

PRESENTANDO:

COMPROMISO CON LA LIMPIEZA DE MARRIOTT

Marriott
INTERNATIONAL

AMÉRICA

ACTUALIZADO:
MAYO 15, 2020

NUESTRO ENFOQUE

UN COMPROMISO DURADERO

Desde nuestra Fundación hace 90 años, la salud y la seguridad siempre han estado en el corazón del enfoque de Marriott sobre la hospitalidad. Este compromiso con nuestros huéspedes y asociados continúa siendo nuestro pilar e inspira nuestras decisiones conforme las adaptamos a los nuevos retos que nos presenta el COVID-19.

Entendemos que la gente piensa muy diferente sobre los viajes ahora. Nosotros también. Es por ello que hemos elevado nuestros estándares y rigurosos protocolos para crear normas y comportamientos de hospitalidad

para atender los desafíos únicos que presenta el ambiente actual de la pandemia.

Porque nada es más importante que la confianza de nuestros huéspedes y asociados nuestro presidente ejecutivo JW. Marriott, JR. quiere darnos su palabra en nuestro nuevo proceso.

[Mire.](#)



UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Por décadas, nos hemos reunido como socios. Nunca ha sido esto tan importante como ahora. Responder efectivamente a este nuevo ambiente es una responsabilidad compartida. Estamos muy enfocados en brindar a nuestros equipos las herramientas, capacitación y recursos que sean necesarios para este ambiente.

Igualmente, los viajeros deben tomar pasos para proteger la salud de todos, evitar viajar si no se sienten bien, practicar buenos hábitos de higiene y distanciamiento social en áreas con alto tráfico a través del hotel.

Creemos que el éxito no es definitivo, pero comienza cuando escuchamos. Por favor déjenos saber si hay algo que podamos hacer diferente o mejor. La retroalimentación del cliente siempre es bienvenida en la app Marriott Bonvoy™, y agradecemos cuando nuestros socios de negocios comparten ideas o preocupaciones directamente con nosotros.

Pueden contar con nosotros, y sabemos que podemos contar con ustedes.

WE'RE IN THIS TOGETHER

ORIENTACIÓN GLOBAL, EJECUCIÓN LOCAL

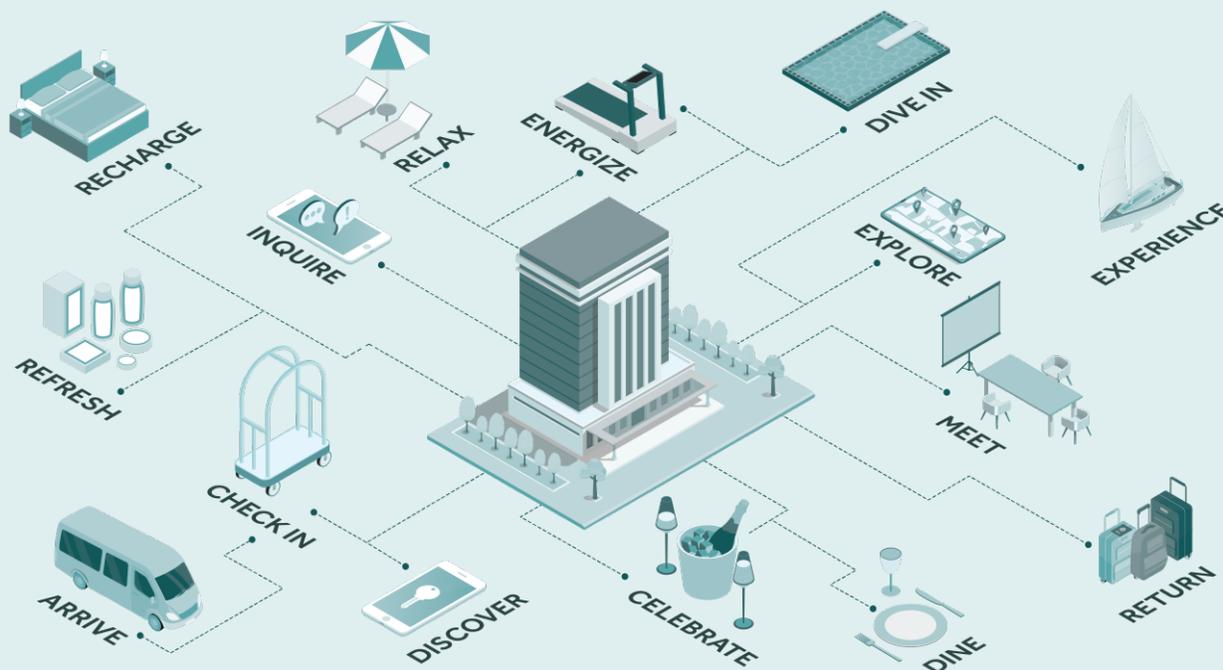
Creemos que los viajes y el turismo son una celebración de diversidad que conecta culturas. Mundialmente, ondeamos muchas banderas en muchos hoteles en más de 130 países y territorios. Es más importante que nunca para nosotros alinearnos con las autoridades locales para cumplir las expectativas sobre nosotros en las comunidades de las cuales formamos parte.

