



Foto: Dometic

Seguridad en el hotel

Lo principal es la prevención

Un hotel cuenta con muchas peculiaridades, no sólo por la gran cantidad de usuarios que confluyen en el mismo durante las 24 horas del día, contando huéspedes y diferente personal contratado por poco tiempo, sino también por la cantidad de puertas, escaleras y pasillos existentes. Por ello, la seguridad en los hoteles es un principio fundamental para lograr la satisfacción del cliente, objetivo principal de todo establecimiento turístico, y para que el personal realice su trabajo de manera eficaz y eficiente.

La seguridad hotelera tiene en cuenta el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas, los cuales tienden a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas, así como proteger personas y bienes.

Para el cliente, la seguridad es otro factor más que tienen en cuenta a la hora de decantarse por un hotel. Gracias a ella se logra tranquilidad en el momento que se presta un servicio, haciendo

que el huésped regrese o la llegada de nuevos clientes. De esta manera, el hotel considera la seguridad como una variable de competitividad, buscando evitar que su establecimiento se identifique como 'inseguro'.

Un establecimiento hotelero cuenta con muchas peculiaridades, entre las que destaca la gran cantidad de puertas, pasillos, escaleras, personas que entran y salen a lo largo del día, etc. Por todas

estas razones, se deben adoptar medidas de seguridad con el fin de evitar o reducir riesgos, de tal manera que se proteja a todas las personas que interactúan en el mismo, así como a los bienes materiales que hay en él.

De este modo, la seguridad en un hotel se debe considerar desde dos puntos de vista, en primer lugar desde el huésped del establecimiento, ya que su desplazamiento, ya sea por motivos turísticos como laborales, tiene una necesidad básica inconsciente, la búsqueda del bienestar integral, por lo que busca una total seguridad durante su desplazamiento. En relación a esto el huésped sobreentiende que la seguridad es una parte intrínseca del servicio en el hotel.

En segundo lugar, se observa desde el prestador de servicios hoteleros, el cual busca que su posicionamiento en el hotel sea como establecimiento seguro y adecuado para la estancia.

Por ello, el principal punto para tener una seguridad eficiente es instalar y

mantener el sistema físico de seguridad, constituido por cercas, iluminación, cerraduras electrónicas, sistemas de alarmas y cerrojos en las instalaciones de almacenaje. Los circuitos cerrados de televisión se utilizan a menudo como dispositivo de seguridad adicional.

En relación a esto, cabe destacar que España es uno de los principales proveedores de servicios hoteleros a nivel mundial; es el cuarto país del mundo con más de 75 millones de visitantes y con la décima ciudad del planeta, Barcelona, con más de 8 millones de turistas que vuelven año tras año. “Teniendo en cuenta estas cifras, por volumen y en consecuencia por necesidad, el empresario hotelero es completamente consciente de la necesidad de equipar sus establecimientos con sistemas de seguridad”, analiza Birgit Zondler, Gerente de Geze Iberia.

En relación a esto, sin duda la seguridad es una parte muy importante del hotel. “Todo director de hotel o responsable de mantenimiento es consciente de la importancia del cumplimiento de todas las leyes existentes y la necesidad de tener un control de accesos seguro y sencillo de gestionar. No solo por cumplir la normativa, sino por garantizar la máxima seguridad al huésped en su estancia”, destaca Gerard Belenes, Responsable Comercial de la División de Hotel de Cisa.

Del mismo modo, Roberto Montejano, Business Development Manager de Casmar, especifica que la seguridad siempre ha estado presente en la mente de los implicados en estos establecimientos, “quizás el enfoque es lo que está cambiando, sobre todo por lo asequible, tanto tecnológicamente como económicamente, de los sistemas que actualmente existen en el mercado”. Es un área que empieza a contar a la hora de configurar una habitación. “Ya no es un complemento en la habitación, es parte de ella, en el sentido que si no contamos con una caja de seguridad en la habitación parece como que dejamos la puerta de la misma casi abierta, nos falta algo que nos afiance la confianza. Parece una tontería, pero usar tu propio código de seguridad para cerrar la caja te da una confianza psicológica que



Foto: Geze

hay que tener en cuenta, puesto que no es la llave electrónica configurada en recepción... es tú código”, añade Juan Berrocal, Responsable de Lodging en Dometic Spain.

Del mismo modo, Borja García-Albi, Vicepresidente en Iberia y Latinoamérica en Risco Group considera que la necesidad de seguridad en este sector está bastante bien valorada ya que un percance les puede paralizar el negocio. Es algo vital. “Además, se está apreciando, cada vez más, el que esta seguridad vaya unida con otras capas de servicios de valor añadido como son los que hemos comentado anteriormente sobre la gestión remota del hotel con la automatización de ciertas actividades y

la visualización mediante vídeo en tiempo real del establecimiento, control de puertas, salidas de emergencia, luces, temperaturas, etc.”.

