

# PACTO SOCIAL



---

HOSTALERÍA

## GUÍA DE ACTUACIÓN FRONTE ÁS VIOLENCIAS MACHISTAS



Ayuntamiento de A Coruña  
Concello da Coruña





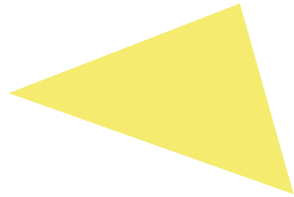
# Índice

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>QUE SON AS VIOLENCIAS MACHISTAS? E COMO PODEMOS IDENTIFICALAS?.....</b>	<b>9</b>
<b>COMO ACTUAR DENDE O SECTOR DA HOSTALERÍA.....</b>	<b>15</b>
FRONTE ÁS VIOLENCIAS INDIRECTAS.....	16
FRONTE ÁS VIOLENCIAS DIRECTAS.....	18
<b>SERVIZOS PÚBLICOS E GRATUÍTOS AOS QUE PODES ACUDIR.....</b>	<b>25</b>

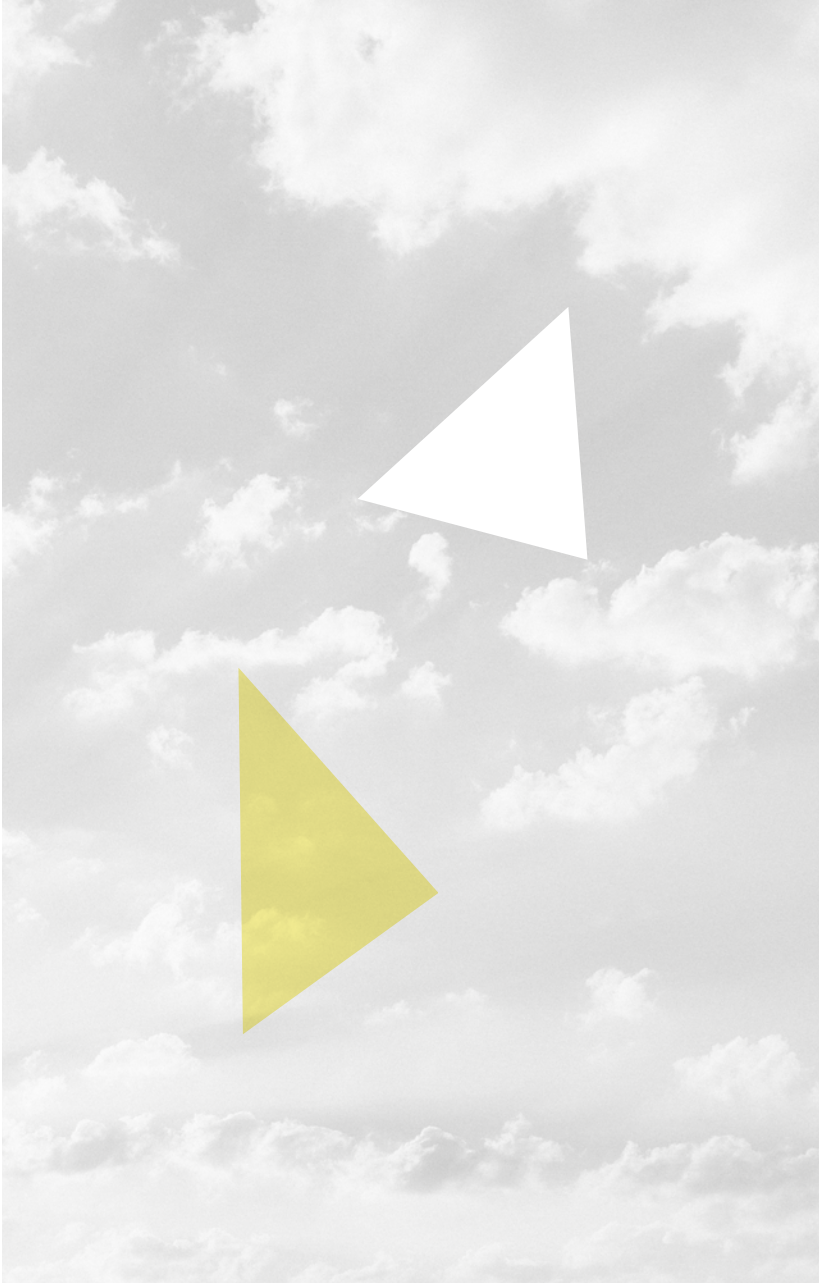


---

# Introducción



As violencias machistas son un dos problemas máis graves e complexos da nosa sociedade. Son unha cuestión fundamentalmente enraizada e estrutural que require da implicación de todas as persoas para a súa erradicación.

