



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
E INMIGRACIÓN



INSTITUTO NACIONAL  
DE SEGURIDAD E HIGIENE  
EN EL TRABAJO

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## Manual de Usuario

**MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL  
DE ORIGEN EXTERNO**



**MANUAL DE USUARIO**

**Versión  
1**

**ÍNDICE**

<b>NOCIONES BÁSICAS .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>INSTRUCCIONES DE USO .....</b>	<b>9</b>
<b>SELECCIÓN DEL SECTOR DE ACTIVIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>CONTROL PREVENTIVO .....</b>	<b>12</b>
<b>CONTROL DE OBJETIVOS .....</b>	<b>18</b>
<b>CONTROL DE INCIDENTES .....</b>	<b>23</b>
<b>MEDIDAS PREVENTIVAS .....</b>	<b>28</b>
<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>33</b>

# **MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO**



## **MANUAL DE USUARIO**

**Versión  
1**

### **NOCIONES BÁSICAS**

#### **Qué se encuentra en la página**

En este capítulo se encuentra la información acerca de las características del Modelo Operativo, el funcionamiento de sus controles y muchas cosas más.



#### **Características operativas generales**

El modelo operativo es una aplicación informática simple (funciona con Microsoft Office, la base es un archivo informático de Microsoft Excel), diseñado de tal manera que lo puedes descargar del servidor del INSHT y lo puedes usar directamente desde tu ordenador.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

- Es un proyecto que en un ÚNICO sistema informatizado permite PREVENIR, CONOCER y ACTUAR mediante 3 aplicaciones relacionadas entre sí (Control preventivo, Objetivos e Indicadores y Análisis Incidentes).
- Está diseñado para PYMES, si bien con algunas mejoras que se citan en limitaciones, podría aplicarse en futuro próximo a grandes empresas.
- Una única herramienta permite que la persona designada por la PYME pueda hacer una gestión INTEGRAL de la VOE en los 4 sectores de más incidencia, disponiendo también de un sector "otros" para aquellas empresas que también tengan incidencia y quieran estudiar la VOE (banca, comercio, etc.).



Para poder instalarlo, necesitas tener un PC con paquete de Microsoft Windows Office (Excel y PDF) versión 2000 o superior (o Office compatible con este).



El Modelo Operativo no es compatible con un ordenador con sistema operativo Mac OS X.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**



## Utilidades

La principal utilidad que puedes obtener de esta nueva herramienta es que te ayudará a gestionar este tipo de riesgo laboral concreto, ya que te va a permitir realizar evaluaciones de riesgos y planificaciones de medidas preventivas. Todo ello de forma muy completa, ya que la herramienta también permite hacer un seguimiento de la ejecución de las medidas preventivas a través de un sencillo código de colores.



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### Limitaciones



Las limitaciones que tiene la presente versión del Modelo Operativo son:

- No permite hacer estudios diferenciando puestos de trabajo, departamentos o centros, lo que impide hacer comparaciones entre ellos (Transversales).
- Tiene dificultades en realizar comparaciones Longitudinales más allá de lo meramente descriptivo.
- Todos los ítems del check-list están formulados en 3 posibilidades (Si / No / No aplica). No incluye una escala de 0 a 7, que también permitiría en un futuro la validación psicométrica del cuestionario.
- Todos los ítems del check-list tienen el mismo "peso" (disponer de política o realizar formación específica por ejemplo tiene el mismo peso teórico, lo que dificultará posteriores valoraciones de a partir de qué porcentajes estamos bien/regular/mal).
- Los objetivos específicos están predefinidos y no tienen una trazabilidad respecto los déficit que se puedan generar de la toma de datos del control preventivo o del análisis de los incidentes.

### Pantalla de inicio

Una vez descargado y abierto el archivo, pulsar en la página para acceder a la **Introducción** del Modelo Operativo.

Pulsar el cuadro que aparece arriba de cada una de las páginas del Modelo Operativo en cualquier momento para ir a la pantalla de inicio.

MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO. CUADRO DE MANDO.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO

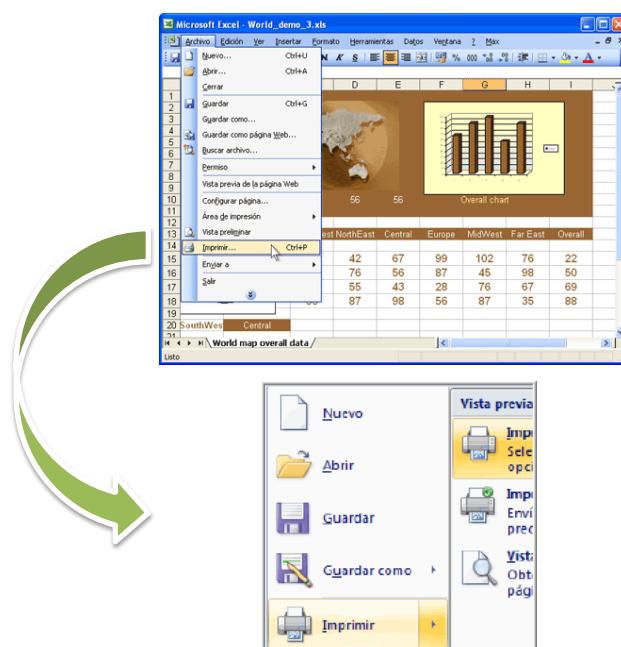


## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

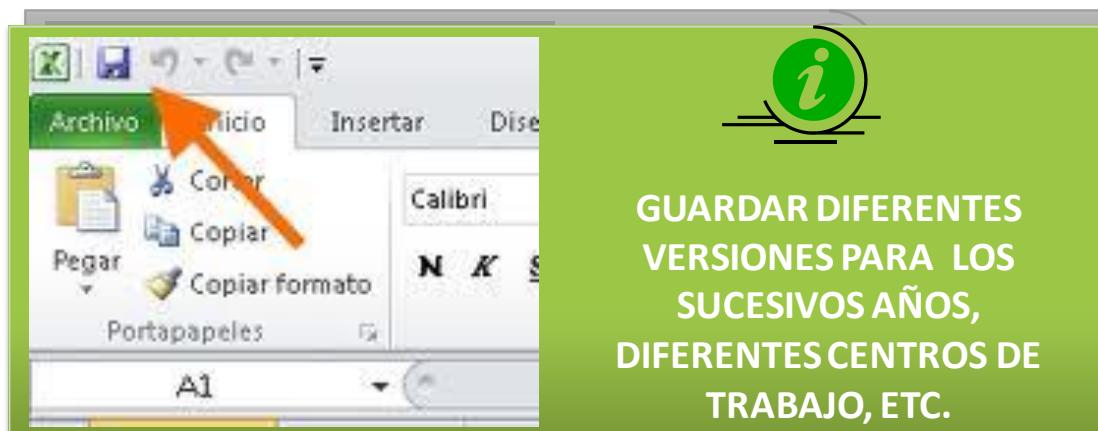
### Impresión

Para imprimir cualquiera de las páginas del Modelo Operativo lo haremos a través de la función del Microsoft Excel como un archivo de Excel normal.