Hay que tener claro que “la seguridad ya no es una herramienta exclusiva para el usuario, sino que en muchos casos es compartida para resolver reclamaciones de clientes y por RR.HH.”, determina Roberto Montejano .

No obstante, desde Cisa consideran que aunque la seguridad es considerada importante, hay reparos en invertir en productos de gama alta, al contrario de lo que pasa en otros países europeos como en Francia o Alemania. “Creo que esto se debe a la poca percepción/



Foto: Cisa

SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA

Hoy más que nunca, los distintos establecimientos hoteleros requieren de un sistema de seguridad con cámaras para proteger a los clientes y empleados. Si estos cuentan con las últimas medidas de seguridad les será más fácil promocionar su reputación, consolidar la paz del personal y la de sus clientes.

“Debemos elegir el dispositivo adecuado a su uso, por ejemplo, el control de un hall con una sola cámara 360º, evitando zonas muertas. No vale cualquier cámara para cualquier sitio. Debemos ser capaces de identificar a las personas, para ello debemos usar cámaras con la suficiente resolución, en el mercado es habitual trabajar con resoluciones de hasta 4K con unos costes asequibles”, detalla Roberto Montejano, Business Development Manager de Casmar.

En este sentido, “es importante tener cubiertos los puntos clave de seguridad, sin tener un exceso de cámaras que puedan ser, en un momento dado, invasivas en la intimidad de los clientes, es importante que estas cámaras estén asociadas a eventos para tener un mayor control de las circunstancias”, concreta Borja García-Albi, Vicepresidente en Iberia y Latinoamérica en Risco Group.

Así pues, un sistema adecuado debe ser escalable, “de forma que podamos acometer necesidades futuras. El tiempo de almacenamiento de las imágenes debe ser acorde a la ley, con la suficiente resolución para el análisis forense de las grabaciones. Por tanto, el sistema de gestión y grabación debe disponer una fácil y ágil herramienta de búsqueda de grabaciones”, describe Roberto Montejano. Y, añade que estos sistemas deben permitir la gestión

remota, quizás imprescindible en cadenas hoteleras, tanto para labores de seguridad como de gestión y comprobación.

Actualmente, existe una amplia gama de cámaras de vigilancia en el mercado:

Cámaras de seguridad ocultas: parecen objetos ordinarios, un reloj de pared en una pequeña tienda, un osito de peluche en la habitación de un bebé, una planta en la maceta en la puerta delantera, cada uno de estos objetos podría ser fácilmente una cámara de vigilancia, de tal manera que se podría grabar lo más discretamente posible.

Cámaras de seguridad inalámbricas Wi-Fi IP: ofrecen más flexibilidad en la configuración. Son fáciles de instalar por personal técnico con mínimos conocimientos en informática, se pueden mover con facilidad, a menudo son pequeñas, cuentan con un solo cable, el de alimentación de tensión, y son muy discretas.

Cámaras de seguridad con conexión de cable CCTV: son apropiadas para la instalación permanente. En el caso de tener una ubicación que se desee controlar constantemente y no tener la necesidad de ser cambiada, ésta sería la opción correcta. La instalación de las mismas tiene que ser hecha por personas con conocimiento en el rubro CCTV.

Cámaras de seguridad infrarrojas: ideales para las áreas de poca luz, no sólo para la noche. La cámara graba en blanco y negro si no cuenta con nada de luz, con el fin de capturar las mejores imágenes.

valoración por parte del huésped de los elementos de seguridad en los hoteles y por tanto la inversión destinada a esta partida por parte del hotelero se reduce al máximo”. Es cierto que “la inversión en sistemas de seguridad no tiene un retorno inmediato, pero sí genera una percepción en los clientes que viene a repercutir directamente en la reputación del establecimiento. Así, la seguridad viene a formar parte de la imagen de un

hotel, motivo por el cual se tenga más en cuenta”, continúan detallando desde Casmar.

Por otro lado, en términos de seguridad contra incendios, Daniel Campos, Jefe de Producto de Incendio de Casmar considera que no hay demasiada concienciación, con lo que generalmente se dotan a los establecimientos hoteleros de sistemas de detección de mínimos. Con esto, “se desaprovechan muchos sistemas que podrían dar unas mayores ventajas a los usuarios tanto a nivel de seguridad como de confort”. Además, añade que otro de los grandes problemas observados, es la falta de un buen mantenimiento de las instalaciones, lo que incurre generalmente en una falta de seguridad y en un aumento significativo de las falsas alarmas y, por ende, en la falta de fiabilidad del sistema.