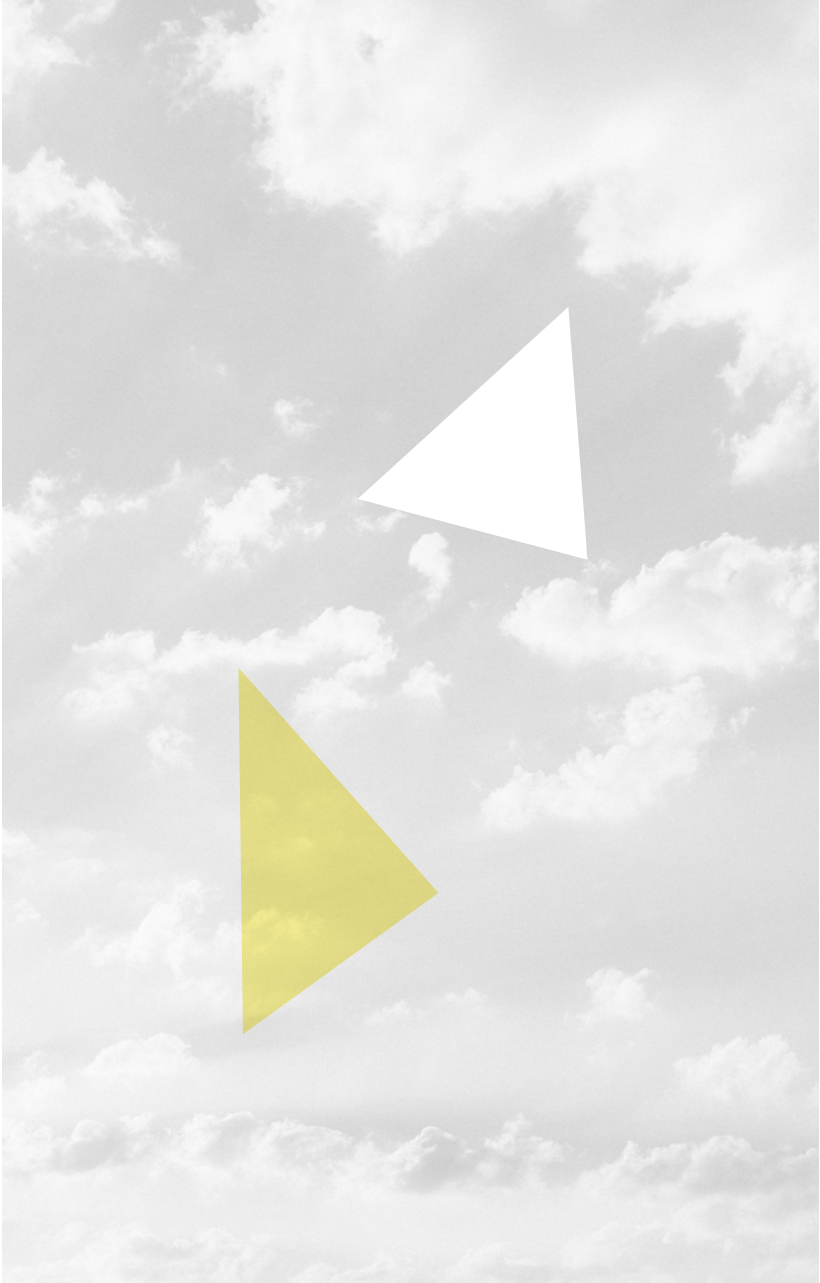


O **Concello da Coruña**, na procura dun modelo de convivencia máis igualitario e xusto, impulsa o **Pacto Social por unha Coruña Libre de Violencias Machistas**. **Trátase dun proceso participativo** a través do que traballar conxuntamente coa cidadanía nunha estratexia de intervención fronte ás violencias machistas.

