



---

## Comcast Cable

### Plan de preparación y respuesta

#### Introducción y guía general

En Comcast Cable (“Comcast”), la salud y seguridad de nuestros empleados, socios empresariales y clientes es la principal prioridad. A medida que la situación de pandemia de la COVID-19 continúa evolucionando, nos mantenemos actualizados y seguimos las guías de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (“CDC”) de los Estados Unidos. Mediante el presente Plan de preparación y respuesta contra la COVID-19 (“Plan”), Comcast se compromete a garantizar que sus empleados, socios empresariales y clientes permanezcan seguros y saludables.

Para obtener información adicional y actualizaciones acerca de la COVID-19, diríjase a los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), que tienen la información más actual sobre el virus, incluso consejos para la prevención y preguntas frecuentes.

<https://www.cdc.gov/coronavirus/index.html>

<https://www.who.int/health-topics/coronavirus>

#### Alcance

El presente Plan aplica para todos los empleados de Comcast en todas las instalaciones que sean propiedad de la empresa o alquiladas por ella.

#### Responsabilidades

Todos los empleados: deben revisar los requisitos del presente Plan y cumplir con ellos en la medida en que se apliquen a su puesto y función.

Supervisores designados: se designarán uno o más supervisores en cada ubicación como responsables de implementar y monitorear la implementación y el cumplimiento del Plan.

Funciones de apoyo a nivel división y región (Recursos Humanos, Salud, Seguridad y Medio Ambiente, Instalaciones, Servicios de Salud y otras, según corresponda): respaldarán a las instalaciones en la implementación del Plan.

## Requisitos

Publicación y disponibilidad: el Plan se pondrá a disposición de empleados, contratistas y clientes. El Plan se encuentra disponible en ComcastNow y en [www.xfinity.com/prepare](http://www.xfinity.com/prepare).

## Capacitación

Se requiere que todos los empleados realicen la capacitación Daily Assessment and Healthy Workplace Reminders (Recordatorios de Evaluación Diaria y Lugar de Trabajo Saludable). El módulo de capacitación aborda las prácticas de control y desinfección del lugar de trabajo, el uso de equipos de protección personal (EPP), la evaluación diaria y personal de la salud y cómo/dónde informar inquietudes de salud o seguridad.

## Evaluación diaria de salud

Todos los empleados que se presenten en instalaciones de Comcast o interactúen en persona con el público (p. ej., operaciones técnicas, operaciones de red, ventas minoristas) tienen la obligación de realizarse una autoevaluación diaria. El protocolo requiere que los empleados hagan lo siguiente:

- Realizarse un control de la temperatura en el hogar. Si su temperatura supera los 100.4 °F, el empleado no debe presentarse a trabajar y debe alertar a su supervisor, de conformidad con las guías de los CDC. Si su temperatura supera los 99.0 °F, el empleado debe volver a controlarla; si se confirma la temperatura elevada, no debe presentarse a trabajar.
- Completar un cuestionario de verificación de síntomas. Si el empleado registra síntomas en el cuestionario, no debe presentarse a trabajar y debe alertar a su supervisor.

De igual modo, los contratistas que ingresen a un sitio de Comcast tienen la obligación de realizarse una evaluación de salud antes del ingreso.

Los empleados que no se sientan bien o presenten síntomas, sin importar cuán leves sean, **NO DEBEN PRESENTARSE A TRABAJAR** y deben llamar a su supervisor. Según los CDC, los síntomas incluyen fiebre, tos, dificultad para respirar o falta de aliento, dolor de cabeza, dolor de garganta, escalofríos, temblor por escalofríos, dolor muscular y pérdida reciente del gusto o el olfato.

Si un empleado se presenta en el trabajo con signos visibles de enfermedad o se siente mal en un momento posterior del día, debe retirarse a su hogar y permanecer en él hasta que el cuadro de enfermedad se resuelva; además, debe buscar atención médica de ser necesario.

## Respuesta a un diagnóstico positivo de la COVID-19

En caso de que se identifique que un empleado o contratista en el sitio es caso confirmado de la COVID-19, Recursos Humanos y Servicios de Salud tomarán medidas para evaluar la situación, notificar a empleados y terceros con quienes tal empleado, contratista o cliente pueda haber tenido contacto cercano, y cumplir con las guías de los CDC para la limpieza y desinfección de las áreas correspondientes de las instalaciones.