### Grabado de datos

Trabajar con el Modelo Operativo guardando los datos en las páginas correspondientes, una vez terminado el trabajo, guardar el resultado como cualquier hoja Excel.



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### Acciones comunes

A continuación se muestran iconos que se repiten a lo largo del Modelo Operativo y su significado:

Icono	Significado
	Para subir, en cualquier momento, al inicio de la página, pulsar el botón " <b>subir</b> "
	Para obtener información básica acerca de la página (qué hay en esta hoja/qué hago aquí), acercar el cursor del ratón al botón " <b>ayuda básica</b> ". Para poder ver todo el contenido de la Ayuda Básica, deberemos estar al principio de la página.
	Para volver a la parte anterior de una página, al inicio de un bloque temático, al inicio del Modelo Operativo, pulsar el botón " <b>volver</b> "

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

## INTRODUCCIÓN

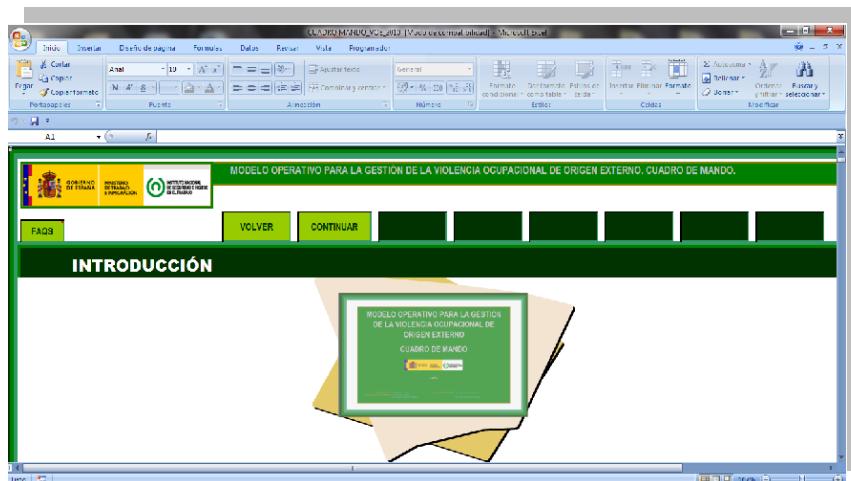
### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentra la información relativa a:

- 1.** ¿Qué es el Modelo Operativo?
- 2.** ¿Para qué sirve el Modelo Operativo?
- 3.** ¿Cómo utilizar el Modelo Operativo?

### Acciones básicas en la página

1. Para desplazarnos por la página de la Introducción, usar el ratón pulsando en el lateral del Modelo Operativo hasta llegar a la zona que deseemos leer.



2. Para avanzar de página, una vez hallamos leído la introducción, pulsar el botón "**continuar**" que aparece en la parte superior izquierda.

**CONTINUAR**

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
1

### INSTRUCCIONES DE USO

#### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentran las Instrucciones para poder entender e interactuar con el Modelo Operativo

#### INSTRUCCIONES DE USO



¿Ya has leído las instrucciones? ¿Has descubierto qué puedes encontrar en este modelo operativo? ¿Sí? Pues clica en continuar, sino no dejes de leer esta página.

CONTINUAR

#### ¿CÓMO USAR EL MODELO OPERATIVO?

Te presentamos unas instrucciones sencillas que te ayudarán a navegar a través del modelo operativo y obtener del mismo todo su potencial

Usar los botones o las pestañas de arriba para moverse por la aplicación

Clicar sobre los títulos a los que interese ir. Si el cursor se convierte en una mano hay un link para poder ir hasta el apartado deseado.



Si se ve este dibujo también hay links donde indica el apartado deseado.

En cualquier momento se puede volver al inicio, a la carátula, sólo hay que clicar sobre el título general del modelo operativo.

Si en alguna página se ve los gráficos desplazados o desequilibrados, realizar lo siguiente para que se reubiquen en su lugar:  
Cambiar el zoom de la página y seguidamente deshacer la acción con el comando deshacer del programa.

#### EXPLORA TODAS SUS POSIBILIDADES

#### AYUDAS

La herramienta lleva incorporadas unas Instrucciones para hacer más fácil su uso la primera vez que se acceda a la misma, un manual del usuario (un acceso a un documento de soporte de utilización más detallado) y además está llena de pequeñas ayudas en sus diferentes pantallas, que también sirven de apoyo

### Acciones básicas en la página

1. Pulsar y descargar el presente documento.

## MANUAL USUARIO (AYUDA)

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

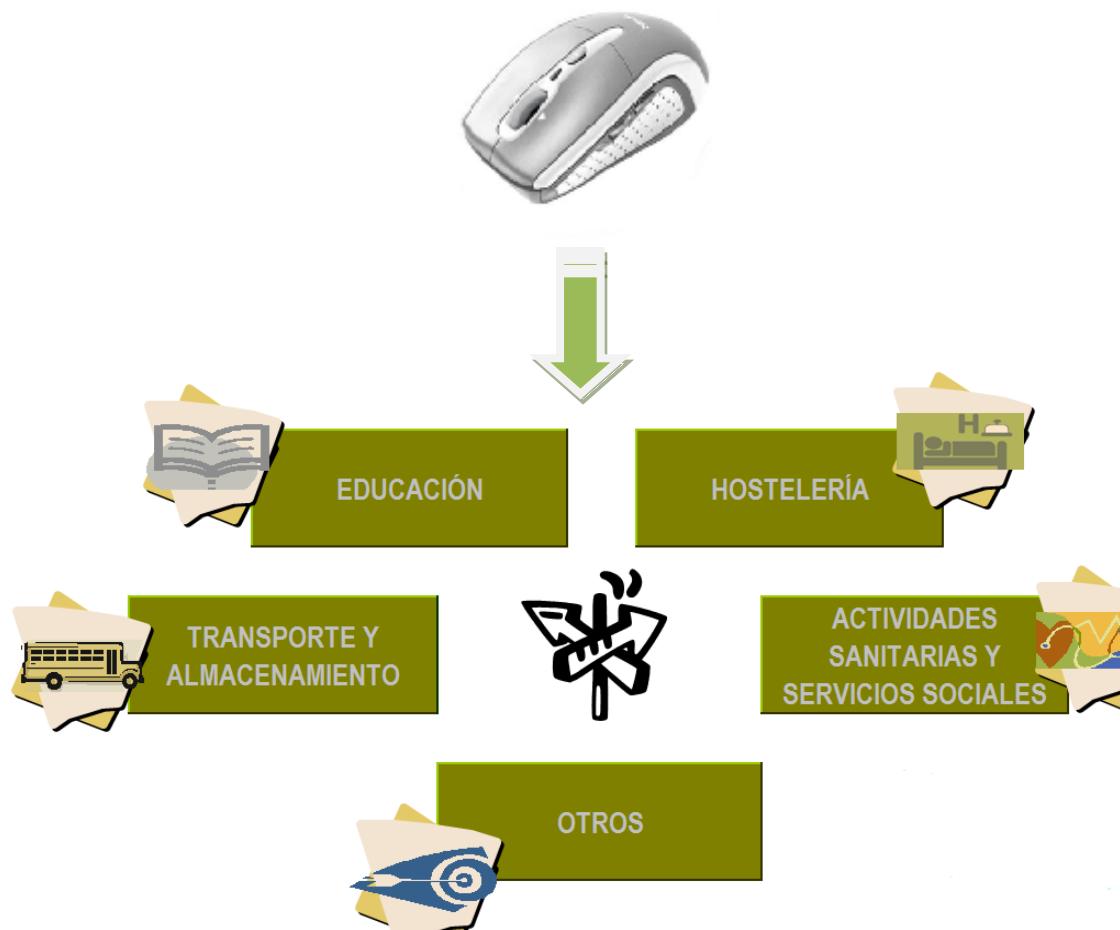
### SELECCIÓN DEL SECTOR DE ACTIVIDAD

#### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentra el acceso al contenido personalizado de cada uno de los sectores de actividad a los que se extiende el Modelo Operativo.