Nuestros nuevos protocolos funcionan para todas las 30 marcas. Aunque algunos elementos de estas nuevas prácticas puedan variar debido a las diferencias geográficas, los viajeros deben saber que nuestros hoteles continúan siguiendo los lineamientos locales de los gobiernos y de salud pública y operan con la salud y la seguridad como su máxima prioridad.



NUESTRO COMPROMISO

Nosotros creemos que los viajes nos conectan con los demás, amplían nuestra perspectiva, nos enriquecen y nos inspiran. Pronto viajaremos de nuevo. Y cuando usted esté listo para:



we'll be ready to welcome you.

Esta 'nueva normalidad' puede evolucionar y cambiar a través del tiempo para reflejar las directrices del gobierno y las nuevas expectativas societarias. Lo que nunca cambiará, sin embargo, es nuestro compromiso de mantener a los asociados, huéspedes y clientes del hotel seguros. Es nuestra prioridad más importante.

Recientemente lanzamos nuestro Consejo de Limpieza Global que incluye expertos del campo de la medicina y la salud pública para complementar nuestra reputación de limpieza y hospitalidad que hemos construido a lo largo de nuestra historia. Además, hemos desarrollado más de 200 protocolos de limpieza sobre cada paso de viaje de nuestros huéspedes y a través de cada espacio físico en el hotel. Estamos implementando prácticas e innovaciones soportadas científicamente con un enfoque específico en:

LIMPIEZA MÁS PROFUNDA Y FRECUENTE

- ▣ Mejorando los protocolos de limpieza, para desinfectar cada espacio, de manera continua y especialmente durante los periodos pico.
- ▣ Desinfectar consistente y frecuentemente artículos de alto contacto como botones de elevador y brandales de escaleras eléctricas
- ▣ Agregar estaciones para higiene de manos a través del hotel, especialmente en áreas con alto tráfico

SU SANTUARIO

- ▣ Limpieza profunda en cada habitación de huéspedes entre una estancia y otra.
- ▣ Quitando artículos de alto contacto no esenciales que no pueden ser desinfectados, y proporcionando toallas desinfectantes en cada habitación.
- ▣ Limitar la frecuencia de permanencia del servicio de limpieza para **reducir el contacto** durante cada estadía

MENOS CONTACTO, MÁS CONEXIÓN

- ▣ Usando tecnología móvil: Llave móvil, Cena móvil, entrega eFolio Y Solicitudes Móviles vía la app Marriott Bonvoy™
- ▣ Permitiendo prácticas de distanciamiento social y físico: Reduciendo las capacidades admisibles en espacios, incrementando la distancia entre muebles, y gestionando áreas de filas
- ▣ Apoyando reuniones híbridas **vía funciones de transmisión en vivo**

FOMENTAR LA 'NUEVA NORMALIDAD'

- ▣ Reemplazar los bufets de auto servicio con una variedad de comida sin contacto + opciones de bebidas para **'tomar y llevar'**
- ▣ Rediseñar configuración de estaciones de comida y bebida para incluir barreras protectoras; quitando artículos no necesarios
- ▣ Creando opciones a medida para grupos y habilitando espacios reservados

NUESTRO PLAN

PRODUCTOS DE LIMPIEZA + PROTOCOLOS

Para minimizar el riesgo y mejorar la seguridad de huéspedes, clientes y asociados, usamos productos desinfectantes aprobados y certificados por la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de los EE.UU., y otras agencias ambientales gubernamentales internacionales, conforme aplique, para usar contra virus emergentes, bacterias y otros patógenos. Nuestros protocolos de limpieza mejorados se adhieren a las recomendaciones establecidas en la Política de Patógenos Emergentes de EPA con relación a limpieza y desinfección. Los espacios públicos, incluyendo las áreas de alto contacto, son limpiadas y desinfectadas con más frecuencia. En las habitaciones, nos enfocamos en limpiar profundamente entre las estadias de los huéspedes, y limitando los servicios a cuarto durante la estadia. Se están instalando estaciones de desinfección de manos a lo largo de las áreas de mayor tráfico del hotel.