Recursos Humanos o Servicios de Salud alertarán al departamento de salud local.

## **EPP**

Todos los empleados que continúen interactuando en persona con compañeros, clientes y el público deben usar cubiertas para la cara mientras se encuentren en el trabajo. Se pide que los clientes, pero no se requiere, usen cubiertas para la cara en sus negocios y residencias (a menos que se requiera por orden del Gobierno), mientras que clientes y visitantes de las tiendas minoristas tienen la obligación de usar cubierta para la cara.

Es importante tener en cuenta que las cubiertas para la cara ayudan a evitar que los infectados sintomáticos y asintomáticos transmitan el virus a terceros.

Usar una máscara NO reemplaza la necesidad de seguir los protocolos de distanciamiento social e higiene, que siguen siendo de extrema importancia para ayudar a garantizar la seguridad.

La máscara puede quitarse en los siguientes pocos casos de excepción:

- Si el empleado se está tomando un descanso para comer o beber.
- Si la máscara impide la visión o genera condiciones no seguras para la operación del equipo o la ejecución de una tarea.
- Si el empleado realiza un viaje en el que conduce solo (excepto al pasar por una caseta de peaje u otro tipo de atención).
- Si el empleado se encuentra aislado en su espacio de oficina personal, que no comparte con otros compañeros.
- Si la persona no puede usar una cubierta para la cara como consecuencia de una afección médica, de conformidad con las guías del Departamento de Salud y los CDC. Los empleados que no puedan usar cubierta para la cara como consecuencia de una afección médica deben notificar a su supervisor de inmediato.

## **Distanciamiento social**

Todos los empleados deben practicar el distanciamiento social y evitar el contacto cercano con los demás (distancia de al menos 6 pies en la oficina y 10 pies en el campo). El diseño/la disposición del lugar de trabajo se configurará de modo tal que esto sea posible en las actividades laborales de rutina. Se requiere que todos los clientes mantengan el distanciamiento social.

## **Protocolos adicionales para tiendas minoristas**

### **Guía general**

Se indica que todos los empleados de tiendas minoristas cumplan con los siguientes protocolos.

Los empleados deben mantener el distanciamiento social adecuado cuando los clientes ingresen en la tienda minorista.

- Deben lavarse las manos con agua tibia y jabón (durante al menos 20 segundos) con la mayor frecuencia posible, incluso antes y después de interactuar con clientes, antes y después de comer y visitar el baño, y después de manipular equipos

devueltos por los clientes. Si el lavado de manos no es posible en ciertas circunstancias, debe utilizarse desinfectante para manos. Se debe intentar minimizar el contacto con las pertenencias personales de los clientes.

- Si un cliente parece visiblemente enfermo, los empleados deben disculparse de manera educada y consultar con el supervisor en cuanto a cómo proceder.
- Se debe mantener la distancia adecuada: 6 pies, de ser posible.

Se deben establecer horas designadas para la atención a poblaciones de riesgo.

## **Limpieza**

Se deben realizar procedimientos de limpieza al menos tres veces al día: antes de la apertura, a mitad del día y al anochecer. Se deben limpiar las superficies que se encuentran de frente a los clientes, los controles remotos, los iPads, los productos en exhibición, los equipos de demostración, las superficies de los puntos de venta, los picaportes en pomo y en asa. Los gerentes deben garantizar el cumplimiento y asegurarse de que sus equipos usen suministros de limpieza aprobados y guantes protectores. No debe usarse limpiavidrios en las superficies de los puntos de ventas o de los exhibidores de productos.

Se debe tener en cuenta la interacción con los clientes y tomar medidas de limpieza y repasar los artículos correspondientes luego de tal interacción.

Se debe recordar que los empleados deben llevarse diariamente a su hogar el equipo de la empresa que les fue asignado. No se debe compartir el iPad o equipo con ningún compañero de trabajo.

En cuanto a las áreas internas, se deben limpiar las superficies del área de descanso (mesadas, mesas y electrodomésticos de cocina) tras cada uso. Se deben utilizar los suministros de limpieza provistos aprobados por la Agencia de Protección Medioambiental (EPA) de Estados Unidos.

