

PREGUNTA POR **ÁNGELA**

ESTRATEGIA Y PROTOCOLO



#PreguntaPorÁngela



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

db asobares
Asociación de Bancos de Colombia



ESTRATEGIA Y PROTOCOLO “PREGUNTA POR ANGELA” #PreguntaPorAngela

La Ley 1257 de 2008, en sus artículos 2 y 3, establece que las violencias contra las mujeres se manifiestan de múltiples formas: física, psicológica, sexual y económica y las mujeres pueden ser víctimas de varios tipos de violencia a la vez. Dichas violencias pueden ocurrir tanto en el espacio privado como en el espacio público; en el ámbito familiar y de las relaciones de pareja y expareja; en el comunitario; y en el de las violencias perpetradas o toleradas por el Estado.¹

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el 35% de las mujeres de todo el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental o violencia sexual por parte de otra persona (estas cifras no incluyen el acoso sexual) en algún momento de sus vidas. Ahora bien, algunos estudios nacionales demuestran que hasta el 70% de las mujeres en Colombia ha experimentado violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental durante su vida².

Desde los establecimientos nocturnos y en general de expendio de bebidas alcohólicas, así como de la institucionalidad nacional y territorial, apuntaremos a reducir y llevar a cero las situaciones negativas para las mujeres, creando verdaderos entornos protectores para ellas en su tiempo de esparcimiento y diversión. No obstante, busca en general entornos seguros para todas las personas que pueda llegar a experimentar situaciones similares que pongan en riesgo su vida e integridad.

¹ La violencia de género, como una variable teórica, conceptual y práctica, permite comprender que la razón de la violencia que se ejerce sobre lo femenino es cultural y consecuencia de una situación de discriminación intemporal que tiene su origen en una estructura social inequitativa y desigual que privilegia lo masculino. De esta manera, la violencia de género no afecta únicamente a las mujeres, sino también a todas aquellas personas e individuos que se alejan del sistema binario clásico sexo-género, como es el caso de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas o no normativas.

² OMS (Organización Mundial de la Salud), Departamento de Salud Reproductiva e Investigaciones Conexas, Escuela de higiene y medicina tropical de Londres y South African Medical Research Council (2013). Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence, pág. 2. Puede obtenerse información sobre países individuales en la base de datos mundial de ONU Mujeres sobre la violencia contra la mujer.

ANTECEDENTES

En el condado de Lincolnshire del Reino Unido inició la campaña “Ask for Angela” con carteles ubicados en los baños de mujeres en restaurantes, bares y discotecas con el propósito de que puedan escapar de una situación de riesgo alertando a los empleados del lugar sin que su acompañante y posible agresor se dé cuenta. El aviso indicaba: “¿Estas en una cita que no está funcionando? ¿Tu cita de *Tinder* no es quien decía ser en su perfil? ¿Te sientes incómoda? Si vas a la barra y preguntas por ‘Ángela’, el personal del local sabrá que necesitas auxilio. Te ayudará a salir del lugar discretamente, llamará a un taxi o a la policía, según el nivel de peligro”.

La estrategia, que busca promover espacios y comportamientos de protección a la mujer en establecimientos nocturnos y de expendio de bebidas alcohólicas abiertos al público, que reduzcan los riesgos y situaciones de vulnerabilidad ante cualquier evento de acoso y/o violencia física o sexual, llega a Colombia como parte del distintivo internacional “TRIPLE EXCELLENCE” que entre su certificado de seguridad para bares y discotecas promueve la *INTERNATIONAL NIGHTLIFE ASSOCIATION*, asociación mundial a la que ASOBARES COLOMBIA está afiliada.

Esta campaña que se ha replicado en Europa y Centroamérica, llega a Colombia a través de ASOBARES, entidad que ha trabajado para su implementación en ciudades principales como Bogotá donde ya se ha adelantado borrador de implementación con varias entidades en cabeza la Alcaldía Distrital de Bogotá del Institutos Distritales de Turismo, las Secretarías Distritales de la Mujer y Policía Metropolitana. Así, Bogotá y las demás ciudades que las implementen serán pioneras en la iniciativa que fortalecerá los ejercicios de corresponsabilidad para la desnaturalización de las violencias contra las mujeres.

