



## Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo

### Modelo operativo para la Gestión de la Violencia Ocupacional de origen externo (VOE)

El Modelo operativo para la Gestión de la Violencia laboral de origen externo es una herramienta, valorada por el INSHT, como un diseño creado para una gestión eficaz y eficiente de la violencia ocupacional. Consiste en un soporte informático descargable, acompañado de un manual de instrucciones, que sirve para ayudar a controlar la aparición de Violencia Ocupacional Externa proporcionando un modelo de gestión integral de la misma. Permite prevenir, identificar, medir, controlar y realizar un seguimiento de los factores e indicadores asociados a posibles casos de violencia ocupacional de origen externo en las organizaciones.

**Disponible en:** <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=3740fc92d3203310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>



Es una herramienta que informa y reduce la burocracia, diagnostica lo que no funciona, analiza confrontaciones, promueve el diálogo, facilita la toma de decisiones y define el contenido concreto de departamentos y responsables.

Tiene orientación preventiva, un lenguaje accesible y está dirigido a Pymes. El modelo es una aplicación informática diseñada para que se pueda descargar del servidor del INSHT y se pueda usar directamente en el ordenador. Es un sistema informatizado que permite PREVENIR, CONOCER Y ACTUAR mediante tres aplicaciones relacionadas entre sí (Control preventivo, Objetivos e Indicadores y Análisis de Incidentes). Está diseñado para PYMES y permite que la persona designada por ésta pueda hacer una gestión integral de la violencia de origen externo en los cuatro sectores de más incidencia (Educación, Transporte, Hostelería y Sanidad). Dispone también de un sector Otros adaptable a otro tipo de empresas. La herramienta ayuda a gestionar este tipo de riesgo laboral concreto. Permite realizar evaluaciones de riesgos y planificación de medidas preventivas.



Con la Financiación de:



## Elementos del modelo operativo



- **Control preventivo:** En este apartado encontramos un archivo descargable para llevar un control preventivo de los factores de mayor incidencia en los incidentes de violencia laboral de origen externo. Los datos se incorporan a un chek-list que genera unas Tablas de control preventivo, que, a su vez, generan unos gráficos y tablas con información acerca de la política de la empresa en materia de gestión de violencia laboral de origen externo, aspectos organizativos, entorno y personas. Los gráficos se modifican automáticamente a medida que se introducen los datos. Se pueden establecer comparativas con los datos de años anteriores.
- **Control de objetivos:** Establece los elementos que serán objeto de seguimiento y control y que pasarán a formar parte del sistema de objetivos de la empresa. El cumplimiento de objetivos se establece con un sistema de semáforo dependiendo del porcentaje de objetivos cumplidos.

- **Control de incidentes:** este apartado sirve para llevar a cabo la investigación de los episodios de violencia de origen externo que se hayan podido producir. El sistema recaba datos sobre la persona agresora, la persona agredida, características del incidente y repercusiones.
- **Medidas preventivas:** el modelo propone unas medidas preventivas y un cuadro con los valores generales que las organizaciones deben tener para asegurar que se controlan los aspectos de violencia laboral de origen externo. Las medidas están divididas en tres bloques según vayan dirigidas a la empresa, a los trabajadores o sean medidas correctivas para casos de incidentes.
- **Definiciones:** contiene explicaciones básicas de las palabras que se emplean en el Modelo relacionadas con la violencia laboral de origen externo.
- **Bibliografía:** principales referencias bibliográficas sobre las que se ha basado el estudio para desarrollar el Modelo Operativo.



+ info



observatorio  
de riesgos psicosociales  
UGT

[www.ugt.es/saludlaboral/](http://www.ugt.es/saludlaboral/)  
[riesgopsicosociales@cec.ugt.org](mailto:riesgopsicosociales@cec.ugt.org)