Hemos proporcionado la guía a continuación a todos nuestros hoteles en América para facilitar un enfoque consistente para abordar el COVID-19. Aunque las practicas individuales del hotel puedan variar basado en circunstancias locales y circundantes, este contexto ilustra la seriedad con la que abordamos nuestras responsabilidades como administradores de la industria turística.

CREANDO BARRERAS PARA LA TRANSMISIÓN



Menos Contacto, Más Conexión

Los hoteles implementarán soluciones sin o con poco contacto y adoptarán tecnologías sin contacto como: Llave móvil, Cena Móvil, Charla Móvil y solicitudes de clientes vía app Marriott Bonvoy™.

Los saludos a clientes se modificarán a inclinación de cabeza, reverencia, ondear la mano mientras continúan asegurándose que las necesidades de los clientes están satisfechas.



Suministro de Equipo de Protección Personal (PPE)

Todos los asociados que usen credencial de Marriott usaran mascarilla como parte de sus uniformes.

Los huéspedes deben usar mascarilla personal y seguir las regulaciones locales.

Las mascarillas personales y amenidades adicionales como desinfectante de manos, toallas desinfectantes y guantes pueden ofrecerse cuando estén disponibles.



Distanciamiento Físico

Los huéspedes y asociados deben practicar la distancia física parándose al menos a 6 pies (2 metros) de distancia de otras personas con las que no viajen. Ciertas áreas, como filas de llegada, áreas de reunión estarán marcadas con señales, y de ser necesario se indicará el flujo de tráfico de huéspedes en una sola dirección.

Si procede, los muebles de vestíbulo, la disposición del restaurant y otras áreas públicas para sentarse han sido reconfiguradas. Estamos contentos de trabajar con aforos y salas personalizadas para cumplir con las necesidades de distanciamiento de clientes grupales.



Instalando Barreras físicas

Se pueden instalar pantallas transparentes, placas de plexiglás u otras barreras físicas en áreas como escritorios, casetas, gimnasios o estaciones de comida.

MEJORANDO LA DESINFECCIÓN



Énfasis en la Higiene y la Limpieza

A cada hotel se le pedirá tener un plan de higiene y se les pedirá a los asociados estar informados y seguirlo para la higiene personal, distanciamiento social y PPE, en cumplimiento con las directrices federales, estatales y locales de salud pública. Las estaciones de desinfección de manos para los huéspedes se ubicarán en lugares con alto tráfico y en espacios públicos.



Limpieza Más Profunda, Con Más Frecuencia

Los protocolos de limpieza mejorados requerirán una desinfección frecuente de los artículos de alto contacto y desinfectar las habitaciones frecuentemente después de un elevado uso del cliente. Siempre usando los químicos y procedimientos correctos para matar el COVID-19.



Capacitación de Limpieza

Construimos sobre nuestra reputación de altos estándares en limpieza del hotel con un proceso de limpieza bien establecido. Además, se requiere que cada propiedad tenga un Campeón de Limpieza para ayudar a liderar al hotel sobre cómo garantizar la seguridad del huésped y del asociado. Los asociados deberán tomar una capacitación adicional sobre COVID-19 y protocolos de seguridad y desinfección.



Aprovechando Innovaciones Tecnológicas

Hemos iniciado los planes para ampliar nuestras tecnologías mejoradas en nuestras propiedades durante los siguientes meses, incluyendo rociadores electrostáticos y los desinfectantes de más alta clasificación recomendados por los Centros de Control y Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud para desinfectar superficies en todo los hoteles. Aunque los huéspedes no vean estas tecnologías de inmediato estos rociadores pueden limpiar y desinfectar rápidamente áreas enteras y pueden usarse en ambientes hoteleros para limpiar y desinfectar habitaciones, vestíbulos, gimnasios y otras áreas públicas. Además, estamos probando tecnología con luz ultravioleta para desinfectar habitaciones y dispositivos compartidos.

PROMOVIENDO EXÁMENES DE SALUD FOMENTANDO LA 'NUEVA NORMALIDAD'



Huéspedes y Hoteles: Una Responsabilidad Compartida

Los huéspedes son críticos para evitar la propagación del COVID-19 y otras enfermedades infecciosas. Para cumplir esta responsabilidad, los hoteles proporcionarán señales y materiales sobre COVID-19 describiendo buenas prácticas de higiene.

Las señales serán anunciadas para recordar a los clientes los lineamientos de distanciamiento y las prácticas de higiene para evitar la propagación de la enfermedad.

Los asociados serán instruidos sobre la manera adecuada de usar, manejar y disponer del PPE, así como la manera adecuada de lavarse las manos, estornudar y evitar el contacto con sus caras.