Con el liderazgo de la Vicepresidencia de la República, la estrategia cuenta ahora con el apoyo del Ministerio del Interior, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Policía Nacional, la Federación Colombiana de Municipios, la Asociación de Ciudades Capitales, para efectos de llegar a todos los municipios del país.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Implementar la estrategia “**Pregunta por ANGELA**”, que busca promover pautas y acciones de prevención y atención que aporten a la mitigación de las violencias con enfoque especial hacia las mujeres, en los espacios de entretenimiento nocturno o diurno tales como bares, restaurantes bar y discotecas

Objetivos específicos:

- a) Capacitar a propietarios y personal de los establecimientos nocturnos, acerca de la estrategia y pautas de atención para mujeres en situación de vulnerabilidad o riesgo de acoso o violencia física o sexual en esta zona. La capacitación será acompañada por la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Ministerio de Salud, en coordinación con las autoridades locales.
- b) Implementar mesa de trabajo interinstitucional las autoridades nacionales y locales, la Federación Colombiana de Municipios, la Asociación de Ciudades Capitales, los establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas, con el objeto de fomentar en la comunidad comportamientos de autocuidado por medio del reconocimiento de escenarios de riesgo a su integridad en estos espacios de entretenimiento nocturno o diurno con expendio de bebidas alcohólicas; así como de prevención de cualquier tipo de violencia contra las mujeres y de concientización sobre el respeto a su vida y a su integridad.
- c) Generar una articulación entre las autoridades y entidades del orden nacional y municipal vinculadas a la estrategia que permitan prevenir y dar una respuesta a las mujeres que puedan estar en situaciones de riesgo en establecimientos nocturnos o diurno con expendio de bebidas alcohólicas.
- d) Lograr que las autoridades municipales o distritales implementen el otorgamiento del reconocimiento “**Sello Seguro**” para establecimientos de entretenimiento y venta de bebidas y alcohólicas, teniendo como criterio el cumplimiento del protocolo “Pregunta por Ángela”.

PROTOCOLO

Pautas para la orientación y atención inicial en el marco de la estrategia Pregunta por ANGELA

A continuación, se presentan las pautas generales para los procesos de orientación y atención que el personal de los establecimientos nocturnos o diurno con expendio de bebidas alcohólicas, desarrollará de manera prioritaria con mujeres que manifiestan sentirse inseguras en contextos de entretenimiento nocturno debido a situaciones relacionadas con el acoso sexual y hechos de violencia en su contra, o aquellas personas que, sin ser víctimas de este tipo de situaciones, tengan conocimiento de éstas.

Activación de la estrategia “Pregunta por Ángela”: Se entiende como activación de la estrategia el momento en que se identifica una situación que requiere intervención según sea el caso.

¿Quiénes pueden activar la estrategia Pregunta por ANGELA?

1. Mujeres que manifiestan sentirse agredidas, inseguras o en riesgo en contextos de entretenimiento nocturno o diurno con expendio de bebidas alcohólicas por situaciones de las violencias contra las mujeres, que se manifiestan de múltiples formas: física, psicológica, sexual y económica, entre otras.
2. Otras personas que se encuentren en los lugares de entretenimiento nocturno y que sospechen que una mujer pueda encontrarse en una situación insegura, por hechos de acoso sexual y otras formas de violencias en su contra.
3. El personal de los lugares de entretenimiento nocturno que hayan identificado situaciones inseguras hacia una mujer, por hechos de acoso y otras formas de violencias en su contra.
4. Cuando quien se encuentre en riesgo no sea una mujer, también podrá activar el protocolo acorde con los lineamientos previstos.

¿Cómo activar la estrategia Pregunta por ANGELA?

Es muy sencillo. Si alguna persona se acerca al personal del lugar de entretenimiento con expendio de bebidas alcohólicas y pregunta por ANGELA, éste es el código y es hora de activar la estrategia. También se activará si directamente el personal del establecimiento identifica la situación.

Una vez se active la Estrategia “Pregunta por Ángela” el personal del establecimiento procederá así:

1. Brindar orientación y acompañamiento inicial a la mujer o mujeres que se encuentren en una situación insegura por hechos de las violencias contra

las mujeres.³

2. Registrar las situaciones para el respectivo seguimiento y evaluación de la estrategia en el instrumento de registro de casos. En caso de que la persona afectada quiera dejar sus datos para hacer el respectivo seguimiento por parte de las autoridades, debe dejar constancia mediante autorización expresa del uso de sus datos personales para este fin. En caso contrario, simplemente se reportará la situación para el seguimiento estadístico sin incluir datos personales.

