



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE
LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO CONTRA MUJERES Y
PERSONAS LGBTIQA+ EN CONTEXTO DE OCIO
NOCTURNO PRIVADO DEL BARRIO BELLAVISTA**

**Bella Libre,
Bella Segura**



+ ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. SOBRE EL BARRIO BELLAVISTA	4
2. ¿POR QUÉ ESTE PROTOCOLO?	6
3. PRINCIPIOS	8
4. OBJETIVOS	10
5. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN	11
6. RECURSOS, SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA ..	24



+ INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Recoleta, en su compromiso por promover entornos seguros, inclusivos y libres de violencia, impulsa diversas acciones orientadas a fortalecer la convivencia y la seguridad comunitaria. En este marco, reconoce la importancia de abordar las problemáticas que se manifiestan en los espacios de ocio nocturno, donde confluyen dinámicas sociales, culturales y económicas que requieren una gestión integral y coordinada.

Los bares, pubs, restaurantes y discotecas se han consolidado como lugares de encuentro y expresión cultural, pero también como escenarios donde persisten situaciones de acoso, hostigamiento, discriminación y agresiones hacia mujeres y personas de las diversidades sexo-genéricas, afectando su derecho a disfrutar de la vida nocturna en condiciones de libertad y seguridad.

En este contexto, resulta crucial comprender que la violencia de género no es un hecho aislado ni inevitable, sino un problema estructural, histórico y cultural que se reproduce también en los locales nocturnos. Esta realidad demanda que tanto los organismos públicos como los actores privados reconozcan la violencia de género no solo como una grave vulneración a los derechos humanos, sino también como un desafío en materia de seguridad pública y convivencia, que exige respuestas preventivas, coordinadas y con enfoque de derechos.

Con este propósito, la Municipalidad de Recoleta, mediante el Programa Somos Barrio Comercial de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en coordinación con el Programa Comunitario de Género y Disidencias y con la participación de los locatarios/as y la comunidad del sector, ha elaborado el presente *“Protocolo de Prevención y Actuación ante Violencias de Género contra mujeres y personas LGTBQIA+ en contexto de ocio nocturno privado del Barrio Bellavista”*.

Este instrumento se enmarca en el desafío de fortalecer la seguridad con un enfoque preventivo, promoviendo relaciones basadas en el respeto y garantizando el ejercicio pleno de los derechos en contextos de recreación y esparcimiento.

1. SOBRE EL BARRIO BELLAVISTA

El Barrio Bellavista, ubicado en la comuna de Recoleta, es uno de los principales referentes culturales, turísticos y de ocio nocturno de la ciudad de Santiago. Su identidad se ha construido a partir de la convivencia entre espacios residenciales, artísticos, gastronómicos y recreativos, consolidándose como un punto de encuentro para vecinos/as, trabajadores/as y visitantes nacionales e internacionales.

No obstante, esta intensa vida nocturna también ha implicado dificultades relacionadas con la convivencia, la seguridad y la percepción de riesgo, particularmente durante las noches, donde se han registrado situaciones de incivilidad, delitos y hechos de violencia que afectan a quienes habitan, trabajan o transitan por el barrio, impactando negativamente en la calidad de vida de las personas y en la sostenibilidad económica del comercio local.

Estas dinámicas pueden tensionar la experiencia del ocio nocturno, con mayores riesgos en mujeres y diversidades sexo-genéricas, generando temor, inseguridad y vulneración de derechos. Esta afirmación se sustenta en los datos de la V Encuesta Nacional de Violencia contra las Mujeres (2024) la cual indica que un 33,4% declara haber sufrido algún tipo de violencia a lo largo de su vida, mientras que las denuncias por violencia sexual continúan siendo bajas (12,1%).