No deben dejarse alimentos sobre las mesas o mesadas. Las áreas de mesada y lavabos deben mantenerse despejadas y sin vajilla sucia.

Se deben limpiar los mostradores, los escritorios, los equipos de oficina y las cajas fuertes ubicadas en la habitación donde se mantiene el dinero en efectivo y en la oficina del gerente.

## **Señalética**

Se deben colocar en la tienda minorista carteles adecuados que indiquen a los clientes 1) que tienen la obligación de usar cubiertas para la cara dentro de la tienda y 2) que no entren al edificio si no se sienten bien.

## **Distanciamiento social/capacidad de la tienda**

Los empleados de las tiendas minoristas deben tomar medidas para limitar la capacidad en la tienda de conformidad con las guías u órdenes gubernamentales aplicables. Además, deben colocarse marcas en el piso que guíen a los clientes, a fin de permitir el distanciamiento social adecuado.

Donde sea posible o se requiera por ley, deben instalarse barreras físicas en las estaciones de trabajo de los empleados.

## **Entregas y retiros por parte de empleados conductores**

Los empleados conductores que hacen entregas deben cumplir con los siguientes requisitos adicionales:

- Lavarse/desinfectarse las manos y usar cubierta para la cara antes de ingresar a la tienda.
- Minimizar las interacciones en persona y usar la entrada trasera siempre que sea posible.
- Entregar equipos solo en el depósito.
- No compartir bolígrafos ni documentos para firma o escaneo. Si es necesario compartir artículos, debe hacerse todo lo posible por lavarse las manos y desinfectar los artículos tras su uso.

## **Interacción con terceros proveedores y personal de entregas**

Todo proveedor, personal de entregas y personal externo de servicios debe usar cubierta para la cara al ingresar en la tienda y respetar el distanciamiento social. Quien se niegue a ello deberá ser acompañado dentro y fuera de la tienda, respetando el distanciamiento social.

Debe evitarse el pase de mano en mano de paquetes o equipos con otras personas (ya sean compañeros de trabajo o personal de terceros).

Cuando sea necesario manipular artículos de terceros, como bolígrafos, dispositivos digitales u otros, debe lavarse las manos con agua y jabón por lo menos durante 20 segundos o utilizar desinfectante para manos inmediatamente después.

Los empleados pueden hacerles a terceros preguntas de evaluación de la salud antes de permitirles la entrada.

Si el tercero tiene aspecto de enfermo, se puede negarle el ingreso a la tienda.

## **Capacitación específica para empleados de tiendas minoristas**

Todos los empleados de tiendas minoristas deben recibir capacitación sobre los siguientes temas:

- Uso de máscaras
- Interacción con clientes y visitantes para garantizar que usen máscara
- Procedimientos de limpieza adecuados para mostradores, dispositivos de información u otras superficies de contacto frecuente con los clientes
- Manejo de clientes sintomáticos que ingresen en la tienda

## **Protocolos adicionales para oficinas/espacios de trabajo**

### **Guía general**

Se indica que todos los empleados cumplan con los siguientes protocolos.

## **Puntos de entrada y salida**

El personal de las instalaciones debe designar un punto de entrada y salida, de ser posible, donde realizar las evaluaciones diarias (p. ej., de empleados y contratistas) o confirmar que el empleado ya se haya evaluado.

Los puntos de entrada y salida deben incluir marcas para garantizar el distanciamiento social adecuado. Dentro de las instalaciones se colocarán marcas adicionales para garantizar el distanciamiento social adecuado.

## **Distanciamiento social**

El personal de las instalaciones debe implementar protocolos y señalética para garantizar que se mantenga el distanciamiento social. Esto puede incluir horarios escalonados de entrada y salida del personal. Además, se tomarán medidas para garantizar una distancia adecuada entre los espacios de trabajo.

## **Limpieza**

Todas las oficinas deben seguir protocolos de limpieza mejorados, que deben ser implementados por proveedores de servicios de conserjería calificados. Tales proveedores deben utilizar desinfectantes registrados por la EPA que sean adecuados para la superficie que se limpie, y seguir las instrucciones que aparezcan en la etiqueta del producto. El protocolo de limpieza mejorado requiere la limpieza de superficies de contacto frecuente varias veces al día.