Tenga presente que las situaciones por las que se puede activar la estrategia pueden ser diferentes, así como las necesidades y deseos de las mujeres involucradas, por lo que las actuaciones que presentamos a continuación son orientadoras y no una camisa de fuerza.

1. Identifique quién o quiénes han activado la estrategia **Pregunta por ANGELA**.

Si el código ha sido activado por asistentes del lugar u otro miembro del personal del lugar de entretenimiento, indague por los motivos y pídale que le indiquen, de forma discreta, en dónde se encuentra la mujer que creen se encuentra en una situación insegura. Posteriormente, busque establecer un primer contacto con ella.

2. Establezca el primer contacto con la mujer que se encuentra en una situación insegura o en riesgo de violencias, apártela del posible agresor y diríjala a un lugar en el que puedan conversar, garantizando su confidencialidad y seguridad.
3. Suspenda el expendio de bebidas alcohólicas de manera inmediata tanto a la persona que se encuentre en un potencial peligro, como para el eventual o presunto agresor.
4. Cuando se encuentren en el lugar, pregúntele a la mujer por sus necesidades respecto a la situación. Escúchela atentamente y señale cómo puede apoyar las decisiones que tome al respecto. Ofrezca la atención de:
 - a) También, pueden comunicarse con la línea de atención del gobierno nacional, **línea 155** que brinda orientación a mujeres víctimas de violencias, los 7 días de la semana, 24 horas, de manera gratuita y que se encuentre en cualquier lugar del país. No solo la mujer puede activar las líneas, el personal del establecimiento u otros usuarios del lugar pueden hacerlo.
 - b) Identificar las líneas de atención homólogas que existan en el respectivo municipio.
5. En casos de emergencia en donde se vea en peligro la vida o la integridad de la mujer y la atención se requiera de manera inmediata se debe llamar a la **línea 123** para solicitar asistencia de Policía Nacional.

³ De acuerdo al lineamiento técnico diseñado por la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.

6. Si la mujer decide permanecer en el lugar, infórmele que el agresor será retirado del mismo y que mientras este procedimiento se lleva a cabo con apoyo del personal de seguridad, deberá mantenerse en el lugar actual, para garantizar su seguridad. Asimismo, infórmele que cuenta con la posibilidad de llamar a alguna persona de confianza.
7. Si la mujer decide dejar el lugar, realice las acciones pertinentes para que pueda:
 - a) Llamar a una persona conocida para que la recoja o se encuentre con ella dentro del establecimiento y/o,
 - b) Llamar a un taxi seguro o servicio de transporte privado, de acuerdo con su preferencia, tomando el dato del conductor y de las placas del vehículo.

Nota importante: Cuando la mujer se disponga a salir del establecimiento, garantice que lo pueda hacer con la mayor discreción, para evitar encuentros con el posible agresor, y en compañía de algún miembro del personal del establecimiento. Luego de que la mujer haya abordado el medio de transporte seleccionado, solicite el apoyo del personal de seguridad retirando al agresor(a) del establecimiento, para evitar que pueda afectar a otras mujeres o personas.

8. Registrar la situación en el formato “registro de casos”, señalando las acciones desarrolladas en el marco de la estrategia Pregunta por ANGELA. Evitar incluir información personal de la mujer, para garantizar su intimidad a menos de contar con la autorización correspondiente para ello.

PREMISAS PARA LA ATENCIÓN INICIAL

1. Crea en la víctima y no la culpe por lo ocurrido.

- *¿Por qué?*
La violencia contra las mujeres se sustenta en ideas (prejuicios o estereotipos) asociados a la culpa de la víctima. Por ello es fundamental que no se emitan juicios acerca de los hechos ocurridos ni de la reacción que tuvo la víctima. Este tipo de acciones revictimiza a las mujeres y las inhibe de seguir los pasos del protocolo.
- *¿Qué hacer?*
Crear en lo que dice la mujer y activar la atención que la víctima requiere y solicita.
- *¿Qué no hacer?*
No juzgue a la mujer ni la culpe de lo ocurrido, no haga comentarios revictimizantes, por ejemplo, diciendo “¿A quién le quitó la pareja, amigo, novio?”, “¿Quién la manda andar así por la calle?”, “¿Por qué sale sola?”, “¿Por qué no está acompañada de alguien de confianza?”, “¿Por qué no gritó o lo golpeó?” “¿Por qué no se defendió?” “¿quién la manda a buscar citas por internet”. “Pero yo los vi coqueteando mucho” o “No debe tomar tanto cuando sale” o cualquier otro comentario que no tiene lugar en este momento.
- Recuerde: Si la gravedad de la situación presentada infiere la ocurrencia un delito, tenga en cuenta que la verificación de los hechos, la gravedad de éstos y la determinación de responsabilidad es un procedimiento judicial que se adelantará exclusivamente por las autoridades competentes respectivas. (Policía Nacional y/o Fiscalía y Rama Judicial)