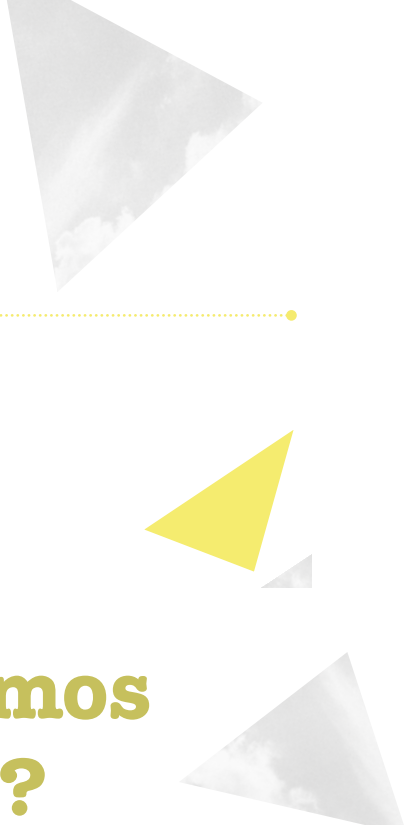
As violencias machistas son un dos problemas máis graves e complexos da nosa sociedade. Son unha cuestión fondamente enraizada e estrutural que require da implicación de todas as persoas para a súa erradicación.

Non cabe dúbida de que os **establecementos hostaleiros** están amplamente incorporados á dinámica social, á nosa vida cotiá e ao noso día a día. Polo tanto, ademais de constituírse como un sector con forte peso na economía, ten gran relevancia social, pois son espazos de socialización e interacción entre as persoas. E, como reflexo da sociedade, os establecementos hostaleiros tamén poden ser escenario de comportamentos e manifestacións das violencias machistas. De aí que sexan **espazos fundamentais para a erradicación das violencias machistas**.

A finalidade desta guía é proporcionar algunhas pautas e suxestións para a prevención, detección e actuación fronte ás violencias machistas dende **o sector hostaleiro e as persoas que o conforman**. Agardamos que sexa do voso interese e contribúa a facer dos establecementos da Coruña **espazos libres de violencias machistas**.







---

# Que son as violencias machistas? E como podemos identificalas?



A Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da **violencia de xénero**, define a **violencia de xénero** como "calquera acto violento ou agresión, baseados nunha situación de desigualdade no marco dun sistema de relacións de dominación dos homes sobre as mulleres que teña ou poida ter como consecuencia un dano físico, sexual ou psicolóxico, incluídas as ameazas de tales actos e a coacción ou privación arbitraria da liberdade, tanto se ocorren no ámbito público como na vida familiar ou privada".

## POR QUE NO PACTO SOCIAL FALAMOS DE VIOLENCIAS MACHISTAS?

Porque inclúe todas as formas de violencia exercidas contra as mulleres e fillas/os ou menores **vítimas de violencia de xénero**, así como contra todas as persoas con identidades sexuais diversas (LGTBIQA+).

Este termo ofrece unha mirada ampla sobre a diversidade de expresións da violencia machista. Engloba, ademais da violencia de xénero, **todas aquelas formas que son consecuencia do sistema patriarcal** e da heteronormatividade.

As violencias machistas poden darse en forma de **violencias indirectas** e **violencias directas**.



**Violencias Indirectas.** Aquelas violencias 'invisibles', que están máis normalizadas e naturalizadas. Diferenciamos entre **estruturais** e **culturais** e/ou **simbólicas**.

TIPOS DE VIOLENCIAS	QUE SON?	ALGÚNS EXEMPLOS...
Estruturais	Dimensión na que se amosa a inxustiza e a desigualdade producida como consecuencia da propia estrutura social. Producen situacións de desvantaxe das mulleres e persoas LGTBQIA+ en aspectos como o acceso e permanencia no mercado laboral, nas condicións de traballo, así como na esfera do persoal.	<p><b>Brecha salarial.</b> Diferenza entre o salario medio de mulleres e homes polo traballo realizado.</p> <p><b>Segregación horizontal</b> (concentración desigual de mulleres e homes por ámbitos temáticos e profesionais) e <b>vertical</b> (concentración desigual de mulleres e homes nos postos de maior prestixio, visibilidade e responsabilidade).</p> <p><b>Teito de cristal e chan pegañento.</b> Obstáculos cos que se atopan as mulleres para o acceso a postos de maior poder e responsabilidade por mor de estereotipos sexistas e roles de xénero vencellados, especialmente, aos coidados e ás dificultades para a conciliación.</p>
Culturais e/ou simbólicas	Actitudes, xestos, condutas e crenzas cuxo resultado implica a subordinación das mulleres e persoas LGTBQIA+, sostendo e lexitimando ás violencias estruturais e ás directas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lexitimación dos estereotipos e roles de xénero tradicionais.</li> <li>• Uso sexista da linguaxe.</li> <li>• Trato máis coloquial, condescendente e paternalista ás mulleres que aos homes.</li> <li>• Consideración da muller como obxecto (cousificación) ou reclamo sexual.</li> </ul>

**Violencias Directas.** Aquelas máis 'visibles' e facilmente recoñecibles. As violencias **físicas, psicolóxicas, sexuais e económicas** son algunhas das principais formas.

