promover la cooperación internacional para eliminar la violencia contra las mujeres”.

Por su parte, La Constitución Española pro-mulga el derecho a “La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social” (art. 10.1 CE), así mismo “todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (art 15 CE).

La reciente Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de Libertad Sexual (LOGILS), incide en que la respuesta a estas violencias debe emerger del ámbito

privado y situarse indiscutiblemente en la esfera de lo público, como una cuestión de Estado.

La Ley Orgánica 4/1982 de 4 de junio, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, reitera el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos de la Región de Murcia de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas en la Región. Reconoce que “corresponde a la Comunidad Autónoma de Murcia la competencia exclusiva en las siguientes materias”:



“Política juvenil conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Constitución” (artículo 10.uno apartado 19).

“Promoción de la mujer” (artículo 10.uno apartado 20).

Uno de los principios rectores de La Ley 7/2007,



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE IGUALDAD



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

Región de Murcia

Con el  
apoyo de:

**HOYTU**  
Federación de Empresarios Región de Murcia  
Hostelería y Turismo

de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, es la eliminación de la violencia contra las mujeres en todas sus formas y manifestaciones (artículo 3.2), quedando incluidas en su ámbito de aplicación todas las manifestaciones de violencia ejercidas sobre las mujeres por el hecho de serlo que impliquen o puedan implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluido las amenazas de realizar dichos actos, coacción o privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.

Quedan también incluidas en el ámbito de aplicación de esta ley, las conductas que tengan por objeto mantener a las mujeres en la sumisión, ya sea forzando su voluntad y su consentimiento o impidiendo el ejercicio de su legítima libertad de decisión en cualquier ámbito de su vida personal.

Las violencias sexuales afectan mayoritariamente a las mujeres. Si se coge como referencia a las personas que han sufrido delitos contra la libertad sexual, se constata que casi un 90 % de las víctimas son mujeres. En España, en el año 2021, el 86,19% y en la Región de Murcia el 84,58% eran mujeres (fuente: Ministerio de Igualdad).

Desde el centro de atención a mujeres víctimas de violencia sexual de la Región de Murcia (CAVAX), se han realizado un total de

1.828 intervenciones con mujeres víctimas de violencia sexual en el año 2021, viéndose incrementadas éstas en un 138% más en 2022, arrojando un resultado de 2.539 intervenciones de los diferentes perfiles profesionales.

En la sociedad actual, no se puede consentir que se produzcan violencias sexuales y, en consecuencia, se tienen que destinar el máximo de esfuerzos a prevenirlas, para evitar que se produzcan los daños, pero también para perseguirlas y actuar con el rigor que los hechos exigen, cuando la prevención haya resultado insuficiente. Es por ello, habida cuenta de los mandatos constitucionales y legislativos enunciados, los datos de violencia expuestos, y el sentir de la ciudadanía, que se hace evidente la necesidad de la elaboración del presente protocolo, que ha sido impulsado desde la Consejería de Política Social, familias e igualdad.



# Conceptos

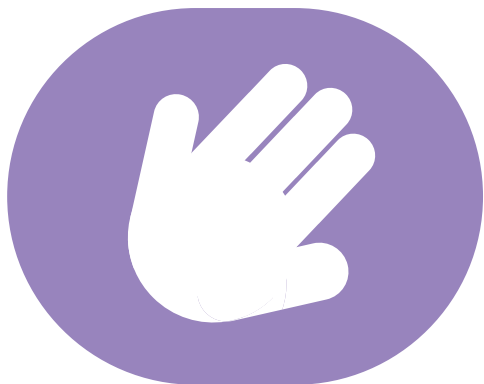


# Violencia machista

La violencia sexual es una forma de violencia machista, la cual se define en la Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022-2025 como “todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada”.

# Violación

Según el art.3 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía de la libertad sexual, define las violencias sexuales como “cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital”.