Asimismo, la Segunda Encuesta Nacional sobre Diversidad LGBTIQ+ y Discriminación (MOVILH, 2024) señala que un 41,2% de las personas encuestadas evita asistir a determinados lugares por temor a ser agredidas debido a su orientación sexual o identidad de género. Estos antecedentes evidencian que, en ausencia de mecanismos adecuados de prevención, detección y respuesta, los entornos de ocio nocturno pueden transformarse en espacios de riesgo.

Frente a este escenario, se reconoce la necesidad de contar con herramientas de prevención y actuación que permitan orientar la acción conjunta de locatarios/as, trabajadores/as, autoridades locales y comunidad, promoviendo el desarrollo de una cultura basada en el respeto, la equidad y el cuidado mutuo.



+ 2. ¿POR QUÉ ESTE PROTOCOLO?

Desde el año 2024, Chile cuenta con la Ley N.º 21.765, denominada Ley Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Razón de su Género, que establece el deber del Estado y de la sociedad en su conjunto de garantizar una vida libre de violencias. Esta normativa implica un cambio estructural en la forma de abordar el problema, reconociendo que la prevención, la protección y la reparación son responsabilidades compartidas entre instituciones públicas, comunidades y los distintos actores sociales.

Asimismo, estas obligaciones se complementan con la Ley N.º 20.609, conocida como Ley Zamudio, que prohíbe toda forma de discriminación arbitraria y promueve el respeto y la igualdad de derechos para todas las personas, incluyendo mujeres, diversidades sexo-genéricas y grupos históricamente excluidos. Su articulación contribuye a robustecer las garantías frente a situaciones de violencia y discriminación por motivos de género, identidad u orientación sexual u otras características personales o sociales.

Junto con ello, Chile ha asumido compromisos internacionales como la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), que obligan al Estado a promover acciones orientadas a prevenir y sancionar la violencia de género en todos los ámbitos de la vida social, incluidos los espacios públicos y de recreación.

En este contexto, **los locales de ocio nocturno cumplen un rol fundamental como espacios de interacción y socialización donde se pueden reproducir o prevenir dinámicas discriminatorias o violentas.** Los equipos que lo conforman propietarios/as, administradores/as, garzones/as, guardias, anfitriones/as, entre otros, tienen la posibilidad de actuar como agentes preventivos, promover cambios culturales y fomentar prácticas respetuosas entre el público.

La implementación de este protocolo permite brindar orientaciones claras y prácticas para prevenir, reconocer y actuar frente a situaciones de violencia de género, garantizando siempre la protección, autonomía y dignidad de las personas afectadas. Para ello, propone lineamientos relacionados con la creación de ambientes seguros, rutas de acción ante emergencias, sensibilización de los equipos de trabajo, fomento de la denuncia cuando así lo decida la víctima y fortaleciendo la coordinación con instituciones pertinentes.

Si bien un contexto festivo no hace inevitable la ocurrencia de agresiones sexistas o sexuales, este protocolo, junto a la implementación de estrategias preventivas, busca anticiparse a estas situaciones. Entre ellas se considera: disponer de información visible mediante afiches o material de sensibilización, habilitar espacios seguros, difundir el posicionamiento del local y capacitar a los equipos en temáticas relevante como primeros auxilios psicológicos, concepto de consentimiento, desigualdades de género y estereotipos socioculturales y actuación adecuada ante situaciones de violencia.

Ninguna celebración puede justificar la vulneración de derechos ni de eximir de responsabilidades a quienes participan en estos espacios. Este protocolo responde a la necesidad de intervenir ante hechos de violencia y, al mismo tiempo, fortalecer la identidad del Barrio Bellavista como un territorio comprometido con la convivencia pacífica, la inclusión y la protección de quienes lo habitan, trabajan, estudian o visitan.

Finalmente, este documento busca contribuir a un cambio cultural que desnaturalice el acoso y otras formas de violencia de género en espacios festivos, promoviendo comportamientos y conductas basadas en el buen trato, el consentimiento, la no discriminación y el respeto mutuo.



+ 3. PRINCIPIOS

A continuación, se detallan los principios que dan sentido a este instrumento, resultado de un trabajo colaborativo y en constante perfeccionamiento entre instituciones públicas y actores del sector privado.

