



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

**LINEAMIENTOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD
QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS SUCURSALES BANCARIAS
PARA REANUDAR ACTIVIDADES HACIA UN REGRESO
SEGURO A LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE
MÉXICO.**

Ciudad de México, noviembre 2020

LINEAMIENTOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS SUCURSALES BANCARIAS PARA REANUDAR ACTIVIDADES HACIA UN REGRESO SEGURO A LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

TABLA DE CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVO
- III. MARCO JURÍDICO
- IV. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
- V. DEFINICIONES
- VI. MEDIDAS PARA PERSONAS EN SUCURSALES BANCARIAS
- VII. CONTROL DE INGRESO Y EGRESO A SUCURSALES BANCARIAS
- VIII. SEÑALÉTICA
- IX. LIMPIEZA DE ESPACIOS Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES
- X. SISTEMA DE VENTILACIÓN
- XI. ESCALONAMIENTO DE HORARIOS Y DÍAS LABORALES
- XII. MEDIDAS PARA LA VIGILANCIA, SUPERVISIÓN E IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONTAGIOS
- XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 11 de marzo de 2020, fue declarada por la Organización Mundial de la Salud, como una emergencia de salud pública de importancia internacional, la aparición y propagación del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), considerado ya como pandemia, por lo que los gobiernos en todo el mundo implementaron medidas urgentes de diversa naturaleza para contrarrestar el contagio de dicho virus.

Ante dicha declaratoria, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México realizó diversas publicaciones a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la que se emitieron aquellas disposiciones necesarias para prevenir el riesgo de contagio, como fueron la suspensión de labores y restricción de actividades públicas, reducción de actividades administrativas al mínimo esencial, entre otras.

El Consejo de Salubridad General tuvo a bien acordar el 12 de mayo de 2020, en su tercera reunión de la Sesión Permanente, medidas para continuar con la mitigación de la epidemia causada por el virus SARS-CoV-2, después de la Jornada Nacional de Sana Distancia; la implementación de las mismas le correspondería a la Secretaría de Salud del Gobierno Federal.

Con publicaciones del 14 y 15 de mayo del año en curso, en el Diario Oficial de la Federación, la Secretaría de Salud dio a conocer el Acuerdo por el que se establece una estrategia para reanudar con las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la continuación de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias; a partir de este acuerdo se dio inicio al proceso de apertura gradual, ordenada y cauta, dividido en tres etapas. Este mismo acuerdo ordena la elaboración de lineamientos de seguridad sanitaria en el entorno laboral.

Derivado de lo anterior, el Gobierno de la Ciudad de México, en concordancia con lo estipulado por las autoridades sanitarias del gobierno federal, ha desarrollado diferentes instrumentos en coordinación con diferentes instancias tanto del sector público como del privado, para fortalecer todas aquellas acciones que coadyuven a mantener el control y prevenir el riesgo de contagio durante la reanudación de actividades.

Por ese motivo, el día 20 de mayo del año en curso, la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México presentó el Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México que establece las estrategias que se implementarán para reanudar con las actividades laborales, sociales, educativas, culturales y económicas en la Ciudad de México, la cual deberá ser de manera progresiva y apegada a los estándares mínimos de seguridad contra riesgo de contagio. Para ello, se contempló un sistema de semáforo y un Comité de Monitoreo hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México, que permita evaluar el riesgo epidemiológico relacionado con dicha reanudación de actividades, el cual se

encuentra facultado para establecer acciones extraordinarias adicionales a las ya establecidas.

En esta etapa de activación de la economía en la Ciudad de México, es necesario mantener vigente esa coordinación, pero principalmente, contar con la participación de la ciudadanía en este momento de transición. Porque las medidas sanitarias existentes serían inocuas, en tanto que la población rebase los niveles mínimos de seguridad sanitaria en sus diferentes entornos laborales y de convivencia social. A través del presente documento se proponen aquellas directrices que deberán considerar las instituciones financieras, con la finalidad de instrumentar apropiadamente las medidas sanitarias suficientes para prevenir el riesgo de contagio y dar seguimiento al interior de sus centros de trabajo conforme a las necesidades específicas del sector bancario.

II. OBJETIVO

En el entorno del retorno de la actividad económica y social en la Ciudad de México, se deben mantener las medidas de seguridad suficientes para prevenir el riesgo de contagio en los diversos centros de trabajo. Debido a que cada sector de la industria y del comercio responden a diferentes necesidades, se deben establecer medidas de seguridad sanitaria que atiendan a las necesidades propias de cada sector.