TIPOS DE VIOLENCIAS	ALGÚNS EXEMPLOS...
Físicas	Intimidar co corpo; aproximarse dun xeito agresivo e/ou desafiante; labazadas; empuxóns; lanzar obxectos contra a persoa ou contra o chan; etc.
Psicolóxicas	Insultos; desprezos; humillacións; chantaxe emocional; golpear portas ou destruír obxectos ou espazos como ameaza; etc.
Sexuais	<b>Acoso sexual.</b> Achegamentos sexuais non desexados, solicitudes de favores sexuais, chantaxes e condutas verbais ou físicas con connotación sexual.
	<b>Abuso sexual.</b> Acto contra a liberdade sexual. Non se emprega violencia ou intimidación. Abúsase do poder ou da confianza que se ten sobre a outra persoa.
	<b>Agresión sexual.</b> Acto contra a liberdade sexual. Emprego da violencia ou intimidación para conseguir o sometemento.
Económicas	No ámbito da parella ou ex-parella: non deixar traballar; negarse a contribuír cos gastos do fogar; tomar todas as decisións relacionadas coa economía familiar; negarse a pagar a pensión alimenticia pese a contar cos recursos económicos para facelo; etc. No ámbito laboral: limitar a promoción interna dentro da empresa, etc.

As violencias directas **tamén se poden manifestar en forma de acoso por razón de sexo, orientación sexual, identidade e/ou expresión de xénero.**

# Algunhas pinceladas sobre a magnitude das violencias...

**1 de cada 2** mulleres maiores de 16 anos sufriu violencia nalgún momento da súa vida

Un **40,4%** sufriu acoso sexual

Un **13,7%** foi vítima de violencia sexual

Un **57,3%**

**11.688.411** mulleres

**1 de cada 4** de xeito reiterado  
Só un **2,5%** denunciou os feitos

Fonte: Macroenquisa de Violencia contra a muller 2019, 2020

No ámbito laboral, o **83,1%** das mulleres foron receptoras de chistes sexistas.  
O **67%** de contacto físico non desexado.

Fonte: El acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral en España. Delegación de Gobierno e CCOO, 2021

**A discapacidade e a racialización** constitúen unha fonte estrutural de discriminación que incrementa a violencia

Fonte: The chilling: tendencias mundiales de la violencia en línea contra mujeres periodistas, 2021

Un **42%** das persoas **LGTBIQA+** sufriu discriminación nos últimos 12 meses

**4 de cada 10** en Europa

**As persoas trans e intersexuais** son as máis expostas ás violencias

**Os delitos contra a liberdade e a indemnidade sexual aumentaron un 11,3% en España en 2020 respecto ao 2019, rexistrándose un total de 15.338 denuncias**