2. Bríndele seguridad y estabilización emocional en el marco de sus posibilidades.

- *¿Por qué?*
Al tratarse de un acto de violencia o riesgo de la misma, es necesario que se brinde seguridad a la víctima, ya sea porque hay un riesgo inmediato de continuar la agresión, porque el presunto agresor esté en el mismo espacio (incluso cuando no se le tiene identificado), o porque otras personas generen algún tipo de agresión adicional a la mujer.
- *¿Qué hacer?*
Apartar a la víctima del presunto agresor, si se le tiene identificado, incluso si dice ser su pareja o expareja, o tener alguna relación con la mujer, mientras el personal de seguridad del establecimiento o la policía o autoridad competente si es el caso actúa frente a esa persona.
- Si la persona fue víctima de agresión física, se debe llamar al cuadrante y con el personal de seguridad o de atención del establecimiento, realizar la captura, de acuerdo al procedimiento legal para las capturas en flagrancia, y se active la ruta de atención de violencia basada en género.

- Si no fue posible la identificación del presunto agresor o esa persona se fue del lugar, dar espacio físico a la víctima para que pueda sentirse segura, y en lo posible llevarla a un lugar seguro, mientras se llega la atención por ella solicitada (taxi seguro, vehículo particular, llamar una persona conocida o policía del cuadrante).
- *¿Qué no hacer?*

No lleve a la víctima y al presunto agresor a un espacio cerrado junto con su posible agresor, ni la obligue a permanecer en un lugar donde ella no se sienta segura, ni la confronte con esta persona

No grabe ni tome fotos de la mujer víctima sin su autorización, ni permita que diferentes personas le realicen preguntas o puedan hacer comentarios revictimizantes.

No propicie una “conciliación” o conversación entre agresor y víctima, esa no es una buena forma de intervenir en las violencias contra las mujeres y por el contrario puede aumentar el riesgo de sufrir atentados en contra de la vida o la integridad de la víctima, se pueden presentar escenarios de chantaje o amenaza que imposibilite a la víctima pedir ayuda y pierda la confianza en el personal del Establecimiento.

3. Entienda que fue una experiencia violenta y bríndele ayuda

- *¿Por qué?*
Al ser una experiencia violenta, una atención adecuada implica aceptar la reacción de la mujer, lo cual además le ayuda a comprender lo que le sucedió, a disminuir la ansiedad y angustia, y puede prevenir una crisis emocional. Brindarle ayuda es el paso inicial para el proceso de recuperación en términos de su bienestar mental y emocional.
- *¿Qué hacer?*
Puede decirle “*Entiendo que te sientas así*” o “*estoy aquí para apoyarte*”, lo que expresa empatía y que comprende la experiencia violenta que acaba de pasarle y crea confianza para que la mujer víctima diga lo sucedido y manifieste qué ayuda requiere.

En caso de la ocurrencia de un posible delito es importante aislar la escena de los hechos para salvaguardar posibles evidencias o elementos materiales probatorios que contribuyan a la investigación penal y al respectivo esclarecimiento de los hechos. En caso de contar con cámaras de video de seguridad, facilite a las autoridades competentes el acceso a las respectivas grabaciones. Tome también los datos de posibles testigos de los hechos.

Adicionalmente, tomar todas las medidas pertinentes para que la mujer esté en un espacio seguro en el que el agresor no tenga posibilidad de continuar infringiendo daño a la persona.

- *¿Qué no hacer?*

No decir “todo va a estar bien”, aunque pretenda brindar calma a la víctima, es una promesa frente a acciones que no están bajo su control o pueden ser falsas.