#### Acciones básicas en la página

1. Con el ratón, seleccionar el sector en el que queramos introducir los datos, pulsando los botones de acción de los diferentes sectores.



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

## ÍNDICE

### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentra el acceso a cada uno de los apartados que forman el Modelo Operativo.

Permite tener una visión global, con una breve explicación, de todos los elementos que nos vamos a encontrar durante la utilización de la herramienta.

### Acciones básicas en la página

1. Seleccionar el apartado al que nos interesa entrar, pulsando con el ratón sobre las diferentes casillas.
2. Explorar las posibilidades y el potencial de ese apartado.
3. Una vez visto el apartado que nos interesa, podemos seguir adelante, o volver al Índice mediante las pestañas que se encuentran en la parte superior, dónde se indican los nombres de cada uno de los apartados.



MODEL OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO. CUADRO DE MANDO. v1.

AYUDA BÁSICA INSTRUCCIONES SELECCIÓN SECTOR ÍNDICE CONTROL PREVENTIVO CONTROL DE OBJETIVOS CONTROL DE INCIDENTES MEDIDAS PREVENTIVAS DEFINICIONES

**ÍNDICE**

**INTRODUCCIÓN**  
Explicación del objetivo y alcance de este modelo aplicativo.

**INSTRUCCIONES DE USO**  
Explicaciones y ayuda de cómo utilizar el modelo, moverse por él o llenar los diversos apartados.

**SELECCIÓN SECTOR DE ACTIVIDAD**  
Donde seleccionar el sector de actividad que mejor se adapte a su empresa para acceder a los apartados ajustados a tal.

**DATOS DE CONTROL PREVENTIVO**  
Check list a realizar en su empresa, tablas y gráficos de control de resultados para conocer su situación y poder realizar una planificación de la prevención de la violencia ocupacional de origen externo.

**CONTROL DE OBJETIVOS INDICADORES**  
Serie de objetivos e indicadores, en forma de fichas y tabla resumen, para gestionar la prevención de la violencia ocupacional de origen externo.

**DATOS DE CONTROL DE INCIDENTES**  
Cuestionario de tipo de datos, tablas y gráficos de control de los incidentes adecuados para gestionar la revisión de la planificación de la prevención de la violencia ocupacional de origen externo.

**MEDIDAS PREVENTIVAS**  
Serie de medidas preventivas generales a adoptar para la prevención de la violencia ocupacional de origen externo.

**DEFINICIONES**  
Explicaciones básicas de las palabras que más frecuentemente se emplean en la herramienta relacionadas con la Violencia ocupacional de origen externo, los Procesos de notificación de incidentes y los Cuadros de mando.

**BIBLIOGRAFÍA**  
Principales referencias bibliográficas sobre la violencia ocupacional de origen externo.

SUBIR

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### CONTROL PREVENTIVO

#### Qué se encuentra en la página

En este apartado se puede descargar un archivo (Check-List) para llevar un control preventivo de los factores que tienen mayor incidencia en la generación de los incidentes de violencia ocupacional externa.

Asimismo, con la opción de Tablas de control preventivo, se accede al espacio reservado para el control estadístico de los controles preventivos propios. Sólo con llenar las tablas con los datos obtenidos de las visitas de control se cuenta con un estudio estadístico que permite analizar la evolución de los factores con incidencia directa en la posible aparición de incidentes de violencia ocupacional en la organización.



#### Acciones básicas en la página

1. El primer paso, es pulsar en el cuadro de **Check-List preventivo:**



para descargarnos e imprimir el documento PDF.

2. La persona designada por la empresa, hará la visita a las instalaciones de la empresa y llenará el Check-List con los datos obtenidos de la visita a sus instalaciones.
3. Una vez obtenidos los datos, pulsar en el cuadro de **Tablas de control de preventivo:**

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### TABLAS DE CONTROL PREVENTIVO

4. Pulsar el cuadro de la categoría de Controles a la que deseamos acceder para ver las tablas y gráficos. En esta ocasión, si acercamos el cursor del ratón al botón "**ayuda básica**" encontramos la siguiente información:

**POLÍTICA:** aspectos que hacen referencia a la integración de la VOE en la gestión de la PRL en la empresa.

**ORGANIZACIÓN:** aspectos que hacen referencia a dotación de recursos, estilos de liderazgo, turnos y horarios, prácticas laborales, etc.

**ENTORNO:** aspectos que hacen referencia a entorno físico, accesos, contaminantes ambientales y sistemas de detección y actuación.

**PERSONAS:** aspectos que hacen referencia a la preparación del personal y el apoyo médico, psicológico y jurídico de la persona agredida.