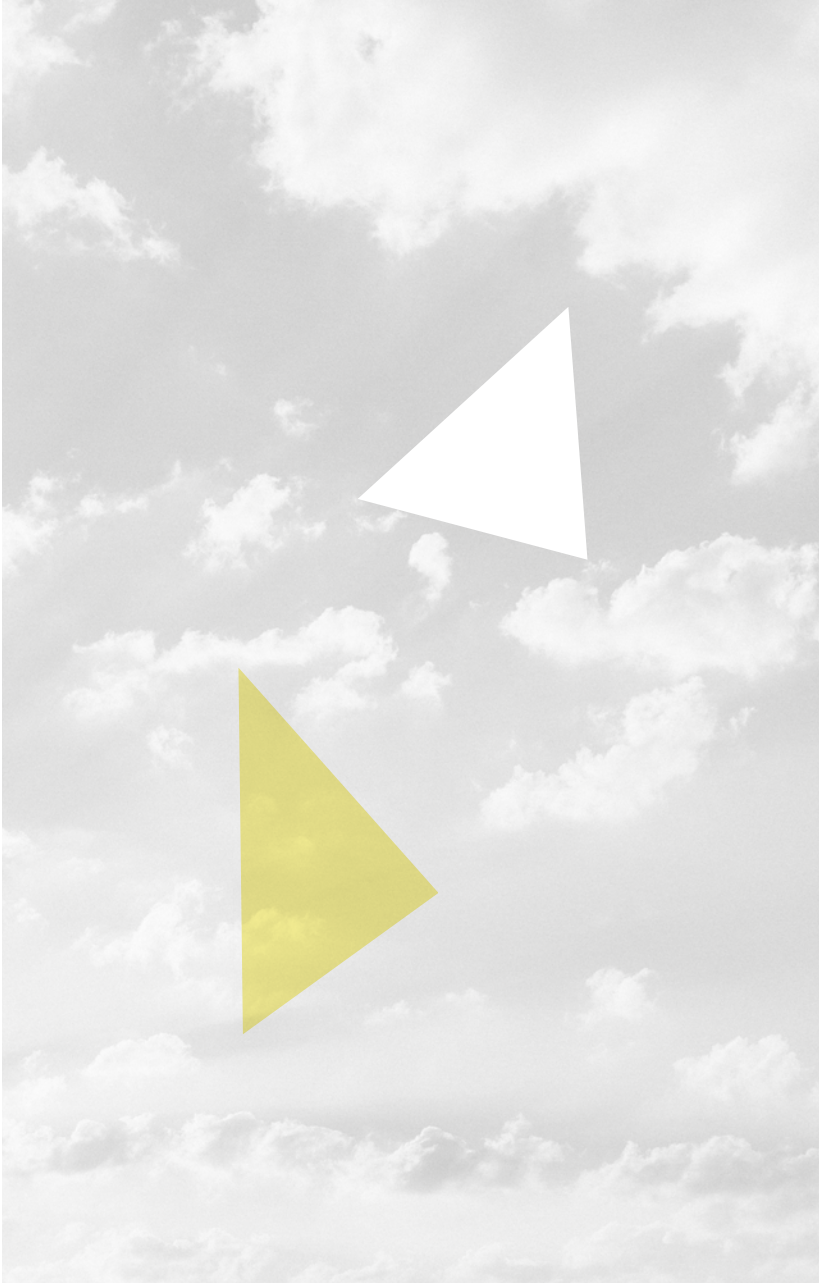
Fonte: Balance de Criminalidade do Ministerio do Interior, 2021


Un **63%** sentiu discriminación nos últimos 12 meses

Un **41%** sufriu acoso polo mero feito de ser **LGTBIQA+**




**1 de cada 10** ataques foron denunciados

Fonte: Enquisa EU LGBTBI II 2019, 2020





# Como actuar dende o sector da hostalería?



A mellor forma de facerlle fronte ás violencias machistas é **evitar que acontezan**. Para isto, é necesaria a **formación, capacitación e sensibilización** de todo o persoal traballador. Ademais, é fundamental que o establecemento non manteña unha posición neutral ante as manifestacións das violencias e estableza un **ambiente seguro**.

## 1. Toma conciencia e (in)fórmate

Participa nas **accións formativas** dispoñibles no **Pacto Social** para a intervención fronte ás violencias machistas no sector da hostalería.

## 2. Posiciónate

**Manifesta o compromiso** do establecemento na loita contra as violencias machistas. Podes, por exemplo: colaborar difundindo campañas nos días sinalados no propio establecemento e/ou a través das redes sociais e plataformas dixitais (25 de novembro, 8 de Marzo, 28 de Xuño, etc.); deixar constancia no dereito de admisión do establecemento que se poderá expulsar ou prohibir a entrada a quen mostre comportamentos violentos e a quen se comporte de forma non apropiada (revisa a Lei 10/2017, do 27 de decembro, de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia, na que se determina o exercicio do dereito de admisión); etc.

## 3. Actúa

A continuación, recóllense algunhas **IDEAS PRÁCTICAS E SUXESTIÓNS** para prever, detectar, actuar e, polo tanto, contribuír a erradicar as violencias machistas.

### » Fronte ás violencias **INDIRECTAS...**

#### » IDEAS PRÁCTICAS

**Utiliza criterios de contratación e promoción que non discriminen por razón de sexo, orientación sexual, identidade e/ou expresión de xénero.**

Atender á experiencia laboral, formación, méritos curriculares, etc.

**Fai un reparto das tarefas equitativo e non diferenciado por cuestión de sexo.**

Establecer quendas rotativas en relación ás tarefas de limpeza, etc.