# Tipología de las violencias sexuales

Se consideran violencias sexuales los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal:

## 1. Agresiones Sexuales (art.178).

"Cualquier acto que atente contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento. A los efectos, se consideran en todo caso agresión sexual los actos de contenido sexual que se realicen empleando violencia, intimidación o abuso de una situación de superioridad o de vulnerabilidad de la víctima, así como los que se ejecuten sobre personas que se hallen privadas de sentido o de cuya situación mental se abusare y los que se realicen cuando la víctima tenga anulada por cualquier causa su voluntad".

## 2. Violación (art. 179):

"Cuando la agresión sexual consista en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de objetos por alguna de las dos primeras vías".



## 3. Acoso Sexual (art. 184).

"El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente, de prestación de servicios o análoga, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante".

## 4. Exhibicionismo y provocación sexual (art.185).

"El que ejecutará o hiciere ejecutar a otra persona actos de exhibición obscena ante menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección".

## 5. Delitos relativos a la prostitución y a la explotación sexual y corrupción de menores (art.187).

El que, empleando violencia, intimidación o engaño, o abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima, determine a una persona mayor de edad a ejercer o a mantenerse en la prostitución”.

La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía de la libertad sexual, en su artículo 3.1, recoge que además de la clasificación anterior, también se consideran violencias sexuales:

## 6. Mutilación Genital Femenina (MGF).

Comprende todos los procedimientos consistentes en la resección parcial o total de los genitales externos femeninos, así como otras lesiones de los órganos genitales femeninos por motivos no médicos.

## 7. Acoso con connotación sexual.

“Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

## 8. Trata con fines de explotación sexual.

“Reclutamiento, transporte, embarque o recepción de personas, por medio de amenaza, uso de la fuerza, coacción, fraude, engaño, abuso de poder o de situaciones de vulnerabilidad, o mediante pago o beneficio económico en la obtención del consentimiento de una persona para que ceda el control sobre otra con el propósito de su explotación. La explotación incluye, como mínimo, la derivada de la prostitución y de otras formas de explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas similares, servidumbre y extracción de órganos”.

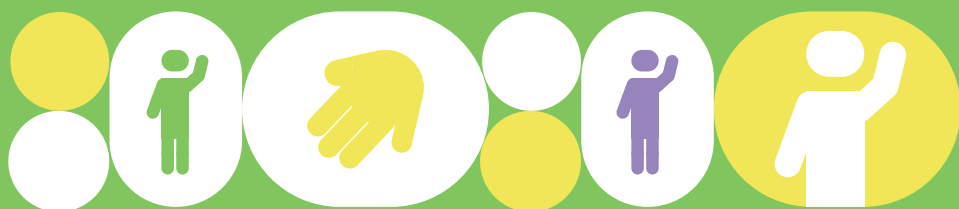




# Ámbito de aplicación

Este protocolo tiene un ámbito de aplicación en todo el territorio de la Región de Murcia, en locales turísticos y hosteleros, donde se puedan prevenir situaciones de violencia sexual y haya que establecer pautas de actuación en el caso de que se materialice dicha violencia.

Este protocolo se crea con la intención de tener el máximo alcance posible, siempre teniendo en cuenta que es una herramienta de adhesión voluntaria.



# Principios de actuación

El objetivo prioritario de este protocolo es prevenir y reducir la violencia sexual en la Región de Murcia, así como minimizar posibles daños derivados de la violencia sexual en los locales turísticos y de hosteleros.

La implantación de este protocolo pretende garantizar una mejor atención a la persona agredida, así como una intervención adecuada de los agentes implicados.



# Principios generales de actuación

Los principios de actuación que deberán ser aplicados por todos los agentes que intervienen:

## **Prevención:**

la prevención es el primer paso para reducir la violencia sexual, por tanto, los locales o empresas adheridas al protocolo deberán garantizar actividades de información y formación, así como publicidad y sensibilización para aquellos agentes que intervienen en los lugares de ocio con el fin de poder detectar este tipo de conductas y/o factores de riesgo.

## **Atención prioritaria a la persona agredida:**

Cuando se produce una situación de violencia sexual, se tendrá en cuenta que el principal perjudicado/a es la víctima, por tanto, las primeras actuaciones irán orientadas a asegurar una atención adecuada e individualizada para ella.