Toma de Temperatura

En donde la ley lo permita, los hoteles tendrán un lugar en los puntos de entrada para una revisión de temperatura discreta y no invasiva para los asociados y vendedores. Donde lo requiera la ley, también puede solicitarse a los huéspedes la revisión.

Aquellos con temperatura mayor o igual a 100.4°F (38°C) estarán sujetos a una revisión secundaria. Aquellos que se confirme que su temperatura es igual o superior a 100.4°F (38°C) les será negada la entrada y serán dirigidos al servicio de salud adecuado.



Preocupaciones Sanitarias de Huéspedes Asociados

Los hoteles responderán con rapidez a las preocupaciones de asociados y huéspedes y seguirán todos las directrices actuales de salud pública. Los asociados que se sientan enfermos serán alentados a quedarse en casa. Aquellos que muestren síntomas se les pedirá que se auto aíslen a partir de la aparición de síntomas y cumplan los criterios de salud aplicable antes de regresar a trabajar. Hay protocolos adicionales específicos para COVID-19 establecidos y se resumen más adelante.



Orientación a Recursos de Salud Pública Local

Los hoteles continuamente vigilan y son instruidos sobre los requerimientos y directrices de las autoridades de salud local y practican estos requerimientos a través del hotel.

En donde se necesite la prueba o tratamiento de huéspedes o asociados, los hoteles proporcionarán los recursos para las opciones de salud pública local.



Complementando nuestros Protocolos de Salud Alimentaria con Lineamientos de Servicio Seguro

Al servir comida y bebidas, los hoteles continuarán siguiendo los lineamientos de la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE.UU. (FDA), así como el duradero programa ServSafe de la Asociación Nacional de Restaurantes, y de otras agencias gubernamentales internacionales, como corresponda.

Las operaciones de Marriott de alimentos y bebidas requieren realizar una auto inspección usando los estándares de seguridad alimentarios de la compañía.



Opciones Personalizadas para Reuniones y Eventos

Las modificaciones al servicio de Alimentos y Bebidas tendrán el objetivo de reducir el contacto persona a persona.

El tradicional servicio de buffet será suspendido, o cuando se ofrezca, será servido por un asociados usando el PPE adecuado, con barreras de protección física colocadas, conforme sea adecuado para la exposición de alimentos.

La ubicación de comidas, recesos y exposición de comida pueden ser modificados o restringidos a espacios específicamente reservados para cada junta o evento, con distanciamientos social diseñado en cada espacio de reuniones.



Eliminar o Modificar Uso Compartido / Reutilización de Artículos

En restaurants y bares, los artículos como condimentos, platería, cristalería, servilletas, etc., no estarán colocados en las mesas, para permitir la desinfección efectiva entre cada huésped. Se ofrecerá como alternativa platería sellada, empacada o para un solo uso, así como menús desechable o digitales.

Los artículos de auto servicio que puedan ser desinfectados después del uso del cliente como cucharas, tazones de dulces/fruta, deben ser quitados y reemplazados con opciones alternas, como pre-empacadas o atendidas por un asociado.

Los métodos de pago pueden ser modificados para reducir el manejo de la propiedad personal del huésped incluyendo el uso de charolas para pasar los artículos, códigos QR, u ofrecer opciones de autoservicio de pago a la mesa cuando sea posible.



Tomar y Llevar y Artículos Pre-Empacados

La tradicional comida en cuarto puede ser modificada ya sea para métodos de entrega sin contacto o recoger / tomar y llevar. Todos los empaques y productos serán de un solo uso y desechables.

Continuaremos suministrando responsablemente mientras trabajamos para reducir nuestro impacto ambiental.

PROTOCOLOS EN CASO COVID-19

Tenemos lineamientos adicionales establecidos en caso de que se alerte al hotel sobre un caso de COVID-19, incluyendo:

Notificación del caso. Si un huésped comienza a sentirse enfermo, será alentado a contactar a las autoridades de salud. Se han establecido extensos planes de comunicación de crisis, para que se implementen los procedimientos de cuarentena y protocolos de limpieza adecuados.

Protocolo de Recuperación de Habitación Ocupada por el Huésped. En caso de que a un huésped se le confirme o se sospeche un caso de COVID-19, el cuarto del huésped será retirado de servicio y se someterá al protocolo específico de limpieza. La habitación del huésped no regresará al servicio hasta que sea desinfectado, y sea consistente con los lineamientos emitidos por las autoridades de salud locales. Se aplicarán protocolos de recuperación similares, a las oficinas de asociados y áreas de trabajo.