Igualmente, cabe destacar que en España no existen normativas específicas que regulen la seguridad en establecimientos hoteleros, “por lo que en la actualidad y

con la excepción de grandes cadenas hoteleras que buscan ofrecen ese valor diferencial para sus huéspedes, el resto de establecimientos considera la seguridad como algo opcional”, determina Alfonso Mata, VP of Sales de Scati.

En definitiva, aún queda mucho camino por recorrer. “Todavía quedan muchos establecimientos, especialmente en instalaciones y edificios con más antigüedad, que no han renovado sus equipos, y que deben actualizar sus sistemas de control de accesos en puertas de habitaciones, zonas privadas de personal, accesos en ascensores y parking... Son sistemas que suponen un gran impacto en seguridad, tecnología e imagen del hotel, y que serán muy bien valorados y percibidos por el cliente”, concluye Soraya Méndez Product Marketing Manager en By.

Evolución de los sistemas

La seguridad y el confort de los usuarios se están convirtiendo, día a día, en una

prioridad, entendiendo por usuario tanto a las personas que gestionan el sistema, como a los empleados del hotel y, por supuesto, a los huéspedes. “En cuanto a la seguridad, el sistema debe proteger instalaciones, personal y público en todo momento, garantizando su integridad. Por este motivo, es importante emplear sistemas de alta seguridad, con la máxima innovación tecnológica, evitando aquellos susceptibles de ser vulnerados”, detalla Soraya Méndez.

En este sentido, “la evolución de los sistemas de seguridad es vertiginosa. Se hace así imprescindible el asesoramiento por profesionales que permanezcan ‘al día’, tanto en producto como en soluciones”, precisa Roberto Montejano (Carmar). Con esta idea, Borja García-Albi (Risco Group) destaca que la tecnología ha sido lo que ha permitido ampliar y desarrollar nuevos servicios relacionados con la seguridad. “En relación a la detección, verificación y supervisión de las señales de alertas, este boom tecnológico ha conseguido, entre otras cosas, tener al usuario informado en todo momento y que pueda actuar ante cualquier evento que él considere importante para su negocio, teniendo el control del mismo desde su smartphone”.

Así pues, “tanto hoteleros como fabricantes y desarrolladores hemos

ido buscando esa demanda de los huéspedes para facilitar el día a día fuera de casa. La seguridad es un factor que tiene un peso específico a la hora de que el huésped elija un hotel u otro”, concreta Juan Berrocal (Dometic Spain). Y, añade que el cliente siempre tiene el miedo a que le puedan robar en un hotel, y más si no cuenta con una caja de seguridad o un sistema de vigilancia que le de esa confianza que todos buscamos.

Sistemas video vigilancia: por un lado las cámaras de video vigilancia tienen más funcionalidades y cada vez son más pequeñas y discretas pasando completamente desapercibidas para los clientes. “En los últimos meses también hemos visto cómo muchos fabricantes de sistemas de CCTV han lanzado al mercado video grabadores con switch de hasta 16 conexiones PoE (alimentación a través del mismo cable por el que se transmiten las imágenes) integrado lo que facilita y simplifica la instalación de sistema de CCTV, proporcionando un importante ahorro en costes. Estos video grabadores son IP pero también híbridos, por lo que permiten grabar y gestionar simultáneamente cámaras analógicas e IP, favoreciendo la migración a tecnología IP”, analiza Raquel Elías, Marketing Manager de Scati. Además añade que también son una evolución importante las cámaras de visión 360º que puedan



Foto: Onity

cubrir, sin perjuicio a la estética y reduciendo costes de instalación, áreas muy extensas donde no debe haber ángulos muertos, por ejemplo en el área de recepción/lobby. “Los sistemas de gestión de video profesionales deben ser capaces de tratar esas imágenes y procesarlas para que sean herramientas útiles de investigación de incidentes”. Asimismo, en la actualidad los sistemas de video vigilancia profesionales permiten gestionar el ancho de banda, por lo que la gestión de las imágenes se puede realizar de forma remota, es decir no hace falta tener una persona contratada in situ para que supervise las imágenes. “De hecho muchas cadenas hoteleras disponen de un único centro de control desde donde gestionan remotamente las imágenes provenientes de todos sus hoteles, independientemente del lugar en el que se encuentren”.