- ⇒ **Atención prioritaria y centrada en la víctima:** La primera preocupación debe ser la seguridad y bienestar de quien sufre la situación. Por ejemplo, brindar un espacio seguro, acompañamiento y apoyo emocional inmediato.
- ⇒ **Respeto a la autonomía y decisiones de la persona agredida:** Se debe respetar lo que la persona afectada quiera hacer, ya sea pedir ayuda, solicitar apoyo o decidir si desea o no denunciar, sin presionarla ni juzgarla.
- ⇒ **No revictimización:** Evitar que la persona vuelva a sentirse agredida o cuestionada. Esto implica no hacer preguntas invasivas, no poner en duda su relato y no exponerla públicamente.
- ⇒ **Confidencialidad y resguardo de la información:** Todo lo que se sepa del caso debe manejarse con discreción. No se debe comentar con otras personas ni generar rumores.
- ⇒ **Formación y sensibilización:** Quienes trabajan en el local deben tener herramientas básicas para reconocer una situación de violencia, saber cómo actuar y fomentar un ambiente de respeto y buen trato.

- ⇒ **Corresponsabilidad:** Compromiso compartido entre locales, trabajadores/as, clientes, instituciones públicas y la comunidad del barrio para prevenir, detectar y responder de manera coordinada ante situaciones de violencia de género, fortaleciendo una cultura del cuidado, el consentimiento y el buen trato.
- ⇒ **Complementariedad institucional:** Este protocolo no reemplaza a Carabineros ni a las autoridades. Su función es actuar rápidamente dentro del local, brindar apoyo inicial y, cuando corresponda, derivar a redes de ayuda o instituciones competentes.



+ 4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la prevención y abordaje integral ante situaciones de violencia de género hacia mujeres y diversidades sexo-genéricas en el ocio nocturno privado del Barrio Bellavista, promoviendo entornos seguros, respetuosos e inclusivos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ACTIVIDADES

Promover acciones preventivas y de sensibilización en el ocio nocturno del Barrio Bellavista.

- Implementar una campaña comunicacional con enfoque de género y diversidad en espacios públicos y locales adheridos.
- Elaborar y distribuir material educativo (guías, cartillas, afiches) con orientaciones prácticas y lenguaje accesible.
- Desarrollar actividades comunitarias de sensibilización y diálogo entre residentes, locatarios/as y organizaciones sociales para promover corresponsabilidad en la prevención.

Fortalecer las capacidades de trabajadores/as del ocio nocturno del Barrio Bellavista en materias relacionadas con la prevención y abordaje frente a situaciones de violencia de género.

- Aplicar talleres formativos para personal de locales de ocio nocturno sobre prevención y actuación ante situaciones de acoso o violencia.
- Preparación de espacios físicos seguros en locales nocturnos que prestan servicios.
- Reconocer a los locales que completen la formación mediante un sello o distintivo que reconozca al local como comprometido con la prevención de la violencia.

Implementar pautas de actuación comunes en locales de ocio nocturno del Barrio Bellavista ante situaciones de violencia de género.

- Compartir "Protocolo de Prevención y Actuación ante las Violencias de Género contra Mujeres y Personas LGBTIQA+ en Contexto de Ocio Nocturno Privado del Barrio Bellavista".
- Brindar información respecto a los canales de orientación, atención y denuncia disponibles en instituciones locales y del Estado.
- Seguimiento de la implementación por parte de la Municipalidad de Recoleta, desde la Dirección de Seguridad Humana y/o Dirección de Desarrollo Comunitario.

5. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

La aplicación del presente Protocolo comprende locales del Barrio Bellavista de la comuna de Recoleta que adhieran formalmente al proceso de sensibilización, formación e implementación del protocolo, así como al cumplimiento de los requisitos aquí establecidos. En consecuencia, su alcance incluye también a las y los trabajadores de dichos establecimientos, quienes deberán adoptar las medidas de prevención y actuación estipuladas.

