

Desde el brote del coronavirus (COVID-19) en la ciudad de Wuhan, China, en diciembre de 2019, Walmart Centro América ha estado monitoreando la dispersión de COVID-19 para la implementación de acciones apropiadas para prevenir, atender, controlar y mitigar los riesgos asociados a esta pandemia.

A través de este documento queremos poner en su conocimiento nuestro plan base de gestión de atención a la pandemia; el cual tiene por objeto principalmente, cuidar la salud y el bienestar de nuestros asociados, clientes y proveedores, así como como el mantener nuestras tiendas abiertas para poder seguir procurando el abastecimiento de productos a nuestros clientes en las comunidades donde operamos.

Es importante mencionar que este plan de gestión es un plan vivo que cambia para adecuarse a las nuevas circunstancias que se van dando durante la crisis, así como, a los requerimientos de las autoridades de los países donde operamos.

A continuación, los principales aspectos de nuestro plan de gestión de la pandemia:

1. CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO PARA ATENDER LA CRISIS.

Para mantener una estructura de gobierno adecuada en respuesta a la contingencia epidemiológica en Walmart Centroamérica hemos constituido diferentes comités de gestión:

Comité de Gestión de Crisis (Crisis Management Team “CMT”): Está integrado por el más alto liderazgo de la compañía, así, participan nuestro Comité Ejecutivo, Directores de nuestros cuatro formatos: Walmart, Supermercados, Bodegas y Descuentos, nuestros especialistas en temas de seguridad humana, y de continuidad de negocio. El CMT tiene por principales objetivos velar por la seguridad de nuestros asociados, clientes y proveedores que concurren a nuestras instalaciones y la continuidad de la operación de nuestras tiendas. Su rol principal es anticipar los impactos de la crisis, establecer lineamientos generales para la atención de la misma, definir e involucrar las áreas y/o equipos necesarios para mitigar los riesgos de la crisis y aprobar temas críticos para la operación y/o de impacto en las personas.

Los siguientes Comités y/o grupos de trabajo, son liderados por un miembro del Comité Ejecutivo, y se activan de acuerdo con la gravedad de un evento y el nivel de toma de decisiones requerido:

Comité de Prevención (Emergency Management Team “EMT”): Este Comité tiene por objetivo definir los protocolos técnicos de prevención para atender la crisis y de coordinar la Línea de Emergencia dispuesta para la recepción de reportes, consultas y dudas en relación a este tema. Además, mantiene la coordinación con los CCO Regional CAM y CCO Locales por país que son los que velan e implementan las decisiones a nivel de cada país y unidad de trabajo.

Grupo I Cuidado y Soporte de Asociados: Garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros asociados durante la crisis.

Grupo II Soporte a la Operación y Protección a Asociados: Brindar apoyo para la operación continua de nuestras tiendas, plantas, centros de distribución y oficinas para servir a nuestra comunidad.

Grupo III Aseguramiento de Abasto: Garantizar que la mercancía llegue a las tiendas para nuestros clientes, garantizar el surtido adecuado necesario por nuestras clientes durante la crisis, velar por nuestro objetivo de “*precios bajos todos los días*”, y cumplir con normativa relativa a productos y precios que las autoridades puedan determinar.

Grupo IV Aseguramiento de Suministros críticos: Garantizar los suministros críticos para nuestras tiendas, plantas y centros de distribución requeridos para la prevención y/o por las autoridades.

Grupo V Comunicaciones externas e internas: Coordinar la comunicación y la mensajería interna y externa, así como cualquier nuevo desarrollo según las pautas del gobierno para anticipar los desafíos de cada mercado en que operamos.

Grupo VI Relación con la Autoridad: Coordinar la comunicación con las autoridades de los distintos países en relación a las medidas para atacar la pandemia.

Los líderes que participan en estos grupos tienen las siguientes responsabilidades:

Participación: Asista a todas las activaciones del comité en caso de una prueba o eventos reales.

Estrategia: Defina las prioridades y acciones para que todos los equipos puedan alinearse.

Coordinación: Crear sinergia con el resto de los equipos en el refuerzo de acciones.

Toma de decisiones: Elegir acciones que se centren en la integridad de los asociados, clientes, operaciones y comunidades.

2. PROTOCOLOS DE CONTINGENCIA.

Estos protocolos tienen por objetivo brindar a las tiendas, plantas, centros de distribución y oficinas centrales las guías necesarias para afrontar diferentes escenarios de emergencia. A continuación, se detallan lineamientos generales contenidos en protocolos de actuación para guiar a nuestros asociados.

2.1. Protocolo preventivo (sin casos sospechoso y/o confirmados). Principales lineamientos:

- I. Asegurar que los asociados conocen y ejecutan protocolo de estornudo, saludo y lavado de manos.
- II. Asegurar la ejecución de P.L.P. (Programa de limpieza profunda) al menos tres veces al día o según se requiera (énfasis bandejas, pinzas, mesas de servicio, carritos compra y áreas de perecederos).
- III. Asegurar baños limpios, con agua, jabón y alcohol gel.
- IV. Disponibilidad de alcohol en gel, al menos en las siguientes áreas:
 - Puertas de acceso a la tienda
 - Áreas de perecederos
 - Aduanas
 - Soda Asociados
 - Sanitarios

Se adjunta una copia de este protocolo con mayor detalle.