 **IDEAS PRÁCTICAS**

<p><b>Adopta medidas que faciliten a conciliación entre a vida persoal, familiar e laboral.</b></p>	<p>Flexibilizar os cambios nas quendas entre o persoal traballador; ter en conta as necesidades das persoas con responsabilidades de coidados á hora de deseñar os horarios; etc.</p>
<p><b>Promove a formación de todas as persoas traballadoras en materia de violencias machistas.</b></p>	<p>Difundir as diferentes accións formativas dispoñibles dentro do Pacto Social, así como de diferentes recursos municipais, online, etc.</p>
<p><b>Coida a publicidade para que non transmita estereotipos e roles machistas ou homófobos ou se utilicen ás mulleres como obxectos de reclamo sexual.</b></p>	<p>Evitar o emprego de carteis, flyers, banners, folletos, etc. nos que se sexualice ás mulleres.</p>
<p><b>Non utilices elementos sexistas e que distribúan o espazo dunha forma diferenciada en función do xénero.</b></p>	<p>Colocar cambiadores para bebés en ambos baños ou nun lugar de acceso común.</p>
<p><b>Promove un uso non sexista e inclusivo da linguaxe verbal e escrita no establecemento.</b></p>	<p>Non facer uso do masculino como xenérico nas ofertas de emprego, na difusión a través das redes sociais, etc.</p>
<p><b>Non xustifiques nin minimices as actitudes ou comportamentos machistas.</b></p>	<p>Rexeitar o emprego de expresións, comentarios ou chistes sexistas e lgbtífobos no establecemento.</p>
<p><b>Proporciona información sobre servizos públicos en materia de igualdade e/ou violencia de xénero e outras violencias machistas.</b></p>	<p>Dispoñer de materiais no establecemento con información dos diferentes servizos e recursos especializados. Poden solicitarse no CIM (Centro de Información ás Mulleres).</p>

## » Fronte ás violencias **DIRECTAS...**

Os establecementos do sector da hostalería teñen unha gran relevancia social e unha importante presenza na vida diaria das persoas como espazos de socialización. Para que estes espazos vencellados aos contextos de ocio non favorezan un ambiente permisivo e propicio para que se produzan comportamentos e condutas que constitúen violencias machistas, a continuación recóllense **algunhas pautas de actuación**.

### **1. IDENTIFICA**

- ▶ **Presta atención** se detectas algunha situación de violencia machista no establecemento.

A violencia de xénero e outras violencias machistas, como expresión da desigualdade simbólica e estrutural, poden ir dende unha imaxe, un comentario ofensivo ou degradante, ata unha agresión física, de carácter sexual, etc. Neste contexto, poden expresarse mediante **violencias ambientais, verbais, físicas e/ou sexuais** que se exercen sobre as mulleres (e as nenas). Pero tamén mulleres e homes poden sufrir LGTBfobia polo seu aspecto ou comportamento, en función da súa orientación sexual, identidade ou expresión de xénero, e isto, como resultado da heteronormatividade que sanciona a diversidade afectiva, sexual e identidade non normativas.

**Que exemplos de violencias podemos detectar no establecemento?**



**Comportamentos e condutas** que poden ser exercidos sobre unha muller e/ou persoa LGTBIQA+ neste contexto

» **Violencias LGTBifóbicas**

- Burlas e humillacións por razón de orientación sexual, identidade ou expresión de xénero.
- Acoso verbal e intimidación (insultos e uso dunha linguaxe ameazante ou abusiva).
- Menosprezo e negación da identidade da persoa.
- Coaccións.
- Agresións físicas.
- Agresións sexuais.

» **Violencias sexuais**

- **Acoso sexual**

Actos e comportamentos de natureza sexual, de carácter verbal, non verbal, ou físicos, que violenten a quen os sofre, e que atenten contra a súa dignidade; así como aqueles que provocan na persoa que os sofre unha situación intimidatoria, hostil, degradante, humillante ou ofensiva.

► **Por exemplo:**

- Miradas lascivas e incómodas.
- Tocamentos (puntuais ou continuos) non desexados e sen consentimento.
- Comentarios, xestos ou sons obscenos sobre o corpo da muller.
- Acantonamento con fins sexuais (limitación do movemento con finalidade sexual).

Outras formas de violencia sexual que se producen con menor frecuencia na hostalería son:

---

– **Agresión sexual**

Consiste na realización de calquera acto de natureza sexual **sen consentimento**, valéndose do **emprego da violencia ou intimidación** para conseguir a relación sexual. Pode ser con ou sen penetración. A violación é unha agresión sexual.

---

– **Abuso sexual**

Ao igual que a agresión, consiste na realización de calquera acto de natureza sexual **sen consentimento**, pero **sen violencia ou intimidación**. Abúsase do poder ou da confianza que se ten sobre a outra persoa.