El objetivo principal de este documento es establecer las medidas de salubridad mínimas, que para poder evitar el contagio y contener la propagación del virus SARS-CoV-2, deberán observarse en las sucursales bancarias que realizan sus operaciones en la Ciudad de México, tomando como referencia las disposiciones que las autoridades sanitarias federales y locales han emitido al respecto, considerando como mínimo las medidas contempladas en el Plan y demás normativa aplicable.

III. MARCO JURÍDICO

- ❖ **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo de 2020.
- ❖ **Ley General de Salud**, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2020.
- ❖ **Ley Federal del Trabajo**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1970, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de julio de 2019.
- ❖ **Constitución Política de la Ciudad de México**, publicada en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 5 de febrero de 2017, última reforma publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de diciembre de 2019.
- ❖ **Ley de Salud del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 17 de septiembre de 2009, última reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 17 de agosto de 2012.
- ❖ **ACUERDO por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)**, publicado en en Diario Oficial de la Federación el 24 de marzo de 2020.
- ❖ **ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2**, publicado en en Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020.
- ❖ **ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas**, publicado en en Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2020.
- ❖ **Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral**, dados a conocer por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal el 18 de mayo de 2020.
- ❖ **Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México**, dado a conocer por la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México el 20 de mayo de 2020.
- ❖ **Sexto Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la ejecución del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Ciudad de México y se crea el Comité de Monitoreo**, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 29 de mayo de 2020 y su última modificación publicada en el mismo medio de difusión el 31 de julio de 2020.

IV. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Es importante tener claro que la emergencia por riesgo sanitario no ha terminado, por tales razones, las medidas de seguridad para prevenir el riesgo de contagio no deben dejar de aplicarse en los diferentes entornos de interacción social y menos aún en los espacios en los que pasamos la mayor parte del tiempo. Los centros de trabajo, ya sean industriales, comerciales o administrativos, son un ejemplo de esos lugares en donde el riesgo de contagio es alto, porque la convivencia cotidiana puede generar el relajamiento de las medidas de salubridad.

Las sucursales bancarias perciben un constante flujo de clientes que pueden tener interacción cercana, contacto y, por ende, un mayor riesgo de contagio. Para mitigar la propagación del COVID-19 y reducir el riesgo de contagio, es importante tener precaución en los puntos con mayor afluencia de personas, como lo son rutas de ingreso y egreso, áreas de trabajo, comedores, baños y zonas de espacio común.

Por estas razones, estos lineamientos serán de observancia obligatoria para sucursales bancarias y el personal que emplea, así como para las y los clientes.

Asimismo, cada negocio o empresa que esté operando conforme al semáforo epidemiológico será responsable de consultar el portal de publicación y aceptación de las medidas sanitarias, disponible en covid19.cdmx.gob.mx/medidassanitarias, descargar e imprimir el comprobante y pegarlo en su negocio.

V. DEFINICIONES

- **COVID-19:** Es una enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2.
- **Caso sospechoso:** Todas aquellas personas que presenten 2 o más de los síntomas asociados a COVID-19.
- **Síntomas asociados a COVID-19:**
 - Fiebre (Temperatura superior a 37.5°C)
 - Tos
 - Cansancio
 - Dolor muscular y/o de articulaciones
 - Dolor de garganta
 - Diarrea
 - Conjuntivitis (secreción ocular) o irritación
 - Dolor de cabeza (cefalea)
 - Pérdida del sentido del olfato o del gusto
 - Esgurrimiento nasal
 - Señal de alarma: somnolencia
 - Señal de gravedad: dificultad para respirar

- **Equipo de Protección Personal (EPP):** son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades, tales como cubrebocas, careta y guantes.
- **Personas en situación de riesgo o vulnerabilidad:** Todas aquellas personas que presenten alguna de las siguientes condiciones:
 - Personas mayores de 60 años
 - Mujeres embarazadas
 - Personas con discapacidad
 - Personas que padezcan enfermedades crónicas como cáncer, diabetes, enfermedades respiratorias y cardiacas
- **Personal y personas trabajadoras:** Toda persona que realice actividades relativas a su trabajo de manera presencial en una oficina, fábrica, planta o instalación similar.
- **Cliente:** Toda persona que ingrese y/o permanezca al interior de la sucursal bancaria para realizar una transacción o contratar algún servicio.
- **Sana distancia:** Medida social para disminuir el riesgo de contagio en la propagación de la enfermedad provocada por virus SARS-CoV-2, consistente en mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre las personas en los espacios donde ocurra alguna interacción.
- **Señalética:** La técnica comunicacional que mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo debe actuar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico.