No cuestione el dolor o malestar físico o emocional que expresa la víctima, por ejemplo, diciendo “cálmese, no es para tanto”, “ya todo pasó, tranquilícese”, “no se ponga así”, “nada pasó”, “no fue nada grave”.

No pida a la mujer víctima una reacción distinta de la que tiene, por ejemplo, diciendo “tranquila”, “no llore”, “no se angustie”.

No realice gestos o expresiones que inquieten a la víctima, por ejemplo “Uy que horror”, “Qué asco”, “tenaz esa herida o quemadura”, o gestos de pánico o fuerte temor.

4. Dé información correcta y clara que facilite la atención

- *¿Por qué?*

Algunas situaciones de violencia pueden generar un grave dolor físico, emocional y mental, lo que conlleva a que las víctimas se encuentren en una situación de desesperación significativa que les dificulta entender fácilmente las recomendaciones y acciones de atención. Además, si la mujer víctima tiene información precisa de lo que se va a hacer para atenderla, disminuye el temor que puede sentir y le permite comprender la ayuda que recibe.

- *¿Qué hacer?*

Comuníquese a la mujer víctima qué va a hacer para ayudarla. Utilice lenguaje sencillo y claro, hable de manera calmada y firme. La información debe ser clara: “voy a comunicarme con Voy a explicarle lo que sucedió... voy a llamar al 123, la policía ya ha sido llamada, me informan que ...”.

Recuerde: La atención en salud mental y física que requiere la mujer víctima, debe ser brindada por un especialista. Si la mujer expresa dolor y manifiesta que necesita atención médica, debe solicitar atención médica. No realice recomendaciones médicas o psicológicas si no tiene la experiencia o formación adecuadas, porque puede generarse daños, aunque se pretenda ayudar.

Es importante tener en cuenta que cuando la persona está en incapacidad de resistirse a una agresión de cualquier tipo, es necesario solicitar y brindar atención médica inmediata.

5. Entregue la información que tiene sobre lo sucedido solamente a las autoridades competentes

- *¿Por qué?*

Si la mujer víctima u otra persona le ha contado cómo ocurrió la agresión, resérvese la información, se trata de una violencia que vivió alguien, por ello se debe tratar como un asunto serio, reservado y de gran importancia.

- *¿Qué hacer?*
La información debe transmitirla solo a la autoridad que se encargará en adelante de la atención de la víctima. El/la trabajador/a del establecimiento debe además consignar la información del caso y a quién la entregó el reporte correspondiente, en el instrumento que se diseñará para tal fin. Es recomendable tener la información a la que haya podido acceder a la mano, datos básicos de la víctima como su nombre, el lugar de los hechos y datos de posibles testigos de los hechos.
- *¿Qué no hacer?*
No repetir el relato con otras personas a su alrededor. No grabar ni tomar fotos de la mujer víctima sin su autorización. No haga difusión de los datos de la víctima ni del presunto agresor. No reportar el hecho en redes sociales o páginas web o demás medios de difusión del establecimiento de comercio, si no se cuenta con la respectiva autorización de la(s) víctimas, pero, ante todo, reservando la información que pueda afectar su privacidad, seguridad o dignidad de la mujer o afectar el curso normal de la investigación penal, en caso de tratarse de un posible delito.



#PreguntaPorAngela

SEGUIMIENTO Y REPORTE DE LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

Con el fin de sistematizar y llevar un reporte claro y oportuno de los casos de acoso sexual o violencias contra las mujeres en los establecimientos de entretenimiento y de expendio de bebidas alcohólicas, se entregará a cada propietario o en su defecto al administrador o administradora del establecimiento una herramienta en la cual deberán consignar los hechos ocurridos en el establecimiento y que llevaron a la activación de la estrategia, así como la acción implementada para la atención de la mujer víctima.

De igual forma se encontrarán los datos del establecimiento, la fecha y hora del suceso y los datos de la línea telefónica de asistencia a la mujer, este último con el ánimo y si así lo decide ella, pueda contactarse para recibir atención y orientación post emergencia. Dicha información será reportada por cada establecimiento semanalmente y entregada a la entidad municipal o departamental competente, quién la remitirá para consolidación a la Entidad que la Administración Distrital o Municipal decida como articuladora para tal efecto.



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



db asobares
Asociación de Barros de Colombia

WWW.ASOBARES.ORG
WWW.FERIAEXPGBAR.CO



Asociación Colombiana de Ciudades Capitales