▶ **Por exemplo:**

- Abusos realizados a menores ou a persoas en situación de risco ou discapacidade (ou calquera persoa que non ten a capacidade suficiente para decidir libremente ou comprender que o acto sexual en cuestión é inapropiado);
  - Aproveitarse de que a persoa está en estado de embriaguez, durmida ou mareada para realizar tocamientos con connotación sexual (caricias, sobar etc.) ou manter relacións (penetración vaginal, anal ou oral, penetración con obxectos etc.);
  - Abusos cometidos mediante submisión química (fármacos, drogas ou outras substancias inhibidoras da vontade).
-

## 2. TOMA MEDIDAS

Cando percibas unha situación de **ALERTA** que pode requirir da túa actuación:

- ▶ **Aínda que a situación non sexa totalmente explícita**, pero valoras que é importante actuar como medida preventiva:
  - ▶ Establece contacto visual coas persoas implicadas.
  - ▶ Interrompe a situación con calquera excusa. Por exemplo: Queredes algo máis?
  - ▶ Continúa pendente da situación por se a conduta persiste.
- ▶ **Se a situación é explícita** (observas, por exemplo, insultos, humillacións, etc.) **podes dirixirte á persoa sobre a que se exerce a violencia e preguntarlle se a situación lle incomoda ou se a podes axudar.** Na medida do posible, valoras a opción de falar coa persoa no momento que quede soa.



### Se REXEITA o teu apoio porque..

- > **Quere resolver a situación por si mesma.** Retírate, pero segue prestando atención mentres permanezan no local e sigue mantendo contacto visual, por se cambia de opinión ou por se a violencia incrementa a súa intensidade.
- > **Réstalle importancia á situación.** Respecta a súa decisión, pero indícalle que se trata dun comportamento machista e que non é tolerable. Fállle saber que pode contar co establecemento para o que necesite. Se cho pide, retírate pero segue prestando atención.

[É importante que teñas en consideración os feitos, o tipo de violencia, e a **capacidade de xestión da situación da persoa sobre a que se exerce a violencia**].



**Se ACEPTA o teu apoio...**

**> Actuación coa persoa que exerce a violencia:**

- **Móstralle desaprobación.** O importante é conseguir que **cese a súa conduta**. Se é posible e a persoa é receptiva, intenta explicarlle que ese tipo de comportamento e/ou actitude é unha violencia machista.
- **Evita o conflito.** Pola túa propia protección, da persoa exposta á violencia e da clientela do local, **faino de maneira segura.**
- **Se non cesa no seu comportamento:**
  - Segundo a situación, podes por exemplo: non servirle máis consumicións; indicarlle que se hai que volver chamarlle a atención expulsaráselle do establecemento; indicarlle que as súas accións serán notificadas ás Forzas e Corpos de Seguridade; evitar que volva durante a xornada, etc.
  - Se a súa reacción xera tensión, **pide apoio**, solicita a presenza doutras persoas vencelladas ao establecemento.
  - **Se a situación entraña un risco**, debes chamar ao **091** ou ao **092 para solicitar a presenza policial** e esperar a que cheguen.

**> Actuación coa persoa que enfrenta a violencia:**

- **Apóiaa e acompáña.** Se está intranquila ou nerviosa, ou segundo valores os feitos, ofrécelle outro espazo no que poida sentirse máis cómoda e afastada da persoa que exerce a violencia.
- **Pregúntalle se quere chamar a alguén da súa confianza.**

[No caso de que queira emprender algunha acción ou medida, **ofrécelle información dos servizos de asesoramento e asistencia especializados**. Por exemplo, chamar ao 016 ou ao CIM (\*).]



(\*) Ao final da guía recóllense os diferentes servizos públicos e gratuítos aos que se pode acudir.

Cando percibas a necesidade dunha actuación de **EMERXENCIA**:

**Se detectas calquera situación que entrañe algún tipo de risco** para a persoa sobre a que se exerce a violencia, para ti, ou para o resto de persoas que están no establecemento, **a prioridade é actuar canto antes e garantir a seguridade. Contacta co 091 ou 092 para poñelo en coñecemento da Policía e, se procede, solicita a presenza dos servizos médicos de urxencia no teléfono 112.**

