

## **The Confidante Miami Beach**

Nuestro Compromiso de Cuidado y Limpieza

**Nuestra prioridad principal para volver a dar la bienvenida a los/las huéspedes y al personal en los hoteles Hyatt es hacerlo de una manera segura, teniendo en cuenta su bienestar.**

Guiados por nuestro propósito de cuidado y nuestra experiencia en brindar un servicio de hospitalidad de primera clase durante más de 60 años, hemos basado el **Compromiso mundial de cuidado y limpieza de Hyatt** en nuestros rigurosos protocolos existentes en materia de seguridad y limpieza. Este incluye:

- Un **proceso de acreditación GBAC STAR™ sobre limpieza y capacitación** por parte del Consejo Global para la Asesoría de Bioriesgos (GBAC) en todos los hoteles Hyatt.
- **Personal o equipos capacitados en higiene y bienestar en todos los destinos**, responsables de que su hotel se adhiera a los nuevos protocolos operativos y capacitaciones.
- Un **panel interdisciplinario de prestigiosos grupos de trabajo en asesoría médica y en la industria**, que incluye expertos/as de la Cleveland Clinic, para ayudarnos a ajustar nuestros protocolos de seguridad y a tener en cuenta diversos aspectos de la experiencia hotelera.

En el vídeo que aparece a continuación encontrará más información sobre nuestro compromiso para garantizar niveles de limpieza aún mejores, al tiempo que redefinimos la experiencia hotelera. Seleccione el idioma de los subtítulos en la esquina inferior derecha del reproductor de video. Utilice el modo pantalla completa en su dispositivo móvil para seleccionar el idioma de los subtítulos. <https://videos.hyatt.com/care-and-cleanliness-full.mp4?imwidth=853&imdensity=1#t=96.8>

Al reabrir nuestras puertas, podrá tener la certeza de que estamos tomando las medidas de precaución necesarias en los hoteles Hyatt de todo el mundo con el fin de mantener un entorno seguro para nuestros/as huéspedes, clientes y personal. A continuación, presentamos algunas de las medidas de limpieza y bienestar aún mejores que podrá encontrar y disfrutar en los hoteles Hyatt en América\*:

### ***Limpieza y desinfección***

Limpiamos y desinfectamos con frecuencia, en muchas ocasiones cada hora, las superficies de alto contacto y las zonas para huéspedes y personal más transitadas, como ascensores, botones en ascensores, pasamanos de escaleras y baños públicos, así como las superficies y los equipos de nuestros gimnasios y spas. La limpieza y desinfección incluye el uso de desinfectantes de grado hospitalario, así como el estudio del uso de pulverizadores electrostáticos. Asimismo, hemos puesto en marcha protocolos de limpieza aún mejores para las habitaciones, incluida la eliminación de artículos de alto contacto y la **reducción del número de veces que nuestros equipos del hotel entran en las habitaciones.**

### ***Control de la temperatura y bienestar***

Todo el personal debe someterse a un control de temperatura corporal cada vez que entra en el hotel. Los hoteles Hyatt están realizando controles de temperatura de los/las huéspedes de

acuerdo con los requisitos locales o a la luz de la propagación en la comunidad de la COVID-19 en el área del hotel. Del mismo modo, pedimos al personal y a los/las huéspedes que realicen controles de bienestar antes de llegar al hotel. Se recomendará al personal y a los/las huéspedes que presenten síntomas de la COVID-19, o al personal con fiebre por encima de 38 °C (100,4 °F) que se pongan en contacto con su médico.

### ***Higiene de manos y distanciamiento social***

Una buena higiene de manos es uno de los pasos más importantes que cada uno puede adoptar para protegerse. Hemos colocado recordatorios sobre las técnicas del lavado de manos por todo el hotel, junto con estaciones de desinfectantes de manos y toallitas desinfectantes ubicadas en lugares visibles por todo el hotel. Se recomiendan medidas de distanciamiento social en áreas públicas de hoteles como los ascensores, los gimnasios, el servicio de transporte a los aeropuertos, entre otros, mientras que muchos hoteles están colocando mamparas protectoras en la recepción y en los establecimientos con comida para llevar.

### ***Mascarillas y guantes***

Se requiere que los/las huéspedes usen mascarillas o coberturas faciales en las áreas públicas interiores del hotel y al moverse en las áreas al aire libre en todos los hoteles Hyatt en América. El personal de Hyatt debe usar mascarillas o coberturas faciales en todos los hoteles de Hyatt a nivel mundial, así como equipos de protección personal adicionales de acuerdo a las especificaciones del trabajo. Nuestro personal, desde los responsables de la recepción hasta el personal de limpieza, los terapeutas de los spas y el personal de cocina, está formado sobre la importancia de utilizar el equipo de protección adecuado y de tomar las precauciones de seguridad adicionales de cara a los/las huéspedes y entre ellos.

### ***Servicio de habitaciones sin contacto***

Con el fin de fomentar la seguridad de nuestros/as huéspedes y personal, todos los pedidos del servicio de habitaciones serán entregados en la puerta, a menos que el hotel indique lo contrario. Para reducir el contacto, nuestro personal llamará a la puerta o tocará el timbre para informar a los/las huéspedes de la entrega de su pedido. En algunos hoteles, estará disponible el servicio de comida para llevar.

### ***Protocolos de seguridad alimentaria***

Nuestros equipos están poniendo en marcha medidas de precaución, desde la preparación de los alimentos hasta la disposición y el servicio, y mejorando la seguridad alimentaria y los protocolos de higiene para restaurantes, servicio de habitaciones, reuniones y eventos grupales. Desinfectamos con frecuencia las superficies de la cocina y el personal utiliza mascarillas y guantes al emplatado y servir los pedidos hechos por encargo. Los restaurantes con bufet ofrecen de manera temporal menús a la carta y opciones por encargo.

### ***Estándares del sector***

Todos los hoteles Hyatt continúan respetando los procedimientos y protocolos desarrollados conforme a las directrices e información compartida por diferentes organizaciones, entre ellas la Organización Mundial de la Salud (OMS), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), las autoridades locales y otros/as expertos/as líderes, y organizaciones como el Consejo Global para la Asesoría de Biorriesgos (GBAC). Nuestro proceso de acreditación de limpieza y capacitación del GBAC se centra en garantizar entornos higiénicos, seguros y saludables en el hotel.

Estos procesos y procedimientos se han desarrollado para los hoteles Hyatt en América. Un equipo mundial interdisciplinario de respuesta ante la COVID-19 está siguiendo muy de cerca toda la información nueva y actualiza con regularidad las directrices sobre los procesos y procedimientos adecuados para todos los hoteles Hyatt a nivel mundial. Los procedimientos de seguridad y limpieza puestos en marcha en cada uno de los hoteles se pueden adaptar a las prácticas locales, los requisitos y directrices gubernamentales y la situación en el lugar donde se encuentra el hotel.