Sistemas de control de acceso: estos sistemas han evolucionado mucho a lo largo de estos años. “Primero fueron las cerraduras mecánicas, con llave, posteriormente se pasó a las cerraduras electrónicas de tarjeta magnética”, expone Gerard Belenes (Cisa). Actualmente, “ya nadie se plantea el uso de llaves en las habitaciones, esto se puede extrapolar al resto de dependencias como piscina, gimnasio, etc, se podría integrar con el sistema de facturación para evitar

Foto: Risco Group



Foto: Scati



Foto: Arcon

fraudes”, destaca Roberto Montejano. Así pues, el segundo paso en cuanto a cerraduras electrónicas fue la cerradura de chip. “Actualmente estamos en la versión 3.0 de las cerraduras electrónicas, las de proximidad. En este estadio nos encontramos en un momento de gran evolución tecnológica donde se adoptan las últimas tendencias (Wireless, móvil, etc.) a los sistemas de control de acceso”, continúa exponiendo Gerard Belenes. Del mismo modo, Alberto Toro, Director División Hotel de Arcon, asegura que en el caso del control de accesos, se ha evolucionado hacia sistemas online, para un control de la seguridad en tiempo real y al uso de los smartphones como llave de la habitación, para mayor comodidad del usuario. “El uso de sistemas biométricos nos evita la incomodidad de una tarjeta, por ejemplo, ante su pérdida, o el problema que se puede plantear desde que somos conscientes de la pérdida o robo de la misma, tiempo en que puede ser utilizada con fines delictivos”, describen desde Casmar.

Desde otro punto de vista, Mikel Gorriti, Director Comercial de Onity para España, considera que el cambio más evidente en las cerraduras electrónicas tiene relación con el diseño. “Este es un aspecto importante pues aporta mucho a la decoración del hotel. En general se tiende al minimalismo y las líneas suaves”.

Sin embargo, “no se debe caer en el error de comprometer el nivel de seguridad por enfocar toda la atención en el diseño; una buena cerradura electrónica tiene que ser robusta, segura y fiable, incorporando características como la privacidad

electrónica, función anti-pánico, etc. Por tanto, es importante encontrar un equilibrio entre los aspectos estéticos y los de seguridad”, añaden desde Onity.

En relación a este apartado, “la tendencia del mercado se encamina hacia productos que puedan ser controlados wireless y con la posibilidad de abrir las diferentes puertas con el teléfono móvil. La tendencia es la integración de todos los elementos y el control en tiempo real de cada elemento, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente conservando toda la seguridad y control por parte del hotel”, concretan desde Cisa.

Cajas fuertes: “su diseño, al igual que el de las cerraduras, sigue la misma línea de concepto limpio y minimalista marcada por las tendencias de diseño y decoración actuales en los hoteles”, definen desde Onity. Y, Juan Berrocal (Dometic), determina que hace 15 años una caja fuerte de tamaño pequeño podía ser suficiente, sin embargo, a día de hoy hay que tener en cuenta que lo que menos se guarda son documentos y dinero. “Ahora hay que pensar en los ordenadores y dispositivos móviles que llevamos habitualmente...”. Asimismo, Alberto Toro indica que las cajas fuertes han evolucionado bajo un componente tecnológico, que permite reconocer quién ha manipulado la caja en todo momento. “En cuanto al confort, su diseño ha evolucionado a nuevas formas que permiten un acceso más cómodo al contenido de la caja”.

Sistemas de incendios: en este apartado Daniel Campos (Casmar) considera que

se ha evolucionado poco en cuanto a los sistemas más básicos, sensores, pulsadores, rociadores o sirenas, los cuales continúan manteniendo unas prestaciones similares, con evoluciones pequeñas (desaparición de la detección iónica en detrimento de la óptica, evolución en los indicadores ópticos de las sirenas). En cuanto a las centrales, “habría que destacar la aparición de las centrales analógicas, aunque de esto hace ya muchísimos años. Las evoluciones han sido principalmente en los sistemas auxiliares y en la implantación de las nuevas tecnologías en las propias centrales de detección”. Sirvan como ejemplos, “los sistemas de extracción y filtrado de aire sin conductos (como sistema auxiliar) o, por ejemplo, la transmisión a central receptora de alarmas desde la central de detección y los sistemas de gestión gráfica, capaces de mostrar en un plano de la instalación cualquier evento generado por la central (como nuevas tecnologías en centrales de detección)”, detalla.