El protocolo rige durante todo el horario de funcionamiento de los locales y en cualquier actividad vinculada al recinto, abarcando discotecas, salas de fiesta, bares, pubs y restaurantes. Su aplicación se extiende tanto a los espacios interiores —como pistas de baile, barras, baños, terrazas, pasillos y áreas de atención al público— como a las áreas exteriores inmediatas, tales como accesos, filas, zonas de fumadores, patios y sectores colindantes, donde puedan generarse situaciones de riesgo para las personas.

5.1 PREVENCIÓN

La prevención, entendida como el conjunto de acciones orientadas a anticipar, identificar y disminuir factores de riesgo que puedan derivar en situaciones de violencia, resulta clave para garantizar el bienestar y la seguridad de las personas en los espacios de ocio nocturno.

Adoptar medidas preventivas —como campañas comunicacionales, capacitaciones, mejoras en la seguridad del espacio y coordinación con instituciones— permite reducir riesgos y promover una cultura basada en el respeto, el consentimiento y el ejercicio pleno de los derechos de todas las personas.

La meta es prevenir la normalización de conductas sexistas y reforzar que ninguna forma de violencia es tolerable.

A continuación, se presentan las principales dimensiones y acciones recomendadas para fortalecer la prevención en los locales del Barrio Bellavista:

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	ACCIONES RECOMENDADAS
Sensibilización y comunicación	Se trata de informar y generar conciencia para prevenir la violencia. Busca promover una cultura del respeto, el consentimiento y el cuidado mutuo dentro del local.	• Carteles y señaléticas visibles que informen sobre el compromiso del local con la prevención. • Material informativo (folletos, afiches, códigos QR) con mensajes claros sobre cómo actuar o pedir ayuda. • Difusión del protocolo en redes sociales o pantallas del local.
Prevención situacional	Consiste en reducir los riesgos mediante el diseño y la gestión del espacio. Implica observar qué lugares o momentos pueden ser más inseguros y hacerlos más seguros.	• Determinar un espacio seguro y tranquilo para la primera acogida. • Buena iluminación interior y exterior. • Cámaras en zonas estratégicas (respetando privacidad). • Control del aforo y circulación. • Zonas visibles y accesibles para atención o ayuda.
Control de acceso y publicidad del local	Busca que las políticas del local sean igualitarias y no discriminatorias, evitando prácticas sexistas o excluyentes.	• Eliminar promociones o precios diferenciados por género. • No negar ingreso por expresión o identidad de género. • Evitar publicidad que cosifique o ridiculice a mujeres o personas LGBTQIA+. • Uso de lenguaje inclusivo en las comunicaciones.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	ACCIONES RECOMENDADAS
Formación del personal	El equipo del local debe saber cómo prevenir, detectar y actuar frente a situaciones de acoso o abuso. La capacitación ayuda a dar respuestas empáticas, seguras y coordinadas.	• Talleres sobre primeros auxilios psicológicos, consentimiento, tipos de violencia, identificación de acoso sexual, entre otros • Formación práctica sobre cómo intervenir y acompañar sin revictimizar. • Entrega de fichas o guías con pasos de actuación.

5.2 ACTUACIÓN

La actuación frente a la violencia de género se entiende como el conjunto de medidas y protocolos que permiten brindar apoyo oportuno, contener emocionalmente a la víctima, resguardar su seguridad, activar las redes institucionales pertinentes y asegurar que el proceso de denuncia y asistencia se desarrolle con enfoque de derechos y sin discriminación.

Este apartado tiene como objetivo orientar al personal de los locales para detectar, actuar y acompañar adecuadamente en situaciones de “acoso sexual o conductas sexistas” o “agresión sexual o violencia física”, garantizando una respuesta rápida, empática y sin revictimización. Para ello, se entregan pautas de actuación que aplican tanto a personas del público como del propio equipo del local.