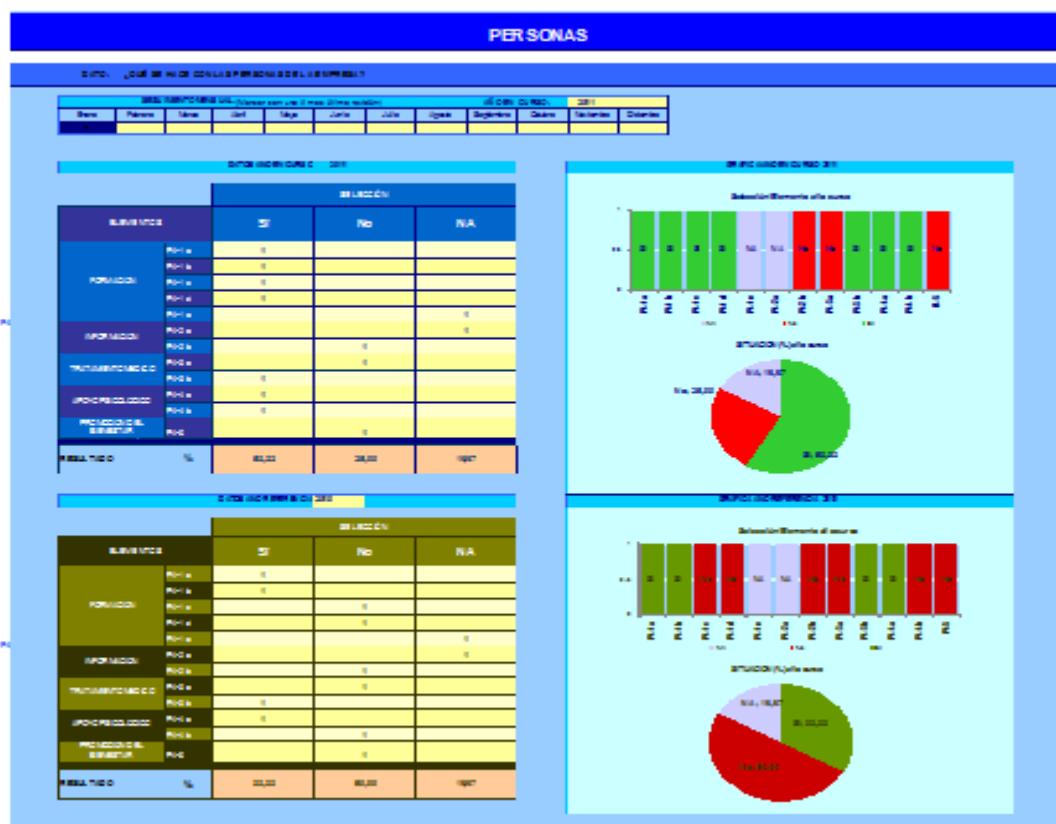


# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

**Versión  
1**



- 5.** Indicar el año en que se recoge la información. Marcar con una “x”, en el mes correspondiente a la actualización de los datos.

SEGUIMIENTO MENSUAL. (Marcar con una X mes última revisión)												AÑO EN CURSO:	2011
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
	X												

- 6.** Una vez vemos las tablas y los gráficos, rellenar la información de las **casillas de color amarillo** de cada ficha con los datos que hemos recogido en el Check-List durante la visita a las instalaciones:

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

**Versión  
1**

### RELENAMOS

DATOS ANO		RSO	
		SELECCIÓN	
		No	NA
ELEMENTOS	Sí		
POLÍTICA	P1-1 a P1-1 b P1-1 c P1-1 d P1-1 e	1 0 1 1 1	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	P1-2 a P1-2 b	1 1	1
PROCEDIMIENTOS	P1-3		1
SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN Y REGISTRO	P1-4 a P1-4 b P1-4 c	1 1 1	
PLANES DE RESPUESTA	P1-5 a P1-5 b	1	
RESULTADO	%	46,15	15,38

DATOS ANO RE		RSO	
		SELECCIÓN	
		No	NA
ELEMENTOS	Sí		
POLÍTICA	P1-1 a P1-1 b P1-1 c P1-1 d P1-1 e	1 1 1 1 1	1
EVALUACIÓN DE RIESGOS	P1-2 a P1-2 b	1 1	
PROCEDIMIENTOS	P1-3		1
SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN Y REGISTRO	P1-4 a P1-4 b P1-4 c	1 1 1	1
PLANES DE RESPUESTA	P1-5 a P1-5 b	1	1
RESULTADO	%	46,15	23,08

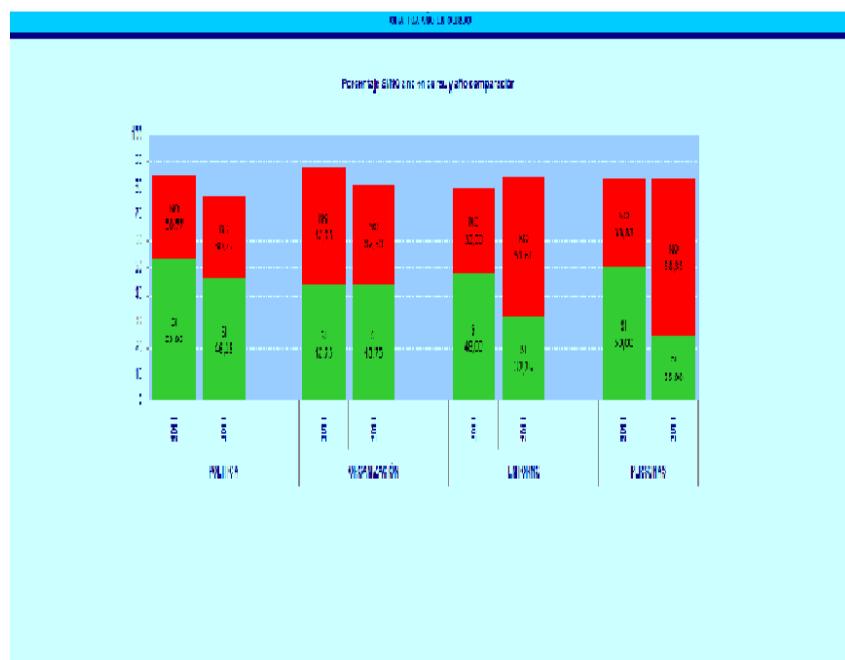
- En las tablas poner el número **1 (indica que SI)** donde corresponda según lo recogido en el Check-List. Sólo rellenar una casilla por fila, si nos equivocamos aparece una ventana que nos indica que el resto de casillas las debemos dejar en blanco o poner el número **0 (indica que NO)**.
- 7.** Las gráficas se modifican automáticamente a medida que se introducen los datos. La gráfica de columnas indica los resultados con valor SI, NO o No Aplica. La gráfica circular indica el porcentaje correspondiente de cada tipo de respuesta.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**



8. La siguiente tabla que aparece con el título: **DATOS AÑO DE REFERENCIA**, es para aquellas empresas que tengan los datos del año anterior, para poder compararse un año tras otro y ver la evolución. Es por eso que la primera vez que se utiliza la herramienta, obviaremos estos gráficos. Cuando acabe el año en curso, sólo se tiene que pasar los datos, de la tabla correspondiente, a la del año de referencia que hay justo debajo de la misma ficha.
9. Finalmente, una vez rellenadas todas las tablas, pulsar el botón **"visión global"** dónde se muestran los resultados de todas las categorías en un solo gráfico. Y en el que además se compara cada categoría con los resultados del año anterior.

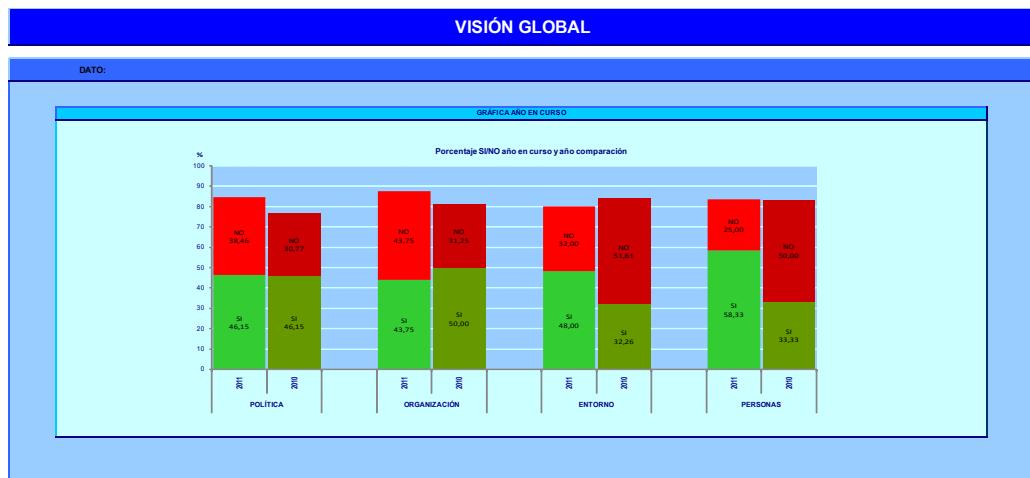


# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**



- 10.** En el lateral de cada una de las hojas encontraremos hipervínculos para seguir moviéndonos por el Modelo Operativo.