VI. MEDIDAS GENERALES DE PROTECCIÓN A LA SALUD QUE DEBERÁN OBSERVARSE EN LAS SUCURSALES BANCARIAS

Las sucursales bancarias deberán:

- Requerir a sus clientes el uso de cubrebocas para acceder a la sucursal y durante toda su estancia.
- Poner a disposición de los clientes gel a base de alcohol al 70% con el objeto de que los clientes puedan aplicarse dicho gel cuando ingresen a la sucursal bancaria.
- Implementar mecanismos para mantener la sana distancia de 1.5 metros durante la atención a clientes y en la interacción laboral. De no ser posible, establecer barreras físicas.
- Permitir la entrada a una persona a la sucursal bancaria, salvo que vaya acompañado de un menor, persona de la tercera edad o discapacitada o cuando la prestación del servicio así lo requiera.

- Conminar a guardar silencio en todo momento, con el fin de prevenir evitar la propagación de gotículas de saliva en el ambiente.
- Promover los principios rectores de la “No Discriminación” hacia las personas que hayan tenido COVID-19 o hayan convivido con algún familiar que lo tenga o haya tenido.

El personal que atiende en ventanilla, deberá en todo momento:

- Portar cubrebocas. En los casos donde no haya una barrera física entre los clientes y el personal también deberán portar una careta protectora o lentes (goggles).
- Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, o bien, usar soluciones a base de alcohol gel al 70%.
- La práctica de la etiqueta respiratoria: cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.
- Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados, transporte, centros de reunión, entre otros.

El personal que proporcione atención ejecutiva, deberá en todo momento:

- Portar cubrebocas, y de ser posible, utilizar careta protectora o lentes (goggles).
- En los escritorios y cubículos, se colocarán barreras para evitar contacto directo con los clientes.
- Se privilegiará el servicio a personas en situación de vulnerabilidad, quienes podrán ser acompañadas por otra persona exclusivamente.
- Lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente o bien, usar soluciones a base de alcohol gel al 70%.
- La práctica de la etiqueta respiratoria: cubrirse la nariz y boca al toser o estornudar, con un pañuelo desechable o el ángulo interno del brazo.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, meterlo en una bolsa de plástico, anudarla y tirarla a la basura; después lavarse las manos.
- No tocarse la cara con las manos sucias, sobre todo nariz, boca y ojos.
- Limpiar y desinfectar superficies y objetos de uso común en oficinas, sitios cerrados, centros de reunión, entre otros.

Medidas específicas de protección a la salud que deberán observarse en las sucursales bancarias

Establecer prácticas que permitan mantener una distancia mínima de 1.5 metros, la disminución de la frecuencia y el encuentro cara a cara entre las personas trabajadoras, incluyendo la adecuación de los espacios y áreas de trabajo para reducir la densidad

humana en ambientes intramuros y extramuros durante los niveles máximo, alto y medio, para lo cual se deberán establecer las siguientes estrategias (mínimas pero no limitativas):

- Hacer obligatorio el uso de equipo de protección personal (EPP), descrito en la siguiente sección, en los casos y con las características que sean aplicables.
- Proveer productos sanitarios y de EPP a las personas trabajadoras (cubre bocas, lentes protectores y/o caretas).
- Proveer dispensadores con soluciones a base de alcohol gel al 70% a libre disposición del personal en distintos puntos del centro de trabajo.
- Suspender la música al interior de las sucursales bancarias con la finalidad de que las personas hablen en voz baja.
- Establecer un programa de limpieza y mantenimiento permanente de las áreas de uso común, incluidos los destinados a los servicios de alimentos, de descanso y, en su caso, de pernocta, utilizando los productos de limpieza adecuados para prevenir la propagación del virus.
- Requerir de manera obligatoria al personal una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas).
- Contar con depósitos suficientes de productos desechables y de uso personal, procurando la limpieza continua de los mismos.
- Garantizar que los sanitarios cuenten con lavamanos y con condiciones adecuadas para la limpieza del personal (agua, jabón y toallas de papel desechable).
- Establecer horarios alternados de comidas y actividades cotidianas para reducir el contacto entre personas.
- Promover que las personas trabajadoras no compartan equipo de oficina, herramientas de trabajo ni objetos personales.
- Solicitar cuarentena obligatoria de 15 días en caso de que una persona trabajadora sea identificada como caso sospechoso, enferma o positiva confirmada.