## **Respetar la decisión de la persona agredida:**

Con el objetivo de que la persona agredida pueda tomar la decisión que mejor le convenga de manera libre y voluntaria, se deberá informar de manera clara y directa de su situación y posibles implicaciones que puedan derivar de la situación de violencia sufrida.

## **Principio de Universalidad:**

La aplicación del presente protocolo se realizará garantizando los principios básicos de igualdad y no discriminación y facilitando el acceso a toda persona que lo necesite.

## **Diversidad:**

La sexualidad es una realidad que contempla múltiples y diversas formas de expresión, por lo que la aplicación del protocolo deberá responder correctamente a las diferentes necesidades que pueda plantear cada persona.

## **Confidencialidad:**

Todos los agentes implicados guardarán rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozcan en el ejercicio de sus funciones.

## **Formación y especialización:**

Toda persona que intervenga en la aplicación del presente protocolo deberá haber recibido sensibilización y formación en materia de violencia sexual.

## **Coordinación:**

Con el fin de evitar la revictimización de la persona que haya sufrido una situación de violencia sexual, se deberá garantizar una coordinación adecuada entre todos los diferentes agentes implicados.

# Principios de actuación aplicables a los agentes intervinientes

Además de los principios anteriores, se deberán contemplar otros principios rectores, como los siguientes:

## **Legalidad:**

Sólo se emplearán medios y acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.

## **Intervención:**

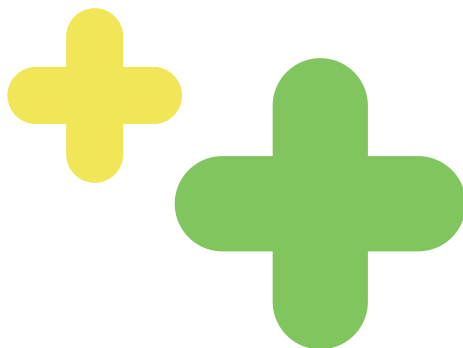
Se impedirá cualquier conducta abusiva, arbitraria o discriminatoria que conlleve violencia física o psicológica.

## **Integridad:**

Se actuará cumpliendo diligentemente los deberes profesionales y oponiéndose a todo acto de corrupción.

## **Imparcialidad:**

Se actuará garantizando una intervención libre de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión, orientación sexual, identidad o expresión de género, diversidad funcional, lengua, lugar de nacimiento o cualquier otra circunstancia personal o social.



## **Actitud correcta en la comunicación con las personas:**

Se utilizarán las técnicas de comunicación adecuadas a las situaciones de las personas.

## **Congruencia:**

Se aplicarán las medidas de seguridad proporcionadas y adecuadas a los riesgos que se trata de proteger.

## **Proporcionalidad:**

se actuará con la decisión necesaria y sin retraso, y con medios proporcionales al tipo de actuación cometida.

**Activación  
con las  
personas  
implicadas  
en episodios  
de violencias  
sexuales**



# Acciones preventivas

## **Formación del personal.**

Las personas trabajadoras de los locales turísticos y hostelería podrán recibir formación específica sobre violencia sexual con el fin de prevenir y/o intervenir en posibles situaciones de violencia sexual, así como actuar de forma eficaz.

## **Difusión del protocolo.**

Los locales turísticos y hosteleros que se adhieran al protocolo y reciban la formación adecuada y especializada, recibirán un distintivo proporcionado por la Dirección General de la mujer y diversidad de género y recibirán material y señalética para los establecimientos.

## **La sala debe ser.**

Un lugar seguro para la víctima, y debe estar separada del agresor. Si es posible, en el local habrá una persona responsable de la atención de la persona afectada.

## **Medidas de prevención situacional.**

En los locales turísticos y hosteleros se identificarán posibles zonas de riesgo (zonas escondidas, con poca visibilidad, o que dificultan la posibilidad de pedir ayuda en caso de necesidad). En función de las zonas identificadas se promoverán las medidas necesarias para minimizar los riesgos. El personal del establecimiento debe estar al tanto de las zonas de riesgo con el objetivo de estar atentos a posibles incidentes.