No obstante, el confort es el factor a tener más en cuenta. “Los sistemas deben ser rápidos, sencillos y ágiles de utilizar. No deben ser percibidos como una barrera, sino como un elemento que nos hace la vida más fácil. Para el personal del hotel, es importante que el software de gestión sea sencillo e intuitivo, que no requiera un profundo conocimiento técnico. De otra forma, no se obtendrá el máximo

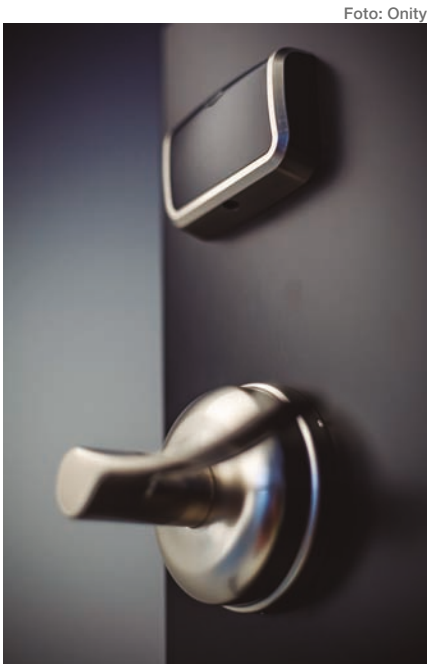


Foto: Onity

rendimiento del mismo y se verá como una traba en la gestión”, determina Soraya Méndez (By).

Tipos de seguridad

La instalación de sistemas de seguridad es un imprescindible en cualquier tipo de establecimiento, pero especialmente en los hoteles, para garantizar tanto la seguridad física de empleados y clientes, como el correcto desarrollo de la actividad empresarial en un entorno protegido, y la vigilancia de las infraestructuras, que suponen un elevado coste e inversión para los empresarios o accionistas. “El sector hotelero debe ofrecer un servicio de máxima calidad, también en el ámbito de la seguridad, proporcionando a sus clientes sistemas que garanticen su integridad física y contribuyan a la protección de sus objetos personales mientras se encuentran alojados”, destacan desde By.

Además, un establecimiento hotelero debe cumplir con diferentes protocolos

de seguridad marcados por la ley: antiincendios, cierre, datos, etc. Esto se está teniendo muy en cuenta debido a que “la seguridad se ha convertido en uno de los valores diferenciales entre cadenas hoteleras, por lo que la instalación de cualquier medida de seguridad resulta imprescindible para generar valor, además de proteger personas y bienes”, destacan desde Scati.

Sistemas de vigilancia: “cada día es más importante tener el control y la gestión de la instalación, poder a través de una app recibir no solo las incidencias del sistema de seguridad, sino también la automatización y las cámaras en la misma aplicación”, precisan desde Risco Group. Los sistemas de CCTV (circuito cerrado de televisión) nos permiten tener un control visual de zonas clave en tiempo real. “También podremos dar respuesta a incidentes acaecidos, tanto para responder a reclamaciones de clientes como a nivel interno del propio hotel, entendiendo qué, dónde y cómo ha ocurrido, e incluso quién. Además, se



Foto: By

incrementa la sensación de seguridad de nuestros clientes hospedados”, enumeran desde Casmar. Habitualmente, dado su punto de vista se reparten cámaras CCTV en lugares estratégicos como halls, pasillos o aquellos lugares de especial interés; las imágenes recogidas por las cámaras serán grabadas en dispositivos de almacenamiento, al tiempo que se



Puertas giratorias GEZE: el punto de encuentro y el centro de atención en áreas de entrada

Las puertas giratorias GEZE confirman la buena primera impresión del visitante con perfecta integración en la fachada, funciona continuamente y de forma segura a altas frecuencias de paso.

Con su fábrica de puertas giratorias establecida en España, GEZE posibilita una casi ilimitada libertad creativa con los más diversos materiales y colores, dando respuesta a arquitectos, proyectistas e industriales para que sean aplicadas en un sin fin de edificios: desde hoteles, centros comerciales y edificios de oficinas a aeropuertos y museos.

Puertas automáticas

Cierrapuertas
Sistemas de ventilación
Sistemas para vidrio
Control de accesos

GEZE Iberia SRLU | C/Andorra, 24 |
08830 Sant Boi de Llobregat (BCN)
Tel. +34.902.194.036 | Fax.
+34.902.194.035 | info@geze.es
www.geze.es



Foto: Dometic

realiza su gestión desde recepción, dirección, sea de seguridad o del hotel, o por las personas interesadas, mediante los correspondientes privilegios que garanticen el adecuado uso y tratamiento de las imágenes grabadas, sujetas a la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) de obligado cumplimiento”.

No obstante, lo ideal es tener un sistema de seguridad completo, con alarmas y con cámaras que estén conectadas a una central receptora de alarmas. Es decir, “que lo puedas gestionar de manera remota, con una app. En este sentido, somos pioneros y cualquiera de nuestros sistemas están integrados por distintos dispositivos como cámaras IP que ayudan a gestionar y controlar la actividad del hotel o la gestión remota de la climatización, con el ahorro energético que eso supone”, destacan desde Risco Group.