Uso de equipo de protección personal (EPP)

Personas trabajadoras

Las personas trabajadoras contarán con equipo de protección personal de acuerdo con la actividad que realicen y el grado de exposición y atención al público, así como su condición de vulnerabilidad. El equipo de protección personal será como mínimo, el siguiente:

- a) En lugares sin contacto con clientes:
 - Cubrebocas
- b) En lugares de ventanilla o atención ejecutiva:
 - Cubrebocas

- Careta o lentes con protección lateral (goggles) o barrera física

VII. CONTROL DE INGRESO Y EGRESO A SUCURSALES BANCARIAS

Para garantizar que las personas que ingresen a las sucursales bancarias no representen un riesgo potencial de contagio para el resto de las personas, se deberá implementar un filtro sanitario a la entrada de éstas, en donde se realicen las siguientes medidas:

- Supervisar el correcto uso del cubrebocas y/o careta protectora.
- Colocar dispensadores de gel antibacterial con base 70% alcohol.
- Se deberán garantizar los insumos para la implementación de los filtros sanitarios, siendo como mínimo:
 - a. Gel antibacterial (base alcohol de 70%); y una solución clorada para mantenerlo limpio y desinfectado.
 - b. Termómetro (sin mercurio). Puede ser digital o infrarrojo.
- Las sucursales bancarias deberán operar considerando la distancia mínima de 1.5 metros entre personas.
- Establecer un filtro sanitario para la identificación de clientes o empleados que presenten alguno de los síntomas visibles ocasionados por el virus COVID-19 .
- En caso de que el personal a cargo del filtro detecte temperaturas mayores a 37.5° o síntomas visibles relacionados a COVID-19, deberá exhortar a las personas se resguarden en su domicilio y den aviso inmediato al servicio telefónico LOCATEL (555658-1111). Tratándose de sus trabajadores, el gerente o responsable de la sucursal, o bien, el área correspondiente de la Institución bancaria, deberá dar aviso de inmediato a través del servicio telefónico LOCATEL (555658-1111) o a través del servicio SMS con la palabra “covid19” al 51515), a fin de que la autoridad competente dé el seguimiento correspondiente y ordene las medidas sanitarias que se deban tomar.
- Tomar la temperatura y detectar síntomas visibles relacionados a COVID-19. Se deberá utilizar termómetro infrarrojo para la medición de la temperatura. La lectura de la temperatura deberá realizarse de acuerdo a las instrucciones del dispositivo y del fabricante. Asimismo se deberán seguir las siguientes medidas para mantener en buen estado los termómetros:
 - Comprobar que el termómetro tenga marcado CE y la exactitud de medida declarada en las especificaciones del producto.
 - Seguir las instrucciones del fabricante para la recalibración del instrumento por lo menos una vez al mes.
 - Comprobar la limpieza del lente; de ser necesario, utilizar una tela limpia que no deje ningún rastro y limpiar el lente óptico.

- Se debe priorizar el acceso y atención preferencial a las personas en situación de vulnerabilidad: personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas o lactantes, personas en situación de discapacidad y personas con enfermedades crónicas.
- Se debe procurar un flujo continuo de clientes sin superar el aforo máximo determinado.
- Si la sucursal cuenta con 2 accesos, deberá habilitar uno de manera exclusiva para el ingreso y otro de manera exclusiva para la salida. En el caso de no ser factible lo anterior, es decir, donde se cuente sólo con un acceso utilizado para entrada y salida, éste deberá dividirse, indicando y marcando el sentido de circulación para el ingreso y para la salida. En ambos casos, se debe señalar claramente el tránsito para el ingreso y salida.
- Demarcar la distancia mínima de 1.5 metros de seguridad en el piso, mediante una cinta adhesiva o pintura permanente con color visible, de preferencia amarillo con negro o rojo, en pasillos, acceso a cajas y cualquier otro servicio que requiera un tiempo de espera para la atención del cliente, tales como: servicio al cliente y cajeros automáticos. Esta demarcación debe permanecer en buenas condiciones durante el periodo de pandemia.