- [AYUDA BÁSICA](#)
- [INSTRUCCIONES](#)
- [SELECCIÓN SECTOR](#)
- [ÍNDICE](#)
- [CONTROL PREVENTIVO](#)
- [CONTROL DE OBJETIVOS](#)
- [CONTROL DE INCIDENTES](#)
- [MEDIDAS PREVENTIVAS](#)
- [DEFINICIONES](#)

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### CONTROL DE OBJETIVOS

#### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentran el cuadro de mando de control de objetivos que relacionan el sistema de gestión preventivo y la violencia ocupacional de origen externo.

Se establecen aquellos elementos que serán objeto de seguimiento y medición y los que pasarán a formar parte del Sistema de Objetivos de la empresa.

#### Acciones básicas en la página

1. Pulsar en el cuadro de **tabla resumen objetivos** para llegar a un resumen de los diferentes Elementos del Sistema de Gestión Preventivo y los diferentes objetivos estratégicos y operativos.



SECTOR	ELEMENTO	CÓDIGO O.E	OBJETIVO ESTRÁTÉGICO	CÓDIGO O.O.	OBJETIVO OPERACIONAL
GENERAL	PLANEACIÓN Y DISEÑO	oe1	INDICADOR: % de objetivos operativos cumplido	op1.2	Identificar los centros de trabajo y los puestos de trabajo en los que existe mayor probabilidad de que se den incidentes de VOE
			RESPONSABLE SEGUIMIENTO:		INDICADOR: RESPONSABLE SEGUIMENTO:
			RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:		INDICADOR: RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:
			Incluir en nuestro sistema preventivo criterios relativos a la VOE	op1.3	Definir las Funciones y responsabilidades de las personas de la empresa, en relación con la VOE
				op1.4	Incluir en la Política preventiva los principios relativos a la prevención de la VOE
					INDICADOR: RESPONSABLE SEGUIMENTO: RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:
					INDICADOR: RESPONSABLE SEGUIMENTO: RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

2. Pulsar en el cuadro de **objetivos** para llegar a la relación de los diferentes Elementos del Sistema de Gestión Preventivo en el que se incluyen los diferentes objetivos.



3. Pulsar en cada uno de ellos para acceder a las Fichas de objetivos estratégicos y operativos en las que se rellenarán los datos de su control y obtendremos las gráficas correspondientes.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES. 1



PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD  
PREVENTIVA

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES. 2



CONTROL CONDICIONES DE  
TRABAJO

EVALUACIÓN DE RIESGOS



ACCIDENTES

4. En cada uno de los objetivos estratégicos se encuentra unas tablas diferentes, en las cuales:

1. Cada uno de los objetivos estratégicos (op).se divide en varios objetivos operativos (oe).

oe3

op3.1

op3.2

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

**Versión  
1**

FICHA DE OBJETIVO ESTRÁTÉGICO																																									
OBJETIVO:	Alzar la toma de conciencia empresarial acerca de la responsabilidad general de asegurar la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, así como la supresión de todo riesgo previsible de violencia de origen.																																								
CÓDIGO OBJETIVO:	OE3																																								
INDICADOR DE JEFATIVO:																																									
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:																																									
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:																																									
DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS A:																																									
CÁLCULO:	FORMA DE CÁLCULO: Cumplimiento de los objetivos operativos definidos del mismo																																								
	FUENTES DE INFORMACIÓN: Tabla de objetivos operativos																																								
	PRESENTACIÓN: Gráfica																																								
	SEGMENTO: Anual																																								
GRÁFICO:	SEGUIMIENTO: AÑO MES																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">OBJETIVO OPERATIVO</th> <th style="text-align: center;">CUMPLIMENTO</th> <th colspan="2" style="text-align: right;">CONSECUCIÓN OBJETIVO ESTRÁTÉGICO:</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th style="text-align: center;">SI NO</th> <th colspan="2"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Identificación de los elementos que formarán parte de la Política en materia de Prevención de Riesgos Laborales con criterios de VOE</td> <td></td> <td style="text-align: center;">01 SI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Identificación de los criterios de evaluación de los riesgos laborales con criterios de VOE</td> <td></td> <td style="text-align: center;">02 SI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Comunicación de la Política al 85% de los proveedores de servicios</td> <td></td> <td style="text-align: center;">03 SI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Comunicación de la Política al 85% de los clientes</td> <td></td> <td style="text-align: center;">04 SI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Realización de una revisión anual de la Política</td> <td></td> <td style="text-align: center;">05 SI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Realización de al menos una revisión anual de la Política</td> <td></td> <td style="text-align: center;">06 NO</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>		OBJETIVO OPERATIVO		CUMPLIMENTO	CONSECUCIÓN OBJETIVO ESTRÁTÉGICO:				SI NO			Identificación de los elementos que formarán parte de la Política en materia de Prevención de Riesgos Laborales con criterios de VOE		01 SI			Identificación de los criterios de evaluación de los riesgos laborales con criterios de VOE		02 SI			Comunicación de la Política al 85% de los proveedores de servicios		03 SI			Comunicación de la Política al 85% de los clientes		04 SI			Realización de una revisión anual de la Política		05 SI			Realización de al menos una revisión anual de la Política		06 NO		
OBJETIVO OPERATIVO		CUMPLIMENTO	CONSECUCIÓN OBJETIVO ESTRÁTÉGICO:																																						
		SI NO																																							
Identificación de los elementos que formarán parte de la Política en materia de Prevención de Riesgos Laborales con criterios de VOE		01 SI																																							
Identificación de los criterios de evaluación de los riesgos laborales con criterios de VOE		02 SI																																							
Comunicación de la Política al 85% de los proveedores de servicios		03 SI																																							
Comunicación de la Política al 85% de los clientes		04 SI																																							
Realización de una revisión anual de la Política		05 SI																																							
Realización de al menos una revisión anual de la Política		06 NO																																							
66,67%																																									
OBJETIVO ESTRÁTÉGICO																																									
AQUÍ VA SI o NO	SI NO	01 02 03 04 05	CÓDIGO OBJETIVO 6																																						
				ABAJO VAN LOS OBJETIVOS OPERATIVOS																																					

2. El criterio seguido en el Modelo Operativo es que el cumplimiento de los objetivos operativos nos lleva al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
3. Pulsar en los cuadros de los Objetivos Operativos acceder directamente en cada uno.