Control de accesos: se trata de un compendio de elementos, “cerraduras electromecánicas, tarjetas para abrir las puertas, codificadores, lectores murales, ahorros de energía, cajas fuertes, software para recepción, etc., que todos interconectados permiten controlar todas las puertas y estancias de un hotel de forma sencilla y segura”, analizan desde Cisa. Además, estos sistemas, “nos ayudan a proteger zonas del hotel de acceso restringido como almacenes, despachos, cuartos técnicos, en definitiva, aquellos lugares de uso interno dentro del hotel, que deben estar controlados”, añaden desde Casmar. Asimismo, desde Onity destacan que es imprescindible que un hotel tenga cerraduras electrónicas, y mejor todavía si están integradas en un sistema on-

line; de tal manera que se puede saber quién y cuándo entra en una habitación, cancelar tarjetas extraviadas, o modificar los planes de acceso, en tiempo real y sin necesidad de acudir a las puertas para actualizar las cerraduras. “Esto no solo es aplicable a las habitaciones, sino también a las zonas comunes, que son igualmente importantes

a la hora de mantener un nivel óptimo de seguridad. Los accesos en estas zonas también se pueden gestionar utilizando cerraduras electrónicas, o alternativamente, si van a tener un uso intensivo, se pueden utilizar lectores murales, de forma que se alimenten a través de la red eléctrica”.

En definitiva, son muy importantes los automatismos con programas de radiocontrol: “una vez programado no puede ser descifrado por terceras personas no autorizadas, ya que las señales de radio se encuentran codificadas. Cada radiocontrol se programa de manera individual y segura para evitar una activación errónea y no autorizada de puertas y ventanas. El accionamiento responde también a través de una pared hasta una distancia máximo de 30 metros”, describen desde Geze Iberia. Y, añade que en caso de emergencia es vital poder abandonar un edificio en cuestión de segundos. Por otro lado, “hay que proteger áreas sensibles de accesos no autorizados. Las cerraduras antipánico con parada automática ofrecen seguridad sin compromisos para personas y bienes materiales”.

Sistemas detección incendios: en el caso de los sistemas de detección de incendios, para los establecimientos hoteleros, se deberían fijar unos mínimos. “Estos mínimos sería el dotar al hotel de un sistema de detección automática de incendios, que consistiría en una central de detección, sensores (cubriendo todas las habitaciones y espacios comunes, así como zonas de riesgo), pulsadores (para poder activar de forma manual la alarma) e imprescindible, sirenas para poder

alertar a los ocupantes y trabajadores en caso de alarma de incendios y así poder evacuar el establecimiento”, precisan desde Casmar. Esto sería el sistema más sencillo, aunque se podría llegar a ampliar de muchas formas, así como interactuar con otros sistemas auxiliares. En este sentido, también son muy importantes las puertas de vías de evacuación, que deben estar cerradas en la operación normal del hotel, o ser transitables sólo para personas autorizadas. De este modo, “las personas y los objetos deben estar protegidos dentro del edificio e impedirse el acceso desde fuera para personas no autorizadas. El franqueo controlado de una puerta y la ‘vía libre’ en la salida de emergencia en caso de peligro, en muchos casos se encuentran en conflicto”, apuntan desde Geze Iberia.

Cajas Fuertes: otro elemento muy importante son las cajas fuertes. “Dotan al hotel de una seguridad para el huésped que es imprescindible, permitiéndole disfrutar de su estancia con la tranquilidad de que sus objetos de valor están seguros”, puntualizan desde Arcon. Y, desde Onity añaden que dicha caja tendrá que tener tecnología de código-para-cierre, generado por cada cliente, de forma que sea personal y solo él/ella la conozca. Sobre todo en hoteles de negocios, “es muy importante que la caja fuerte tenga capacidad suficiente como para que entre un ordenador portátil. Además, esta protección no se debe limitar solo a la habitación, se puede extender a otras zonas del hotel como por ejemplo la piscina, gimnasio o spa, utilizando cerraduras electrónicas también para las taquillas”.

En definitiva, “disponer de estrictos sistemas de seguridad en los hoteles permite una considerable disminución de las primas de riesgo frente a las compañías aseguradoras, y una reducción del número de casos de falsas denuncias por daños y perjuicios por parte de los usuarios”, destacan desde Scati. Sin embargo, no existe una única fórmula perfecta para el negocio hotelero. “El sistema de seguridad ideal dependerá del tipo de establecimiento, aforo máximo, número de habitaciones, tipo de cliente, modelo de negocio, arquitectura y distribución de los espacios, ubicación, personal, horarios, turnos, etc. En todo

caso, la combinación de sistemas es la clave para garantizar la seguridad de la instalación”, exponen desde By.

Los hoteles constan de varias zonas y necesitan por tanto una amplia gama en cuanto a tecnología de puertas y ventanas.

