

ANEXO II

FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA (Tomado de la NTP n.º 489 del INSHT)

a) Factores del entorno y del lugar de trabajo:

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).
- Diseño del lugar de trabajo.
- Iluminación (interior, exterior, parking, etc.).
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa).
- Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse, etc.).
- Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos, etc.).
- Medidas de seguridad (sistemas de seguridad, sistemas de alarma, etc.).

b) Procedimientos de trabajo:

- Horarios de apertura, cierre, etc.
- Gestión de acceso al público.
- Gestión de dinero.
- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Sistemas de entregas, repartos, recogidas, etc.
- Calidad de los servicios.
- Trabajo en solitario o en lugares remotos.
- Trabajo con personas problemáticas.
- Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.
- Cantidad y ritmo de trabajo.
- Disponibilidad de procedimientos de emergencias.