oe3

op3.1

op3.2

4. Rellenar los datos de los objetivos operativos que aparecen en la Ficha de Objetivos Operativos.

FICHA DE OBJETIVO OPERATIVO	
OBJETIVO:	Identificar y evaluar los riesgos de la VOE en la empresa
CÓDIGO OBJETIVO:	oe3
INDICADOR OBJETIVO:	
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTO:	
RESPONSABLE DE SEGUIMENTO:	
DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS A:	
CÁLCULO:	FORMA DE CÁLCULO: Con base al cumplimiento de los objetivos operativos
	FUENTES DE INFORMACIÓN: Tabla resumen de objetivos
	PRESENTACIÓN: Gráficas
	SEGMENTO: Anual
GRÁFICO:	ASIGNACIÓN (Máster con una X por mes realizada)
	MES: Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre
	AÑO: 2011

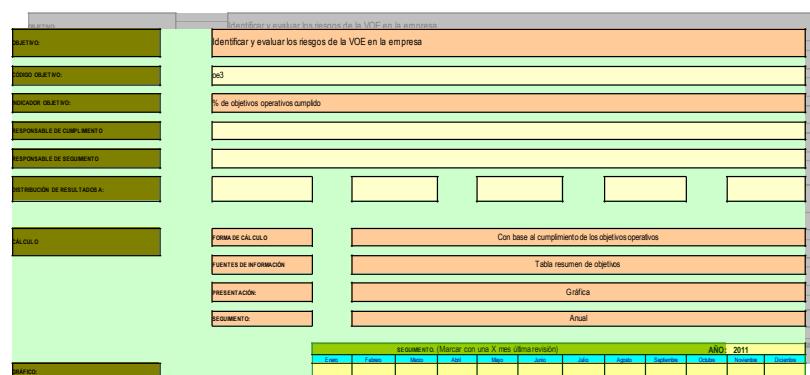
# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

**Versión  
1**

5. Una vez rellenada la ficha del objetivo estratégico, pasar a llenar la misma ficha para cada uno de sus objetivos operativos.



6. Una vez rellenas las fichas, llenar la toma de datos de los objetivos. Tendremos en cuenta que hay que rellenar SÓLO los datos del cumplimiento de los objetivos operativos que aparecen en cada una de sus fichas en sus tablas correspondientes.

Nivel de cumplimiento, rellena según el resultado del indicador del objetivo		
	Planificado	Realizado
Enero	1	0
Febrero	1	0
Marzo	1	0
Abril	1	0
Mayo	1	0
Junio	1	0
Julio	1	0
Agosto	1	0
Septiembre	1	0
Octubre	1	0
Noviembre	1	0
Diciembre	1	0
RESULTADO	0%	
OBJETIVO	80%	
Cumplimiento objetivo:	<b>NO</b>	

7. Al llenar los mismos, los gráficos de seguimiento se generan de forma automática.



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



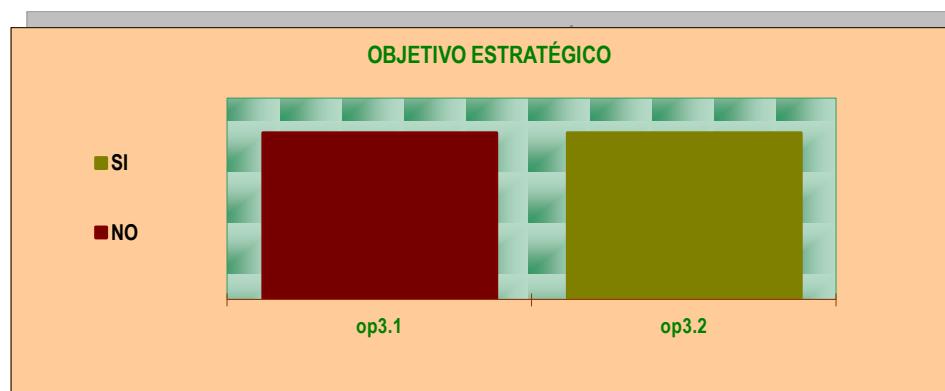
## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

8. Una vez terminado el periodo de medición de los objetivos operativos, llenar la tabla de cumplimiento de cada uno de los objetivos operativos que aparece en la ficha del objetivo estratégico.

OBJETIVO OPERATIVO	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Identificación de los elementos que formarán parte de la Política en materia de Prevención de Riesgos laborales con criterios de VOE	op3.1	SI NO
Documentación y aprobación de la Política en materia de Prevención de Riesgos laborales con criterios de VOE	op3.2	SI NO

9. Al llenar los mismos, la gráfica de cumplimiento de los objetivos estratégicos se generan de forma automática.



10. El código de colores del cumplimiento de los diferentes objetivos, tanto estratégicos como operativos, será:

	<b>Menos de 60 % de los objetivos cumplidos</b>
	<b>Entre 80 y 60% de los objetivos cumplidos</b>
	<b>Más del 80% de los objetivos cumplidos</b>

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### CONTROL DE INCIDENTES

#### Qué se encuentra en la página

En este apartado se puede descargar un archivo (Check-List) para llevar a cabo la investigación de los episodios de violencia ocupacional externa que se hayan podido producir.

El Check-list recaba datos de los siguientes elementos generales:

- 1. DATOS DE LA PERSONA AGRESORA (D1)**
- 2. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AGREDIDA (D2)**
- 3. CARACTERÍSTICAS DEL INCIDENTE VIOLENTO (D3)**
- 4. REPERCUSIONES DEL INCIDENTE VIOLENTO (D4)**

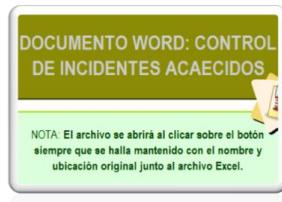
Asimismo, con la opción de Tablas de control de incidentes, se accede al espacio reservado para el control estadístico de los controles incidentes de VOE acaecidos. Así se podrá llevar a cabo el correctivo de los factores con incidencia en la VOE de origen externo en las organizaciones.

El hipervínculo nos lleva a otra hoja en la que se encuentran nuevos hipervínculos a los elementos que conforman las 4 dimensiones del control correctivo señaladas anteriormente.

#### Acciones básicas en la página

1. El primer paso, es pulsar en el cuadro de **Control de incidentes acaecidos**:

Para descargarnos e imprimir el documento PDF.



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

**2.** La persona designada por la empresa, hará la visita a las instalaciones de la empresa y llenará el Check-List con los datos obtenidos de la investigación del incidente.