Zonas públicas

La zona de entrada debe ser lo más cómoda y accesible para los huéspedes e invitados. Asimismo, “el lobby debe estar protegido de corrientes externas y ruidos externos molestos. No hay que olvidar que la zona de entrada es, en realidad, la tarjeta de visita del hotel y debe corresponderse con el concepto de diseño del edificio”, analiza Birgit Zondler (Geze Iberia). Además, añade que las puertas automáticas correderas y puertas abatibles satisfacen requisitos diferentes con un trío ‘inteligente’: “una unidad de control central de la puerta a modo de centro de control, que asegura y vigila el paso por las puertas

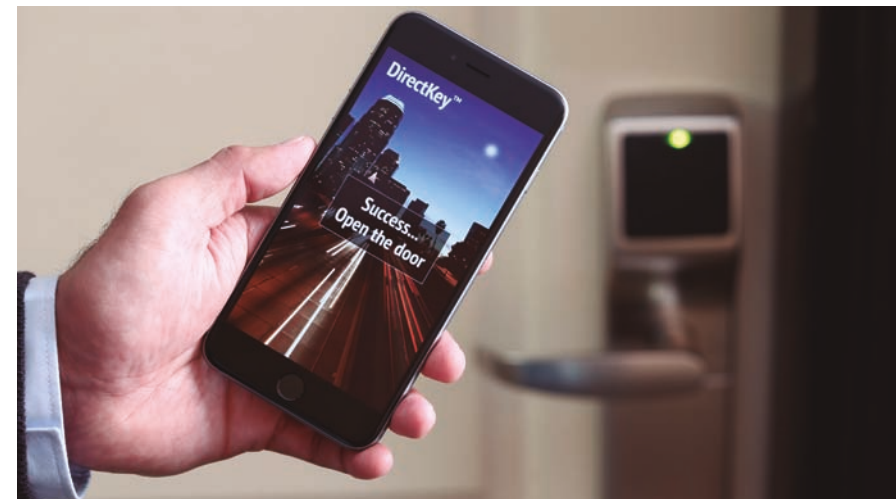


Foto: Onity

de vías de emergencia y evacuación, un abrepuertas de emergencia y una cerradura motor autoblocante con función antipánico”. Así, “la puerta está bloqueada durante el funcionamiento normal y mediante la unidad de control se puede vigilar y asegurar. Si se pulsa el botón de emergencia en caso de peligro o el sistema de alarma de incendios activa

una alarma, la puerta será accesible en cualquier momento”, describe.

Este sistema es especialmente adecuado cuando las puertas deben cumplir diferentes funciones. Son habituales el acceso libre durante el día, o en ciertos momentos, y el bloqueo seguro durante la noche. Del mismo modo, “las puertas



Tenga para sus clientes bebidas refrigeradas y sus pertenencias protegidas

Ya sea un hotel de cinco estrellas o un bed & breakfast, la industria hotelera confía en nosotros para ofrecer alta calidad y las mejores soluciones de comodidad a sus huéspedes. Actualmente puede encontrar más de 5 millones de nuestros minibares y cajas de seguridad en hoteles y otros alojamientos de todo el mundo. Además de soluciones de refrigeración, ofrecemos la gama más amplia y vanguardista de cajas de seguridad resistentes y fiables del mercado.

Vea la gama completa en [dometic.com](https://www.dometic.com)



Foto: Arcon

deben abrirse de forma segura en caso de emergencia y permitir la salida del edificio sin barreras arquitectónicas. En este caso, se activa una alarma; una ventaja que permite que el personal del hotel aclare la situación sobre el terreno. La apertura controlada de la puerta desde el exterior es posible en cualquier momento mediante una llave o un sistema de control de acceso”, especifica Birgit Zondler.

Por otro lado, Alfonso Mata (Scati) indica que los sistemas de video vigilancia se instalan exclusivamente en zonas comunes, donde coinciden huéspedes y/o empleados, ya que su objetivo es proteger y garantizar la seguridad. “Por lo que su instalación es recurrente en los exteriores y accesos a las dependencias, pero también en interiores como la recepción, los pasillos y los salones que posea el hotel”. “Es muy importante la instalación de las cámaras en las

zonas comunes, hay que planearlo adecuadamente ya que el objetivo no es inundar el hotel de cámaras por todas partes, dado que generaría sensación de control, sino que con una o dos se pueda tener vigilado sin incomodar a los huéspedes”, especifica Borja Garcia-Albi (Risco Group).

En este sentido, en el abanico de posibilidades, “existen cámaras discretas y de pequeño tamaño que se colocan en pasillos y accesos a las habitaciones ya que garantizan la intimidad de los clientes y otras que permiten visualizar y grabar bajo cualquier condición climatológica (especialmente útiles las cámaras con protección especial contra la humedad o el salitre, en hoteles costeros) y lumínica más recomendadas en exteriores por lo que la elección de cada una de las cámaras para cada escenario es fundamental”, concreta Alfonso Mata (Scati).