5.2.1 DETECCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO O VIOLENCIA DE GÉNERO

Detectar a tiempo es clave para prevenir daños mayores y activar la respuesta adecuada. Para ello, el personal del local cumple un rol fundamental, ya que está en contacto directo con el público y puede observar, desde sus diferentes roles o funciones, situaciones de riesgo o de violencia de género para las personas.

Roles del personal en la detección e intervención

Las posibilidades de detección y acción no son exclusivas ni excluyentes entre trabajadore/as. Es importante comprender que una comunicación efectiva entre el personal es fundamental para intervenir de forma rápida y segura.

PERSONAL DE BARRA



Facilidad de identificar el nivel de intoxicación, quién ofrece bebidas a quién, o si hay insistencias hacia personas vulnerables.

MESERAS Y MESEROS



Detectan actitudes inapropiadas o cambios de comportamiento mientras circulan por el local.

DJs



Cuentan con buena visión general y pueden advertir conductas o informar al equipo.

PERSONAL DE PUERTA O SEGURIDAD



Controla ingresos y salidas, filas y zonas exteriores, detectando conductas agresivas o acoso.

¿Cómo se puede detectar una situación de riesgo o violencia de género?

Por autodenuncia, puede realizarse de dos formas:

- ⇒ De manera directa, la persona afectada pide ayuda a alguien del personal y verbaliza la situación.
- ⇒ Mediante el uso de la “palabra clave”, la persona afectada solicita ayuda pidiendo un **“BELLA SHOT”**.

Por terceras personas:

Alguien alerta sobre una situación sospechosa.

Por observación directa:

El personal identifica señales o conductas preocupantes y/o sospechosas.



¿Cómo se ve la violencia en los espacios de ocio nocturno?

PERSONAS AGRESORAS

- Comentarios ofensivos, denigrantes o de connotación sexual.
- Contacto físico no deseado o con personas bajo efectos de alcohol/drogas.
- Persecución, intimidación o acorralamiento.
- Fotografías o grabaciones no consentidas.
- Burlas o agresiones por orientación sexual o identidad de género.
- Negarse a usar el nombre o pronombres correctos con el fin de humillar.
- Golpes, empujones, gritos y/o amenazas.
- Presión o coacción para mantener relaciones sexuales sin consentimiento.
- Acoso persistente tras la negativa a conversar, bailar o aceptar una invitación.
- Forzar la entrada a baños o espacios privados de otra persona.
- Intentar sacar a alguien del local sin su consentimiento o aislarla de su grupo.

PERSONAS VÍCTIMAS

- Muestra incomodidad, intenta alejarse, llora, tiembla o realiza gestos de rechazo.
- Busca ayuda visual, verbalmente o a través de un gesto de auxilio.
- Desorientación o somnolencia sin causa aparente.
- Expresa miedo frente a alguien o un grupo de personas.



5.2.2 ESCENARIOS DE ACTUACIÓN

Para una correcta detección de situaciones de violencia y aplicación del instrumento, se recomienda que cada local designe al menos a dos personas referentes. Estos trabajadore/as podrán evaluar, activar y coordinar la actuación establecida en el protocolo en un espacio seguro determinado con anterioridad para la primera acogida y acompañamiento.

No obstante, cualquier integrante del equipo puede intervenir y actuar de forma rápida y respetuosa siguiendo los pasos establecidos a continuación.

Las situaciones detectadas pueden clasificarse en dos tipos:



Escenario 1:

Acoso sexual o conductas sexistas



Escenario 2:

Agresión sexual o violencia física



Escenario 1:

Acoso sexual o conductas sexistas

El acoso sexual o las conductas sexistas son comportamientos, palabras o gestos no deseados de connotación sexual o discriminatoria que hacen sentir incómoda, humillada o intimidada a una persona. Pueden ser verbales o no verbales y no siempre implican contacto físico.