## **Si se detecta situación de riesgo o peligro.**

En el caso en el que se encuentre a una persona en estado vulnerable se asegurará el ofrecimiento de un espacio seguro en el que descansar hasta su recuperación y/o ofrecer la posibilidad de que abandone el local en condiciones de seguridad.

# Instrucciones para la atención a la persona agredida

La atención a la víctima es prioritaria, se la debe atender inmediatamente, garantizando en todo momento su seguridad y acompañamiento, si es necesario.



## Avisar

Avisar a la persona responsable de la sala, si la hubiere.



## Preguntar

Se debe preguntar a la víctima si hay alguien de su confianza que pueda acompañarla en todo momento.



## Informar

Informar a la víctima que, si así lo requiere, puede recibir atención médica de urgencia y la posibilidad de denunciar los hechos.



## Llamar

Si la víctima necesita atención sanitaria, la persona responsable contactará con el 112 para solicitar personal médico o traslado a Urgencias Ginecológicas. En cualquier caso, se avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, a través del 112, con independencia de que después la víctima quiera denunciar o no.



## Seguro

Si la víctima se encuentra en estado vulnerable, se le debe de ofrecer un espacio seguro hasta que se recupere, la asistan los servicios de urgencias sanitarias preste declaración si lo desea, y/o se pueda marchar en condiciones de seguridad.



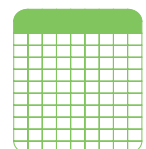
## Recoger

Se recabará información y si fuera necesario se preservará el escenario de la agresión a la espera de la asistencia de efectivos policiales.



## Aconsejar

En caso de que la víctima no quiera ser atendida por los servicios sanitarios de urgencia se le aconsejará que acuda a un Centro Hospitalario con Urgencias Ginecológicas y se le proporcionarán las recomendaciones contenidas en el ANEXO II. (pautas ante una agresión)



Se le informará a la víctima por escrito de los recursos especializados de la Región:

- Centro de Crisis,
- CAVAX,
- Teléfono 24/7.

## Actuaciones ante el/la presunto/a agresor/a

El personal del establecimiento lo pondrá en conocimiento a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la Región de Murcia, a través del teléfono 112.

Siempre en caso de duda, activar el dispositivo 112.



# Formación

Desde la Dirección General de Mujer y diversidad de Género de la Región de Murcia, se ofrecerá una formación especializada en violencia sexual.

El equipo encargado de impartir la formación y sensibilización a los/las destinatarios/as de este protocolo estar constituido por las profesionales especializadas en violencia sexual del Centro de atención a víctimas de agresiones de la Región de Murcia, (CAVAX) junto con un agente especializado designado por el Cuerpo de Policía Nacional de Murcia o la Guardia Civil.

Tras haber recibido la formación, ésta se certificará a través de la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género mediante un diploma de asistencia.





# Aplicación del protocolo

La cobertura de este protocolo es de ámbito comunitario, considerándose este todo el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Este protocolo será de aplicación a todos los establecimientos, personas, organismos o entidades, tanto públicas como privadas que formalicen el correspondiente documento de adhesión con la Consejería de Política social, Familias e Igualdad.

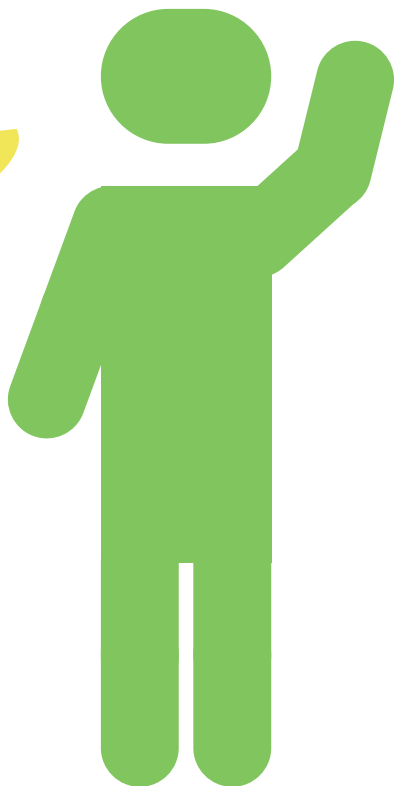


# Comunicación

Desde la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género se dará a conocer este protocolo como una medida preventiva ante la violencia sexual en los establecimientos turísticos y hosteleros en la Región de Murcia.