Para los cajeros automáticos se tomarán las siguientes medidas de protección a la salud:

- Se deberá colocar señalética en el área de cajeros automáticos indicando el uso obligatorio de cubrebocas o caretas protectoras, así como la indicación de mantener la sana distancia.
- La desinfección de los cajeros automáticos deberá realizarse de manera constante por cajero automático.

Sistema de identificación de contagios en espacios cerrados

Las personas físicas o morales titulares de establecimientos mercantiles o de las actividades que conforme al color del Semáforo se encuentren operando, deberán ingresar a la página: <https://medidassanitarias.covid19.cdmx.gob.mx/> y obtener la actualización de la carta compromiso de cumplimiento de las medidas sanitarias, la cual contendrá un nuevo código QR. De no contar con registro en dicha plataforma, deberá realizarlo y obtener dicha carta.

Asimismo, deberán imprimir la carta con el código QR y colocarla en un lugar visible en la entrada de su establecimiento o lugar de su actividad, a efecto de que todas las personas que ingresen realicen el escaneo del código mediante la cámara de su equipo móvil y registre su asistencia, ingresando el número telefónico de su equipo. En caso de que las personas que no cuenten con un equipo móvil que le permita escanear el código, deberán enviar los 9 dígitos que aparecen debajo del código QR por mensaje de texto SMS al número 51515.

Este sistema permitirá identificar los casos positivos, de acuerdo con los datos del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Enfermedades Respiratorias (SISVER).

Se notificará a las personas que hayan coincidido en ese mismo lugar y a la misma hora mediante el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

Las personas que sean notificadas deberán permanecer en aislamiento y recibirán seguimiento médico a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

El Instituto de Verificación Administrativa (INVEA), en coordinación con las demás autoridades competentes de la Ciudad de México, realizarán las actividades de supervisión y vigilancia a los establecimientos mercantiles y demás actividades que se encuentren operando conforme al color del Semáforo, a efecto de comprobar el cumplimiento de las presentes medidas sanitarias de protección a la salud, así como las generales y específicas establecidas para cada sector.

En caso de que en las visitas de supervisión y vigilancia se constate algún incumplimiento, la autoridad verificadora ordenará la suspensión temporal total o parcial de la actividad hasta por 3 días naturales, sin perjuicio de cualquier otra sanción que corresponda.

VIII. SEÑALÉTICA

Se deberán colocar la señalética que permita a los usuarios conocer la manera en que deberán ingresar, egresar y permanecer dentro de las instalaciones, incluyendo almacenes, bodegas y/o archivos, considerando de forma enunciativa y no limitativa la siguiente información:

- Marcar la distancia mínima de 1.5 metros de seguridad en el piso, mediante una cinta adhesiva, pintura permanente con color visible, de preferencia amarillo con negro o rojo, o calcomanías o elementos distintos que cumplan con la misma finalidad en pasillos, accesos y cualquier otra área que requiera un tiempo de espera, tales como: ventanillas de recepción, baños, vestidores, casilleros, cafeterías, comedores, elevadores, entre otros. Dicha marcación debe permanecer en buenas condiciones.
- Contar con carteles que fomenten el lavado de manos constante (al menos 20 segundos), así como el uso de cubrebocas y gel antibacterial.
- Utilizar la señalización de los espacios que pueden ser ocupados y aquellos que quedan aislados, con el objeto de respetar la sana distancia.



**Sitios de espera
en la fila**



**No sentarse
No parase
No utilizar**



**Uso obligatorio
de cubrebocas**



Señalética de circulación:



Señalética para negocios con más de una entrada y/o salida para definir el flujo de personas al interior

IX. LIMPIEZA DE ESPACIOS Y DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES

- Desinfección completa de la sucursal bancaria antes de la apertura, prestando especial atención a la limpieza de las áreas públicas (áreas de espera) dentro de la sucursal.
- Limpieza y desinfección regular durante el horario de apertura de las principales áreas de contacto (aseos, suelos, pasamanos de escaleras mecánicas, pomos de puertas, mostrador de bienvenida, etc.)
- Limpiar y desinfectar varias veces al día de todas las superficies de contacto frecuente, tales como:
 - Manillas de las puertas de entrada
 - Pasamanos de las vías de acceso
 - Ascensores y botones de llamada, etc.
 - Zona de cajas
 - Cajeros automáticos
 - Llaves de lavamanos y WC
 - Lockers, sillas y mesas en los espacios de descanso del personal
 - Cualquier otra superficie de contacto frecuente

Procedimiento de limpieza y desinfección

- Previo a efectuar la desinfección se debe ejecutar un proceso de limpieza de superficies, mediante la remoción de materia orgánica e inorgánica, usualmente

mediante fricción, con la ayuda de detergentes, enjuagando posteriormente con agua para eliminar la suciedad por arrastre.