Ejemplos:

- Comentarios sobre el cuerpo o la apariencia.
- Insinuaciones sexuales.
- Miradas o gestos lascivos.
- Persecuciones dentro del local.
- Intentos insistentes de conversación pese a la negativa.
- Tocamientos (no genitales) no consentidos, como roces al pasar.
- Acorralamiento o burlas.

¡Importante!

- Se considera acoso cuando la persona no da o no puede dar su consentimiento libremente, ya sea por estar bajo los efectos del alcohol o de drogas.
- La situación se agrava cuando el acoso u hostigamiento es impartido por más de una persona. Por lo que, si ves a un grupo intimidando a alguien **¡actúa!**
- En el caso de identificar a una persona que ha consumido demasiado alcohol o drogas, busca a sus amigos y/o amigas y procura que no se la persona no se quede sola ni se marche sola de la sala.

ETAPAS

ACCIÓN RECOMENDADA

Detecta: Observa y hazte ver

Observa con atención y cuidado. Acércate y haz notar tu presencia de forma respetuosa para disuadir la conducta y transmitir seguridad a la persona afectada.

Actúa: Acoge y escucha

Avísale a tu jefatura o alguien de tu equipo la situación. Evalúa si es pertinente ir acompañado de algún integrante del staff. Asegúrate de que alguien del equipo de seguridad del local esté al tanto de lo que está pasando y particularmente de que vas a proceder con el protocolo.

Acércate con respeto e identifícate como parte del equipo. Pregunta si la persona necesita ayuda, transmitiendo calma y seguridad.

- Si acepta apoyo, acompáñala a un lugar tranquilo, busca a sus amistades y evita dejarla sola. No la interrogues, solo reúne información básica (qué ocurrió, cómo está, si conoce al agresor).
- Si rechaza la ayuda, explícale que formas parte del protocolo y que puede acudir a ti en cualquier momento.
- Si no puede responder por estar bajo los efectos del alcohol o drogas, ofrécele agua, un espacio seguro y busca a alguien de confianza que la acompañe.

Acompaña

Si acepta apoyo e ir a un lugar tranquilo, ofrécele material informativo sobre los servicios de apoyo disponibles, pero sin presionar ni insistir. Respeta su estado emocional y sus tiempos para decidir. Evita exponerla o contar lo ocurrido sin su autorización. Acompáñala hasta que esté tranquila y pueda reincorporarse o retirarse de forma segura. Recuerda que la decisión de denunciar es personal; tu rol es ofrecer apoyo e información, no dirigir su elección.

Rechaza la conducta

Advierte al agresor que su comportamiento no será tolerado. Ante reincidencia, procede a su expulsión solicitando apoyo al personal de seguridad del local y/o contacta a Carabineros.

En todo momento, se debe priorizar la seguridad de los trabajadores y público del local.



Escenario 2:

Agresión sexual o violencia física

La agresión sexual o violencia física corresponde a cualquier acto que vulnere la libertad e integridad sexual o corporal de una persona, mediante contacto físico no consentido, fuerza, intimidación o coerción.

También incluye situaciones en las que la persona no puede dar su consentimiento libremente, por ejemplo, cuando está bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias (sumisión química).

Recientemente, el Ministerio de Salud dispuso del Ges 86, una nueva garantía de salud para las personas que haya sufrido una agresión sexual reciente (hasta 72 horas de ocurrido) que involucre contacto directo de genitales, pudiendo presentar daños físicos y/o psicológicos que requieran atención (Ver Anexo).

Ejemplos:

- Tocamientos o relaciones sexuales forzadas, con o sin penetración.
- Intentos de violación, golpes o empujones.
- Cualquier forma de contacto físico de connotación sexual que se realice sin el consentimiento claro y libre de la persona.

¡Importante!

- Estos hechos no solo constituyen una forma grave de violencia de género, sino también eventuales situaciones constitutiva de delitos que requieren de la intervención inmediata de las instituciones y la protección prioritaria de la víctima.
- Existe la posibilidad de que, al llamar a los servicios policiales, estas no lleguen a tiempo o derechamente no asistan a cubrir la situación, en esos casos no se exponga a situaciones violentas o peligrosas por retener o detener que se la persona agredida se retire del local.