2.2. Protocolo Casos Sospechosos. Principales lineamientos:

- I. Asegurar que se mantenga Protocolos P.L.C. (Protección al asociado y cliente | Limpieza | Cultura de seguridad).
- II. Poner a disposición de clientes mecanismo para limpieza de carritos y canastas; disponer de alcohol gel en la entrada de cada tienda y en la soda de asociados.
- III. Poner énfasis en limpieza profunda de mesas, azafates en cafetería y panadería, microondas y demás equipos en soda de asociados y cafetines.
- IV. Establecer horarios de alimentación que evite al máximo las aglomeraciones en la soda de asociados.
- V. Comunicar a cada asociado su responsabilidad desinfectar su área de trabajo al menos 3 veces al día (escritorios, laptops, mouses, HeadSets, etc.).
- VI. Poner a disposición de los asociados un mecanismo de limpieza para el uso de maquinarias antes y después de su uso (Montacargas, carretillas, cajas registradoras, etc.)
- VII. En caso de sospecha de COVID-19, que las unidades de negocio sepan cómo proceder, enviando al centro de salud a la brevedad posible, a asociados y terceros trabajando en nuestras instalaciones, que: (i) Presenten los siguientes síntomas visibles: Fiebre superior a 38°C, tos, y dificultades respiratorias. (ii) En caso de que hayan estado en contacto directo con un caso sospechoso o positivo, dar visibilidad a la brevedad posible llamando a la línea de emergencia.
- VIII. En caso de que caso sospechoso de COVID-19 de un tercero en nuestras instalaciones, que se siga el proceso anterior y en paralelo se informe al empleador.
- IX. Asegurar la información e instrucciones para el cierre y desinfección de la instalación, de ser necesario.
- X. Asegurar el reingreso de asociados que se hayan enviado al centro de salud una vez que cuenten con un dictamen médico de que no confirman COVID-19.
- XI. Asegurar a los asociados en grupos de riesgos (adultos mayores, embarazadas, y asociados con enfermedades crónicas).

Se adjunta una copia de este protocolo con mayor detalle.

2.3. Protocolo Casos Confirmados.

(i) Protocolo casos confirmados en la compañía para Tienda, Planta o CEDIs. Principales lineamientos:

- I. El líder de la unidad deberá comunicar el caso positivo a la línea de emergencia, y dar visibilidad al encargado de su unidad de negocio.
- II. Asimismo, deberá asegurar la información e instrucciones con seguridad alimentaria e humana para el cierre y desinfección de la instalación.
- III. Proteger la información del asociado confirmado con COVID-19.
- IV. En caso de que el asociado enfermo haya tenido contacto con percederos a granel, se debe valorar con Seguridad Alimentaria la destrucción del
- V. producto con que haya tenido contacto el asociado.
- VI. Investigar cuales han sido las personas que hayan estado en contacto directo con el asociado confirmado con COVID19 en los últimos 14 días, y comunicar a recursos humanos para evaluar aislamiento.
- VII. Comunicar a todos los asociados en contacto directo con el caso confirmado, que deben cumplir con aislamiento domiciliar de 14 días, y que en caso de presentar fiebre superior a los 38°C, tos y/o dificultad respiratoria, deberán comunicarlo inmediatamente a las autoridades de salud.

- VIII. Debe comunicar a la línea de emergencia el listado de personas que será puesto en aislamiento por contacto directo con el caso positivo.
- IX. Mantener comunicación con el asociado que dio positivo, las personas en aislamiento y sus familias.
- X. Debe darse soporte a la operación para completar la planilla y garantizar la operación del negocio.

Se adjunta una copia de este protocolo con mayor detalle.

(ii) Protocolo casos confirmado en Oficinas Centrales. Principales Lineamientos:

- I. El líder de la unidad deberá dar visibilidad a la línea de emergencia y a sus superiores, y deberá proteger la información del asociado confirmado con COVID-19.
- II. Asimismo, deberá asegurar la información e instrucciones con seguridad humana y su liderazgo para el cierre y desinfección de la zona afectada.
- III. Investigar cuales han sido las personas que hayan estado en contacto directo con el asociado confirmado con COVID-19 en un plazo previo de 14 días, para evaluar medidas de aislamiento.
- IV. Comunicar a todos los asociados en contacto directo con el caso confirmado, que deben cumplir con aislamiento domiciliar de 14 días y que en caso de presentar fiebre superior a los 38°C, tos y/o dificultad respiratoria deberán comunicarlo inmediatamente a las autoridades de salud y a su asesor de Recursos Humanos.
- V. Deber de comunicar a la línea de emergencia el listado de personas en aislamiento.
- VI. Mantener comunicación con el asociado que dio positivo, las personas en aislamiento y sus familias.

Se adjunta una copia de este protocolo con mayor detalle.

2.4. Protocolos para la continuidad de la operación de nuestras tiendas bajo distintos escenarios críticos de operación.

Estos protocolos buscan permitir que la compañía siga cumpliendo con su misión de *“Ahorrarle dinero a la gente para que pueda vivir mejor”*, teniendo a disposición de nuestros clientes el abastecimiento de productos claves para afrontar la crisis, procurando *“precios bajos todos los días”*. *Cumplir con esta misión, en tiempo difíciles sin precedente, y siempre con el objetivo de garantizar abasto y protección de nuestros asociados y clientes.* El cuadro adjunto resumen como se han trabajado esos escenarios críticos:

<p>Nueva realidad</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Imprescindibles:<ul style="list-style-type: none">• Protección de Asociados• Protección de Clientes• Desinfección / Sanitización• Comunicación❖ Acciones que llegaron para quedarse (hasta nuevo aviso)	<p>Enfoque 5S's (Walmart China)</p> <ul style="list-style-type: none">• Suspend• Strengthen• Simplify• Support• Sustain
<p>Escenarios Críticos más relevantes</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Menos asociados → Ausentismo al 30%; Ausentismo > 30%❖ Menos mercancía → Abarrotos y Consumibles; Perecederos; Desabasto Generalizado❖ Más restricciones a tiendas → horarios, toques de queda, cierres, sospechosos y positivos COVID-19	

Atentamente,

Walmart de México y Centroamérica