



Acciones tomadas frente al
Covid-19
por Walmart Centroamerica

Marzo - Abril 2020



Protección a los clientes

- Instalación de dispensadores de desinfectante y alcohol en gel en las tiendas.
- Habilitar horarios diferenciado para población de riesgo.
- Comunicación permanente en tiendas sobre medidas de prevención y además, en redes sociales comunicando acciones tomadas por la compañía.
- Ejecutar fijación precios de las autoridades.
- Limitar cantidad de ventas por cliente de productos sensibles para asegurar el acceso a una mayor cantidad de personas.
- Limitar capacidad de ocupación en tiendas.



Garantizar Abasto y la operación de tiendas

- Reducir horarios de atención al cliente para poder acomodar mercadería.
- Fortalecer programa de entrega a domicilio para zonas con restricciones de movilidad.
- Se ha tenido contacto con los proveedores top para alinear estrategia de abastecimiento de productos críticos y que demandan nuestros clientes en este momento.
- Generar notas para asociados para que puedan trasladarse desde su lugar de trabajo a sus casas y viceversa durante las restricciones de movilidad.
- Generar alianzas con nuevos proveedores de transporte para asociados.
- Pago oportuno a proveedores.
- Asegurar que las importación y exportación en la región fluyen sin restricciones.
- Contamos con protocolos para eventos de casos sospechoso, confirmados y desinfección de instalaciones .



Protección a nuestros asociados

- Teletrabajo en oficinas centrales.
- Asociados adultos mayores, embarazadas y con otros riesgos fueron enviados a sus casas.
- Suspensión de viajes locales e internacionales.
- Registro de viajes personales de asociados para monitorear a su regreso la cuarentena establecida.
- Se ha habilitado línea de emergencia y un war room para la recepción de reportes, dudas y consultas.
- Se ha trabajado en un registro de reportes de síntomas para dar seguimiento como potenciales casos.
- Se ha reforzado los programas de limpieza en nuestras instalaciones y los dispensadores de alcohol en gel.



Comunicación interna

- Limitar uso de oficinas centrales y recomendaciones a asociados para áreas comunes.
- Se incentivó el uso de zoom para reuniones virtuales.
- Se cancelaron los eventos masivos como ferias, aperturas y actividades en tienda.
- Generar campañas utilizando medios audiovisuales.
- Se han utilizado todos los canales de comunicación disponibles en la compañía por país y región para dar seguimiento a la crisis.



Comunicación con la autoridades

- Se ha trabajado a través de Asuntos Corporativos en la sensibilización a los gobiernos para anticipar cualquier riesgo o impacto a nuestra operación, asociados y clientes.
- Se han tenido acercamientos con las autoridades policiales a nivel regional con el objetivo de solicitar apoyo ante cualquier situación de riesgo que pueda presentarse en materia de seguridad.



Comunicación Público en general

- Desarrollador equipo de trabajo generando comunicados.
- Se han utilizado todos los medios audiovisuales redes sociales para:
 - Comunicar horarios de atención.
 - Comunicar medidas de precaución.