ETAPAS

ACCIÓN RECOMENDADA

Detecta

Mantente atento/a zonas poco visibles, movimientos sospechosos o llamados de auxilio, baños, pasillos, terrazas, exteriores). Si percibes una situación de riesgo, intervén con rapidez y prioriza la seguridad de la persona agredida.

Acoge y resguarda

Avísale a tu jefatura o alguien de tu equipo de la situación. Evalúa si es pertinente ir acompañado de algún integrante del staff.

Asegúrate de que alguien del equipo de seguridad del local esté al tanto de lo que está pasando y particularmente de que vas a proceder con el protocolo.

Acércate con calma, identifícate como parte del personal y traslada a la persona a un lugar seguro y privado.

No interrogues ni expongas a la persona agredida, solo recoge la información mínima para actuar: nombre, que ocurrió, estado actual, identidad de la persona agresora, si está acompañado/a, etc.

Pregunta si está con amistades y permite que la acompañen durante la primera acogida.

En caso de que esté consciente, pregunta si desea llamar a la policía (no implica la obligación de denuncia inmediata) o servicios de emergencia de salud.

ETAPAS

ACCIÓN RECOMENDADA

Detecta

Mantén la calma, escucha y transmite seguridad.

Explica sobre los servicios de apoyo disponibles (*incluido GES 86*) y acompaña si decide contactar a la policía o salud, respetando siempre sus tiempos y decisiones.

Si no desea ayuda, no la presiones y déjale material informativo. Si está bajo los efectos de alcohol o drogas, ofrécele agua y un lugar tranquilo para recuperarse.

Si decide denunciarlo, pero rechaza la atención de los servicios especializados, asegúrate de que no se vaya solo/a y aconséjale que vaya a hacer la denuncia con alguien de confianza.

Preserva pruebas

Asegura el área donde ocurrió el hecho. Evita que se alteren medios probatorios, tales como, objetos o se limpien superficies. Identifica posibles testigos, toma sus datos y señala que eventualmente serán contactos para reunir información del caso.

Rechaza la conducta

Si se identifica a la persona agresora, informa firmemente, con el apoyo del equipo de seguridad del local que su conducta no será tolerada y contacta a Carabineros si la situación lo requiere. Nunca la confrontes a solas ni pongas en riesgo tu seguridad o la de otras personas. Para contener el episodio de violencia, solicita siempre apoyo del personal de seguridad del local. Si ves al agresor, memoriza detalles (ropa, accesorios, tatuajes) que faciliten su identificación. Evita referencias raciales o de clase.



Situación Específica:

Cuando la víctima se encuentra bajo vulnerabilidad química

- Si la persona muestra signos de somnolencia o confusión, busca a sus acompañantes y asegúrate de que no quede sola.
- En caso de pérdida de conciencia, vómitos persistentes, dificultad respiratoria u otros signos de intoxicación grave, se debe solicitar atención médica de inmediato.
- Si la persona o el grupo deciden retirarse del local, el trabajador/a deberá registrar la situación del hecho y generar posteriormente, una denuncia en Carabineros.

¡Importante!

Consideraciones en la actuación frente a la persona agresora

- En ningún caso recurras a la violencia ni humillación.
- Actúa dentro de tus funciones y de forma proporcional a la gravedad del hecho.

TIPO DE ACTUACIÓN	ACCIÓN RECOMENDADA
Acoso o conducta sexista	Identifícate como parte del personal y advierte con calma que su comportamiento es inaceptable. Si reincide, expúlsalo del local. Si se niega, contacta a Carabineros. Recuerda que no es responsabilidad del local retenerlo.
Agresión sexual o violencia física	Prioriza la protección de la víctima. Identifica al agresor sin exponerte y llama inmediatamente a Carabineros. Si es seguro, impide que abandone el local hasta la llegada de las autoridades. Nunca lo confrontes si hay riesgo para el personal o el público.