- ▶ **Evita o risco.**
- ▶ **Atende o antes posible á persoa sobre a que se exerce a violencia.**
  - ▶▶ **Procura transmitirle tranquilidade e seguridade.** Ofrécelle un espazo no que poida sentirse máis cómoda e segura.
  - ▶▶ Sempre que sexa posible, avisa a algún compañeiro ou compañeira para que te apoie, e **non deixala soa.**
  - ▶▶ **Interésate polo seu benestar e necesidades.** Pregúntalle se precisa de asistencia médica de urxencia ou a presenza dos servizos policiais para que reciba protección e unha atención profesional e especializada. Coméntalle que **pode denunciar os feitos** (incidindo na súa importancia).
  - ▶▶ Se prefire que non se avise os servizos especializados (servizo médico e/ ou aos servizos policiais) porque prefire acudir directamente, ou cando decida marchar, é importante **asegurarse que o faga en condicións de seguridade**, procurando que sexa acompañada de alguén da súa confianza (podemos axudala a contar con alguén ou chamar un taxi).
  - ▶▶ **Respecta a súas decisións.** É importante que teñas en conta a súa capacidade de xestión, os seus desexos e a súas decisións, aínda que non esteas de acordo.



[É probable que moitas mulleres e persoas LGTBQIA+, polas circunstancias nas que se atopan, por medo, vergoña, etc., **teñan dificultades á hora de denunciar.** Pode que decidan facelo nese momento ou non, pero a decisión de denunciar é delas].

Con todo, a violencia de xénero e outras violencias machistas aféctannos como sociedade, polo que:

- **Se o acontecido está relacionado coa violencia de xénero no ámbito da parella ou ex-parella**, as persoas ou institucións que teñan coñecemento dos mesmos poden denuncialos. Polo tanto, **podemos poñelos en coñecemento dos servizos policiais** (a policía e a Fiscalía encargaranse de investigar e valorar os feitos).
- **Se a violencia exercida cara unha muller é de tipo sexual**, interpoñer unha denuncia é decisión da vítima. Se ben, **podemos poñer os feitos en coñecemento dos servizos policiais**.
- **E cando se trata de violencias LGTBfóbicas?** Se presenciamos ou temos coñecemento dalgunha violencia LGTBfóbica **tamén podemos informar aos servizos policiais**.

[Se dubidas que facer ou como facelo, consulta cos servizos especializados. Por exemplo, contacta co 016, co CIM, etc.].




### 3. REXÍSTRAO

Para prever estas situacións e mellorar as futuras actuacións, pode ser de utilidade:

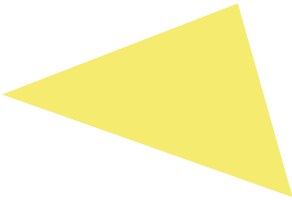

- **Rexistrar** os incidentes e situacións de violencia que ocorren no establecemento, omitindo datos de carácter persoal.
- **Comunicar** o acontecido aos compañeiros e compañeiras.
- **Debater** sobre a actuación realizada e **detectar** aspectos de mellora.





---

**Servizos  
públicos e  
gratuítos aos  
que acudir**



## EMERXENCIA E URXENCIA



<b>Emerxencias</b>	112
<b>Policía Nacional   UFAM</b> (Unidade de Atención á Familia e Muller)	091
<b>Policía Local</b>	092
<b>Urxencias Sanitarias</b>	061
<b>PAC</b> (Punto de Atención Continuada)	981 170 359
<b>Teléfono contra a trata con fins de explotación sexual</b>	900 105 090
<b>AlertCops</b> (App da Policía e Garda Civil)	<a href="https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops">https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops</a>

## INFORMACIÓN E ASESORAMENTO



<b>CIM do Concello da Coruña</b> (Centro de Información ás Mulleres)	981 184 356
<b>Oficina de Atención á Víctima e á Cidadanía</b> (Xulgado)	981 185 258
<b>Teléfono da Muller en Galicia</b>	900 400 273
<b>Teléfono de atención a todas as formas de violencia contra as mulleres</b>	<p>☎ 016 – 📞 600 000 016 ✉ 016-online@igualdad.gob.es SVIsual: <a href="http://www.svisual.org">http://www.svisual.org</a> Telesor: <a href="https://www.telesor.es">https://www.telesor.es</a></p>
<b>Asesoramento xurídico online, EscApp e AgresiónOFF</b>	<a href="http://igualdade.xunta.gal">http://igualdade.xunta.gal</a>
<b>Bildtec</b> (Servizo de videointerpretación para persoas xordas da Xunta de Galicia)	<a href="https://www.xunta.gal/servizo-de-videointerpretacion-para-persoas-xordas">https://www.xunta.gal/servizo-de-videointerpretacion-para-persoas-xordas</a>



[senviolenciasmachistas@coruna.gal](mailto:senviolenciasmachistas@coruna.gal)