Si se informara un caso de la COVID-19 confirmado, las instalaciones se someterán a una limpieza especializada. El área se cerrará y, donde sea viable, la limpieza se hará al menos 24 horas después de informado el caso o de la última vez en que la persona infectada estuvo allí.

Se debe publicar señalética que recuerde a los empleados las prácticas de higiene personal adecuadas, en especial el lavado de manos frecuente y el evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.

## **Visitantes**

No se permiten visitantes no esenciales en ninguna oficina o depósito hasta nuevo aviso.

## **Viajes**

Los empleados se encuentran limitados a realizar solo viajes esenciales. Los empleados no podrán asistir a conferencias en persona o reuniones multitudinarias hasta nuevo aviso.

## **Servicios en las instalaciones**

En el caso de instalaciones que incluyen centro de acondicionamiento físico, tal centro permanecerá cerrado hasta nuevo aviso.

Todas las fuentes de agua de las instalaciones deben desactivarse. Se debe indicar a los empleados que utilicen botellas de agua personales.

La capacidad en las salas de descanso o cafeterías (de ser aplicable) deberá reducirse para mantener el distanciamiento social adecuado.

## **Reuniones**

En este momento deben evitarse las reuniones en grupos numerosos. Siempre que sea posible, las reuniones deben realizarse virtualmente. Se publicará la cantidad máxima de personas permitidas a la vez en las salas de conferencia a fin de mantener el distanciamiento social adecuado. Todos los asistentes a cualquier reunión en persona deberán usar máscara o cubierta para la cara en todo momento y respetar el distanciamiento social. No se realizarán reuniones en las salas de conferencia que superen la cantidad máxima de personas publicada. Si deben realizar reuniones que superen la cantidad máxima de asistentes, quienes se encuentren por encima del número permitido deberán participar de la reunión virtualmente.

## **Requisitos adicionales para técnicos y servicios de campo**

### **Guía general**

Se indica que todos los empleados cumplan con los siguientes protocolos.

### **Interacciones técnicas con el público**

En preparación para la visita, tenga cubierta para la cara, gafas de seguridad, guantes de trabajo protectores, atomizador, jabón, toallas de papel y desinfectante de manos, y cubiertas para el calzado.

Los técnicos deben lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos o utilizar desinfectante de manos antes de entrar al hogar del cliente.

Antes de entrar en el predio del cliente, el técnico debe informarle a este en cuanto a las precauciones y las expectativas relacionadas con la visita. El técnico también debe hacer algunas preguntas de evaluación para confirmar que nadie esté enfermo dentro del predio.

El técnico también debe solicitar que quienes ocupen el predio usen cubiertas para la cara. Si alguno de los ocupantes no puede usar cubierta para la cara y el técnico puede mantener el distanciamiento social adecuado, la visita debe continuar. Si el área requiere que todos los individuos de una empresa pública usen cubiertas para la cara, se reprogramará la visita.

Si los clientes tienen aspecto de enfermos, se debe mantener la distancia adecuada para evitar tos o estornudos. El técnico debe informarle al cliente que no puede ingresar y se debe reprogramar la visita.

Se debe tener cuidado al colocar equipo o artículos personales en el hogar del cliente (se deben evitar mesadas, baños, mesas, etc.).

Al entregar equipo nuevo, límpielo con una toalla de papel húmeda con un poco de jabón o toallas desinfectantes en el lugar donde se realiza el trabajo.

Se debe intentar evitar todo contacto innecesario del cliente con la tableta o con artículos personales.

Se debe evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca. Se debe cubrir la boca y la nariz con el codo si se tose o estornuda, y se debe lavar las manos o utilizar desinfectante inmediatamente después.

Al dejar el hogar o empresa, se debe hacer lo siguiente:

- Limpiar todo equipo o material que se haya llevado al lugar.
- Limpiar el teléfono o tableta.
- Limpiar el equipo recuperado del cliente dentro del vehículo.

Se debe lavar las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos o utilizar desinfectante de manos para limpiarse.

Si en algún momento se tiene contacto con una persona (cliente o fuera del trabajo) que tiene síntomas evidentes, se debe lavar las manos o utilizar desinfectante de manos, e informarlo al supervisor.

Si en algún momento se tienen inquietudes relacionadas con la salud o la seguridad, se debe contactar de inmediato al supervisor o al representante de Recursos Humanos.