- Una vez efectuado el proceso de limpieza, se debe realizar la desinfección de superficies ya limpias, con la aplicación de productos desinfectantes a través del uso de rociadores, toallas, paños de fibra o microfibra o trapeadores, entre otros métodos.
- Los desinfectantes de uso ambiental más usados son las soluciones de hipoclorito de sodio, amonios cuaternarios, peróxido de hidrógeno y los fenoles, existiendo otros productos en que hay menor experiencia de su uso. Para los efectos de este protocolo, se recomienda el uso de hipoclorito de sodio al 0.1% (dilución 1:50 si se usa cloro doméstico a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20cc de Cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.
- Para las superficies que podrían ser dañadas por el hipoclorito de sodio, se puede utilizar una concentración de etanol del 70%.
- Es posible utilizar otro tipo de desinfectante. En este caso, se deben seguir las recomendaciones del fabricante del desinfectante para su preparación y aplicación.
- Cuando se utilizan productos químicos para la limpieza, es importante mantener la instalación ventilada (por ejemplo, abrir las ventanas, si ello es factible) para proteger la salud del personal de limpieza.
- Para efectuar la limpieza y desinfección, se debe privilegiar el uso de utensilios desechables. En el caso de utilizar utensilios reutilizables en estas tareas, estos deben desinfectarse utilizando los productos arriba señalados.

X. SISTEMA DE VENTILACIÓN

En los casos en que se utilice un sistema de ventilación en las sucursales bancarias, se deberán cumplir las siguientes medidas:

- El sistema de ventilación, sólo podrá operar con recirculación de un mínimo de 30% hacia el exterior.
- Entre las estrategias de ventilación, se podrán considerar, entre otras: la dilución, los patrones de flujos de aire, la presurización, la distribución y control de la temperatura, y en su caso, de la humedad, la filtración y otras estrategias tales como la radiación germicida ultravioleta (UVGI).
- En edificios con ventilación mecánica mantener la ventilación en días y horas hábiles.
- Mantenimiento continuo de los sistemas de aire acondicionado, incluyendo cambio de filtros de manera regular, asegurándose de la correcta colocación para evitar filtraciones de aire. Verificar si los filtros que se utilizan pueden ser cambiados por unos de mayor eficiencia.

- Los filtros deben estar apropiadamente instalados y con mantenimiento adecuado para el sistema de recirculado del aire. Los filtros deben ser diseñados adecuadamente para el edificio en que serán usados.
- Instalados correctamente, los filtros de mayor eficiencia pueden remover partículas de un tamaño relevante dependiendo de la eficiencia de captura instalada. Se deberá cumplir la norma ISO 16890-1:2016
- El sistema debe apagarse al cambiar los filtros y tomar todas las medidas de protección necesarias, como usar guantes, incluido un respirador FFP3, al aire libre y desecharlo en una bolsa sellada.
- Reducir la humedad relativa al 30% (+-10%) en todos los espacios, para evitar la concentración de gotas de SARS-CoV-2.
- El porcentaje mínimo de aire hacia el exterior es de 30%, con una temperatura de 24°C (+-2°C).
- Revisar que no existan fugas en tuberías, ni en ninguna parte del sistema.
- Encender la ventilación a la velocidad nominal al menos 30 minutos antes de la ocupación del edificio.
- Evitar que las personas trabajen cerca de la extracción del sistema de aire acondicionado.
- Capacitación continua al personal que opera el sistema de aire acondicionado.

XI. ESCALONAMIENTO DE HORARIOS Y DÍAS LABORALES

El horario de operación establecido para sucursales bancarias será de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 16:00 horas, salvo aquellas sucursales bancarias que se encuentren al interior de tiendas o centros comerciales.