Una vez sucedido algún episodio de violencia sexual las acciones a desarrollar en materia de comunicación a los medios, o redes sociales, tanto públicos como privados, deberán de tener en cuenta:

- 1. Coordinación entre diferentes agentes.**
- 2. Respetar el derecho a la intimidad y dignidad de la persona agredida.**
- 3. La presunción de inocencia del agresor/a.**
- 4. Un lenguaje igualitario entre mujeres y hombres.**
- 5. Garantizar la seguridad de las personas implicadas en el episodio, no proporcionando datos que puedan conducir a su identificación.**



# Recomendaciones para las personas de los locales turísticos y hosteleros

- Recibir periódicamente formación.
- Solicitar a la persona trabajadora certificado de delitos de naturaleza sexual.
- Señalar de forma adecuada el lugar seguro en el que se dará la primera atención a víctima.
- Colocar el Distintivo en un lugar visible.
- Darle difusión al protocolo mediante la utilización del merchandising de la campaña.



## VÍCTIMA

SI

NO

Avisar responsable de atención

¿Hay alguien de su confianza que pueda acompañarla en todo momento?

No activamos protocolo

Proteger a la víctima

Proteger el lugar de los hechos

¿Necesita atención médica?

¿Desea recibirla?

NO

En caso de inconsciencia o semi-inconsciencia

SI

112

Proporcionamos información por escrito de:

**Recuerda que puedes contactar con:**

Centro de crisis  
CAVAX  
722 515 148.  
Teléfono atención 24/7  
a la violencia sexual

### Recomendaciones

Acude al centro hospitalario más cercano  
No te cambies de ropa o bebas agua  
Denuncia en la comisaría de policía o Guardia Civil

## Pautas ante una agresión sexual

### SI VES O SUFRES VIOLENCIA SEXUAL

1. Si la persona que está sufriendo violencia sexual, sea del tipo que sea, y muestra síntomas físicos evidentes por ingesta de alcohol, por agresión y/o sumisión química:

LLAMAR AL 112

2. Si la persona que está sufriendo violencia sexual, sea del tipo que sea, se muestra bien, físicamente, pero necesita asesoramiento e información para saber qué hacer y/o dónde acudir:

LLAMAR AL 722 515 148

## Si estás acompañando a una víctima recuerda

No hacer preguntas innecesarias, sólo si la persona quiere hablar, escúchala sin emitir juicios y evita culpabilizar.

Asegúrate de que la persona esté a salvo, pregúntale si quiere que llames a alguien que la acompañe en estos momentos.

Ten en cuenta que el único culpable es el agresor.



Policia Nacional: **091**

Guardia Civil: **062**

Emergencia: **112**

Teléfono de Información,  
asesoramiento y apoyo para  
victimas de violencia sexual 24/7: **722 515 148**

Punto ARCO IRIS,  
informacion y orientacion  
LGTBI Region de Murcia: **610 224 384**

Telefono cita previa: **900 710 061**



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE IGUALDAD



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia

Con el  
apoyo de:

**HOYTU**  
Federación de Empresarios Región de Murcia  
Hostelería y Turismo



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE IGUALDAD

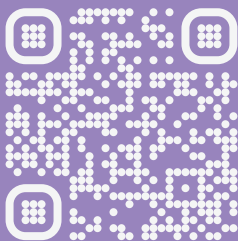


Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia

Descubre el  
protocolo en:



**avisa.**

Protocolo de actuación ante la violencia sexual  
en locales turísticos y hosteleros

Con el  
apoyo de:

**HOYTU**

Federación de Empresarios Región de Murcia  
Hostelería y Turismo