**3.** Una vez obtenidos los datos, pulsar en el cuadro de **Tablas de control de incidentes**:



**4.** Pulsar el botón de la categoría de los Datos del Check-List a la que deseamos acceder para poder llenar las tablas y gráficos correspondientes:

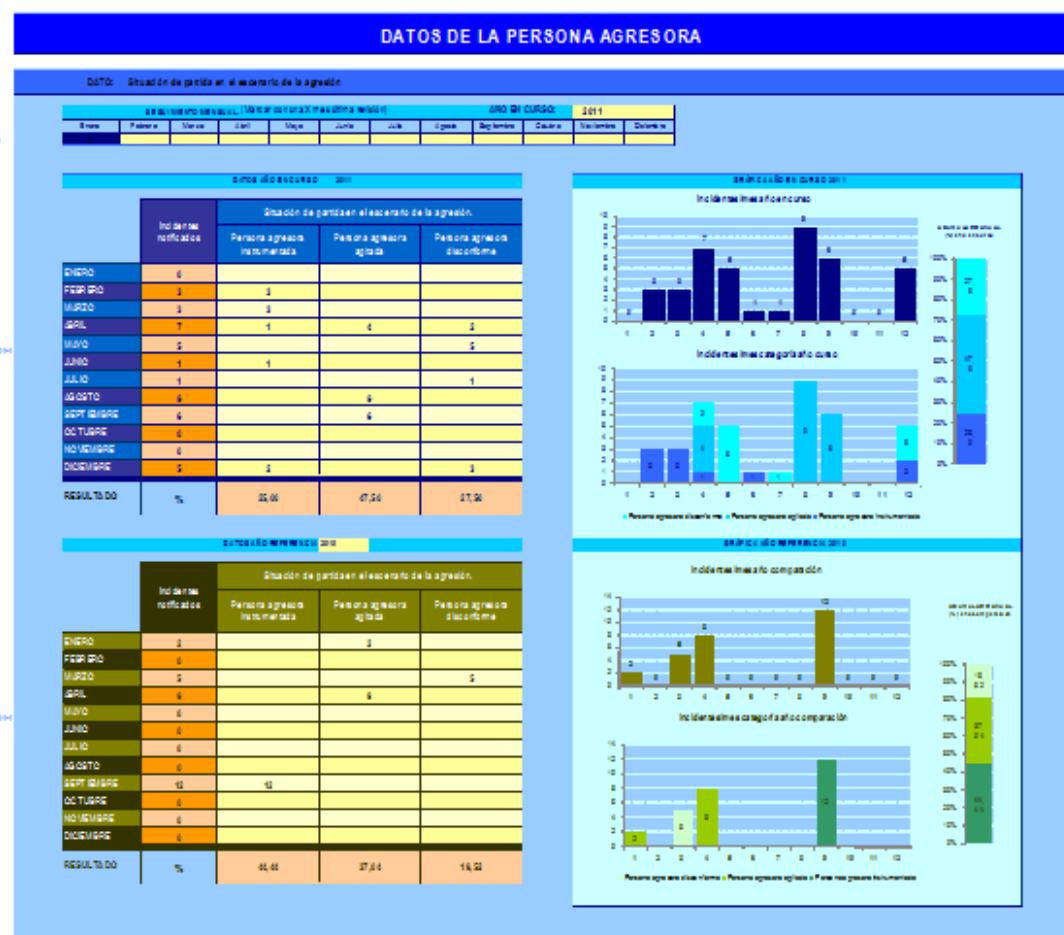


# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

**Versión  
1**



- 5.** - Indicar el año en que se recoge la información. Marcar con una “x”, en el mes correspondiente a la actualización de los datos.

SEGUIMIENTO MENSUAL. (Marcar con una X mes última revisión)												AÑO EN CURSO: 2011	
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
					X								

- 6.** Una vez vemos las tablas y los gráficos, rellenar la información de las casillas de cada ficha con los datos que hemos recogido en el Check-List durante la visita a las instalaciones:

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

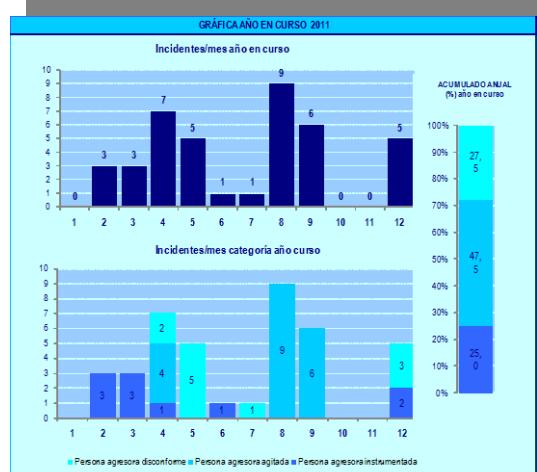
**Versión  
1**

**RELENAMOS**

	Incidente notificado	Situación de la persona agresora en el escenario de la agresión.		
		Persona agresora instrumentada	Persona agresora agitada	Persona agresora disconforme
ENERO	0			
FEBRERO	3	3		
MARZO	3	3		
ABRIL	7	1	4	2
MAYO	5			5
JUNIO	1	1		
JULIO	1			1
AGOSTO	9		9	
SEPTIEMBRE	6		6	
OCTUBRE	0			
NOVIEMBRE	0			
DICIEMBRE	5	2		3
RESULTADO	%	25,00	47,50	27,50

Rellenar con caracteres numéricos en función del número de casos que nos hayamos encontrado; es decir, si en enero, de los 3 casos de agresiones que hemos identificado, hay 2 agresores hombres y uno mujer, pondremos 3 (de tres agresiones), 2 (de dos hombres) y 1 (de una mujer) en las casillas correspondientes.

- 7.** Al llenar los mismos, los gráficos de seguimiento se generan de forma automática.



- 8.** En cada una de las páginas del control de incidentes, en la parte superior aparecen los siguientes hipervínculos:

**DATOS DE LA PERSONA AGRESORA:**

[Situación de parida](#)  
[Relación habitual](#)

[Edad de la persona agresora](#)  
[Número de personas agresoras](#)

[Sexo de la persona agresora](#)

[Reincidente](#)

[Características persona Agredida](#)

[Características Incidente Violento](#)  
[Repercusiones](#)

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

- **Azul oscuro:** nos lleva a cada uno de los elementos generales que estamos analizando.
  - **Azul claro:** nos lleva a cada uno de los sub-apartados en los que se divide el elemento general que estamos analizando.
- 9.** En el lateral de cada una de las hojas encontraremos hipervínculos para seguir moviéndonos por el Modelo Operativo.



- [AYUDA BÁSICA](#)
- [INSTRUCCIONES](#)
- [SELECCIÓN SECTOR](#)
- [ÍNDICE](#)
- [CONTROL PREVENTIVO](#)
- [CONTROL DE OBJETIVOS](#)
- [CONTROL DE INCIDENTES](#)
- [MEDIDAS PREVENTIVAS](#)
- [DEFINICIONES](#)

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### MEDIDAS PREVENTIVAS

#### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentra el acceso a las diferentes medidas preventivas que propone el Modelo Operativo, así como un pequeño cuadro con los valores generales que las organizaciones deben tener para asegurar que se controlan los aspectos de violencia ocupacional de origen externo:



UN MEDIO AMBIENTE  
SEGURA Y SALUDABLE  
FACILITA UN BUEN ESTADO  
DE SALUD DE LOS  
TRABAJADORES Y AYUDA  
A PREVENIR LA VIOLENCIA  
OCUPACIONAL



EL DIÁLOGO DE LA  
EMPRESA CON LOS  
TRABAJADORES, ASÍ  
COMO CON SUS  
REPRESENTANTES AYUDA  
A PREVENIR LA VIOLENCIA  
OCUPACIONAL



UNA CLARA POLÍTICA  
BASADA EN EL TRABAJO  
DECENTE, EN LOS  
VALORES ÉTICOS,  
RESPETO, CALIDAD DEL  
SERVICIO Y TOLERANCIA  
CERO CON LA VIOLENCIA  
AYUDA A PREVENIR LA  
VIOLENCIA OCUPACIONAL



# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



INSTITUTO NACIONAL  
DE SEGURIDAD E HIGIENE  
EN EL TRABAJO

## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### Acciones básicas en la página

1. Con el ratón, seleccionar el tipo de medidas preventivas que queramos ver, pulsando los botones de acción de los diferentes cuadros en su parte más oscura.