XII. MEDIDAS PARA LA VIGILANCIA, SUPERVISIÓN E IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONTAGIOS

Proceso para la identificación de posibles contagios y confirmados

Cada sucursal bancaria deberá llevar un control estricto del personal que presente síntomas, o en su defecto resulte confirmada para COVID-19.

La persona trabajadora que presente síntomas asociados a COVID-19 fuera de la sucursal deberá:

- Mantenerse en su hogar y no asistir a su lugar de trabajo.
- Informar a su superior jerárquico sobre su situación.
- Dar aviso inmediato a través del sistema LOCATEL (555658-1111) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra “covid19” al 51515.
- Iniciar cuarentena obligatoria de 15 días en caso de ser identificada como caso sospechoso, enferma o positiva confirmada, para ella y todos las personas con las que tuvo algún contacto.

Para los casos de las personas trabajadoras que presenten síntomas dentro de la sucursal, el gerente o responsable de la sucursal, o bien, el área correspondiente de la Institución bancaria deberá:

- Dar aviso inmediato a las autoridades a través del sistema LOCATEL vía telefónica (555658-1111) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra “covid19” al 51515.
- Realizar la prueba correspondiente en el laboratorio particular de su preferencia.
- Garantizar de manera inmediata la limpieza de toda el área de trabajo donde estuvo la persona trabajadora con síntomas.
- Se podrá evacuar durante el día la zona donde transitó la persona trabajadora, si se estima conveniente para una adecuada limpieza.
- Identificar y solicitar a los empleados que hayan tenido contacto estrecho con el personal con síntomas, que se dirijan de forma inmediata al médico, su hogar o a la respectiva sala de aislamiento, donde deberán dar aviso inmediato a través del LOCATEL vía telefónica (555658-1111) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra “covid19” al 51515 con el fin de dar seguimiento a la evolución de los síntomas de cada uno de estos contagios.
- Por ningún motivo se podrá sancionar al personal que se ausente del trabajo en caso de presentar síntomas de COVID-19.
- Se entenderá por contacto estrecho aquel empleado que ha estado en contacto con un caso confirmado con COVID-19, entre 2 días antes del inicio de síntomas y 14 días después del inicio de síntomas del enfermo, cumpliéndose además una de las siguientes condiciones:
 - Haber mantenido más de 15 minutos de contacto cara a cara, a menos de un metro.
 - Haber compartido un espacio cerrado por 2 horas o más, tales como lugares como oficinas, trabajos, reuniones, escuelas.
 - Vivir o pernoctar en el mismo lugar.
 - Haberse trasladado en cualquier medio de transporte cerrado a una proximidad menor de un metro con otro ocupante del medio de transporte.

Rastros de contactos al interior de la sucursal bancaria

Al interior de cada sucursal bancaria se debe llevar un control estricto del personal que presente síntomas, o en su defecto resulte confirmada para COVID-19. Para ello deberán implementar el filtro de seguridad y llevar una bitácora de registros.

Se establecerá una cuarentena obligatoria de 15 días en caso de empleados identificados como casos sospechosos o positivos confirmados de covid-19, así como para el personal con el que tuvo contacto estrecho, al cual se considerará como posible caso sospechoso. Los casos sospechosos podrán regresar a laborar antes de los quince días de cuarentena obligatoria en el caso de que cuenten con una prueba negativa.

Es importante que se dé seguimiento a la evolución de los síntomas de cada uno de estos contagios. En caso de registrarse un caso positivo, se deberá dar aviso inmediato a través del sistema LOCATEL vía telefónica (555658-1111) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra “covid19” al 51515.

XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *Del confinamiento a la reapertura: Consideraciones estratégicas para el reinicio de las actividades en América Latina y el Caribe en el marco de la COVID-19.*

Gobierno de la Ciudad de México (2020). *Plan gradual hacia la nueva normalidad en la Ciudad de México.* Disponible en <https://covid19.cdmx.gob.mx/storage/app/media/plan%20gradual%20hacia%20la%20nueva%20normalidad%20en%20la%20ciudad%20de%20mexico/plangradualhacialanuevanormalidadenlaciudaddemexico20.pdf>

Gobierno de México (2020). *Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrados.* Disponible en https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

Gobierno de México (2020). *Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral.* Disponible en <http://nuevanormalidad.gob.mx/files/LT-SS-EL-2020.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco de COVID-19.* Disponible en <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332168/WHO-2019-nCoV-Disinfection-2020.1-spa.pdf>