✦ 6. RECURSOS, SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y DENUNCIA

Las policías deben acudir y proporcionar una primera contención, entregar información y activar el protocolo de riesgo en violencia de género y realizar las derivaciones correspondientes.

Canales para denunciar o para solicitar ayuda en una situación de riesgo

Carabineros	133	Atención 24 horas.
Policía de Investigaciones (PDI)	134	Atención 24 horas.
Ambulancia	131	Atención 24 horas.
Fiscalía del Ministerio Público	Presencial: Fiscalía Local Virtual: agenda.minpublico.cl/denuncia	Atención 24 horas.
Denuncia Seguro	*4242 o denunciaseguro.cl	Atención 24 horas.
Plan Cuadrante de Carabineros Barrio Bellavista	+569 5915 1283	Atención 24 horas.

Servicios de orientación e información

**Fono Orientación
SERNAMEG**

1455

**Todos los días
del año,
8:00 a 00:00 hrs.**

**WhatsApp Silencioso
(SernamEG te Orienta)**

+569 9700 7000

**Todos los días
del año,
8:00 a 00:00 hrs.**

Entregan orientación a personas que sufren o son testigos de maltrato físico y/o psicológico. Además, informan sobre derechos, procesos de denuncia y los servicios de ayuda de SernamEG.

**Fono
Salud Responde**

600 360 7777

**Todos los días
del año,
las 24 hrs.**

**Ofrecen orientación sobre canales de denuncia,
facilitan derivación a servicios de apoyo y gestión territorial.**

**Programa
Comunitario Género
y Disidencias**

**Municipalidad de
Recoleta
Av. Recoleta #2774**

**Lunes a jueves:
8:00 a 17:30 hrs.
Viernes 8:00 a
16:30 hrs.**

Apoyo e intervención

**Centro de
la Mujer**

**2 2945 7406
Av. Dorsal #1099
centrodelamujer@recoleta.cl**

**Lunes a jueves:
8:00 a 17:30 hrs.
Viernes 8:00 a 16:30 hrs.**

Brindan orientación e información a mujeres en su diversidad víctimas y sobrevivientes de violencia de género que viven, trabajen o estudien en la comuna. Además, ofrecen atención, apoyo y acompañamiento psicológico, social y jurídico.

**Programa de
Apoyo a Víctimas**

600 818 1000

**Lunes a jueves:
8:00 a 18:30 hrs.
Viernes 8:00 a 17:30 hrs.**

Atiende a personas, sin discriminación de género u orientación sexual, víctimas (directas o indirectas) de abuso sexual calificado, violación, robos violentos, lesiones graves y gravísimas, entre otras. Ofrecen intervención integral, eficaz y eficiente en respuesta a sus necesidades a través de asesoría jurídica, social y psicológica.

GES 86: Atención Integral de salud en agresión sexual aguda.

Las personas que dentro de las últimas 72 horas relaten o se sospeche que tuvieron una agresión sexual, independiente de su previsión de salud, pueden acceder a:

⇒ **Primera respuesta:**

Se entrega inmediatamente desde la solicitud de atención en la Unidad de Emergencia hospitalaria.

- Acogida y primeros auxilios psicológicos Atención clínica integral.
- Toma de muestra (resguardando la cadena de custodia).
- Profilaxis ITS/VIH Evaluar y mitigar el riesgo de transmisión de Hepatitis B.
- Anticoncepción de emergencia o prevención de embarazos no planificados.

⇒ **Seguimiento:**

La persona recibe atención según sus necesidades y deberá entregarse continuidad de terapia farmacológica de profilaxis. Se realizará dentro de los próximos 35 días desde la primera respuesta.

**Si necesitas más
información:**

600 360 7777



**Protocolo para
la atención integral
de salud en agresión
sexual aguda 2023**