**1**

#### MEDIDAS PREVENTIVAS DIRIGIDAS A LAS EMPRESAS

- Se incluyen actuaciones que deben llevar a cabo las empresas y que ayudarán a prevenir que ocurran incidentes violentos de origen externo.

**2**

#### MEDIDAS PREVENTIVAS DIRIGIDAS A LAS PERSONAS TRABAJADORAS

- Se incluyen actitudes que deben tener las personas trabajadoras y que ayudarán a prevenir que ocurran incidentes violentos de origen externo.

**3**

#### MEDIDAS CORRECTIVAS A APLICAR EN CASO DE QUE OCURRA UN INCIDENTE

- Se incluyen actuaciones que deben llevar a cabo las empresas una vez que haya ocurrido un incidente violento de origen externo.

2. Una vez pulsado, accedemos a las medidas específicas que el Modelo ofrece para cada campo, para ello, pulsar con el ratón en los cuadros de la parte izquierda para ir directamente a cada grupo de medidas preventivas o bajar directamente con el mismo a lo largo de la hoja.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

**CONDICIONES PREVIAS**

**COMUNICACIÓN**

**MEJORAS ORGANIZATIVAS DEL TRABAJO**

**Dotación de personal**

**Estilo de liderazgo**

**Prácticas laborales**

**Horario de trabajo**

**RELATIVAS AL ENTORNO DE LA EMPRESA**

**El entorno físico del lugar de trabajo**

**Accesos**

**Espacios y lugares de trabajo**

**Accesorios y complementos**

**Salas de espera y tratamiento**

**Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia**

3. Para seleccionar otro bloque de Medidas Preventivas, pulsar “**volver**” en la parte alta de la página y en la página principal de Medidas Preventivas, seleccionar el bloque y seguir instrucciones del punto 2.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

## DEFINICIONES

### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentran las explicaciones básicas de las palabras que más frecuentemente se emplean en el Modelo Operativo relacionadas con la Violencia ocupacional de origen externo, los Procesos de notificación de incidentes y los Cuadros de mando.



### Acciones básicas en la página

1. Con el ratón, seleccionar el tipo de definiciones que queramos ver, pulsando los botones de acción de los diferentes cuadros de su nombre.



TÉRMINOS RELATIVOS A LA VOE	TÉRMINOS PROCESO DE NOTIFICACIÓN	TÉRMINOS GENERALES
<p>Violencia ocupacional Amenaza Coacción Insulto Lesión Intimidación Hurto Robo ...</p>	<p>Repercusiones sobre la salud de la persona trabajadora agredida Repercusión Laboral Inicial Actuaciones post incidente Resolución del caso Verbal Física Simbólica Económica ...</p>	<p>Cuadro de mando Evaluación de riesgos Indicador Lugar de trabajo Medidas preventivas Organización Política de prevención de riesgos laborales Prevención Planificación de la actividad preventiva Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales ...</p>

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

2. Aparecerán tres tipos de definiciones:

**Relativas a la VOE**

TÉRMINOS RELATIVOS A LA VOE
Violencia ocupacional Amenaza Coacción Insulto Lesión Intimidación Hurto Ruido

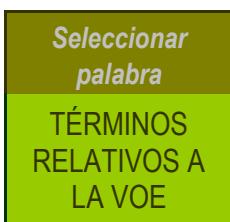
**Proceso de notificación**

TÉRMINOS PROCESO DE NOTIFICACIÓN
Repercusiones sobre la salud de la persona trabajadora Repercusión Laboral Inicial Actuaciones post incidente Resolución del caso Verbal Física Simbólica

**Términos generales**

TÉRMINOS GENERALES
Cuadro de mando Evaluación de riesgos Indicador Lugar de trabajo Medidas preventivas Organización Política de prevención de riesgos laborales Prevención Planificación de la actividad preventiva

3. Una vez en el apartado correspondiente, pulsar con el ratón en el cuadrado que aparece debajo de “Seleccionar palabra” y una vez que aparezca la flecha la pulsaremos para desplegar las posibles definiciones.



4. Con el ratón pulsar en la palabra seleccionada y su definición se desplegará en el rectángulo de la derecha.

Las acciones preventivas derivadas de la investigación del incidente violento.

# MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO



## MANUAL DE USUARIO

Versión  
**1**

### BIBLIOGRAFÍA

#### Qué se encuentra en la página

En esta página se encuentran las principales referencias bibliográficas, sobre las que se ha basado el estudio para desarrollar el Modelo Operativo, y las que ayudarán a ampliar conocimientos sobre violencia ocupacional de origen externo.



#### Acciones básicas en la página

1. Sube y baja con el cursor del ratón para poder ver todas las referencias bibliográficas.

#### PRINCIPALES REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- Agerhold, M. (2007). Bullying at Work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48 (2), 161-172.
- AMA [1995]. *Violence in the medical workplace: prevention strategies*. Chicago, IL: American Medical Association.
- ANA (American Nurses Association). (2002). *Preventing workplace violence*. Washington DC: ANA. Consultado en abril de 2007 en <http://www.nursingworld.org/osh/violence.pdf>
- Blanch, JM, Cervantes, G. y Cartera, L. (2010). Occupational violence against Catalan healthcare professionals notified via Internet (From July 2006 to June 2010). In I. Nedham; K McKenna; M. Kingma & N.Oud (Eds). *Violence in the Health Sector. From awareness to sustainable action* (198-203). Amsterdam: Kavannah.
- Blanch, JM, Cartera, L. y Cervantes, G. (2010). Violencia ocupacional contra profesionales sanitarios. In A. M. Mendes (Coord.). *Violência no Trabalho* (155-171). São Paulo: Mackenzie.
- Camerino D; Estrym-Behar, M; Conway, P; Van Der Heijden, B & Hasselhorn H. (2008). Work-related factors and violence among nursing staff in the European. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (1): 35-50.
- Cartera, L., Cervantes, G., Blanch, J.M. (2008). Violencia Ocupacional: El caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del Psicólogo*; 29 (1), 49-58.
- Cervantes, G., Blanch, JM y Hermoso, D (2010). Violencia contra profesionales sanitarios notificada por Internet en Catalunya (2006-2009). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*: 11 (1), 14-19.
- Chappell, D.; Di Martino, V. (2000). *Violence at Work*. Geneva: International Labour Office.
- COMB (2004). *La violència en el lloc de treball. L'experiència dels metges de Barcelona*. Barcelona: Col·legi Oficial de Metges de Barcelona.
- Consejo Internacional de Enfermeras (2007). *Directrices para hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo*. Ginebra: CIE.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Hunter Williams, J., & Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Cowie, H.; Nayor, P.; Rivers I.; Smith, P.K. & Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7, (1), 33-51.