Otro lugar de creciente interés en la securización de hoteles es el acceso de vehículos de proveedores o parking de clientes: “los sistemas de video vigilancia pueden incorporar módulos de lectura automática de matrículas que facilitan la problemática de los accesos, las entradas y salidas de vehículos y la gestión de posibles reclamaciones frente a daños durante las estancias de los clientes”, añade Alfonso Mata.

Y, por último, pero no menos importante, en las zonas comunes, “se deberá contar igualmente con sensores ópticos de detección en pasillos y otras zonas (cafetería, vestíbulo, áreas del personal del hotel como recepción, cuartos de

limpieza, etc.), así como pulsadores de activación manual e imprescindible las sirenas en pasillos y otras zonas, ya que, en caso de incendio, es necesario alertar a los ocupantes”, analiza Daniel Campos (Casmar).

En resumen, “las zonas comunes deben estar cubiertas por cámaras CCTV, detección de incendio, y posibilidad de CC.AA. en salas para eventos, gimnasio, piscina. Además, es importante proteger cuartos técnicos, almacenes, y aquellos lugares cuyo uso o contenido es susceptible de robo o sabotaje”, especifica Roberto Montejano (Casmar).

Zonas privadas

“Según el tipo de estancia del hotel en el que se quiera instalar se valora más o menos el tema estético, pero es evidente que lo ideal es ser lo menos invasivo posible. Además de velar por la seguridad del huésped hay que tener en cuenta su comodidad, por ello la discreción en los sistemas implementados es algo a tener en cuenta”, describe Borja Garcia-Albi (Risco Group).

Para Gerard Belenes (Cisa), en las habitaciones, el producto rey es la cerradura. El acceso a las habitaciones es clave. Reducir las molestias al cliente es una de las prioridades del hotelero. “En estos casos proponemos que las cerraduras sean Wireless para que estén conectadas y desde recepción tengan información en tiempo real de cada puerta, pudiendo ver, entre muchas otras funcionalidades, cuándo, a qué hora y quién ha abierto la habitación.

Igualmente, “en las habitaciones son importantes las cajas fuertes y en particular las auditables, que tienen memoria de las últimas aperturas, para una mayor seguridad. También es importante el sistema de cerraduras electrónicas que permitan un acceso cómodo, a la vez que hagan que el huésped se sienta seguro”, determina Alberto Toro (Arcon). “La caja fuerte es un extra de seguridad para el cliente, pudiendo cargar el ordenador dentro de ella y con elementos de seguridad adicionales como registro de apertura o apertura de emergencia con llave manual”, añade Gerard Belenes.

Además, “de manera usual en las zonas privadas (habitaciones) se instalan detectores de humo y ante un disparo de este sistema podríamos gestionar la recepción inmediata del mismo en la app para que el responsable esté informado de inmediato, independientemente dónde esté en ese momento”, precisa Borja Garcia-Albi (Risco Group). “En el caso de la detección y extinción de incendios depende de la estancia: en el caso de las habitaciones, los más habituales serían sensores ópticos de detección, así como rociadores de extinción automática”, determina Daniel Campos (Casmar).

Así pues, “las zonas privadas están dotadas de sistemas de detección de incendio, caja fuerte, y por supuesto, control de acceso a la habitación”, concluye Roberto Montejano (Casmar).

Igualmente, dentro de la habitación el ahorro de energía es otro elemento muy importante, “permitiendo reducir gastos innecesarios de luz a los establecimientos y seleccionar que elementos se encienden



Foto: Risco Group

(luces, televisión, aire acondicionado, etc...) dependiendo de si entra el huésped o el servicio de limpieza en la habitación. Los elementos domóticos y la automatización de todos los elementos de las habitaciones están cada día más presentes”, argumenta Gerard Belenes.

Seguridad, comodidad y confort

“A este trío (seguridad, comodidad en la gestión y confort para el cliente)

creo que deberíamos añadir dos elementos más: el mantenimiento y el ahorro en costes”, opina Gerard Belenes, de Cisa. “Si empezamos por el primer punto, la seguridad, debe prevalecer y es la prioridad número uno. Al final, no debemos perder de vista que el objetivo principal es que el hotelero tenga controlado el acceso a cada habitación y espacio del hotel, a la vez que el cliente está y se siente seguro en el mismo”, analiza.



Foto: Scati

LA APERTURA AUTOMÁTICA

BARRERAS AUTOMÁTICAS

Diseñadas para la máxima exigencia

PUERTAS AUTOMÁTICAS

Curvas Circulares Correderas

Seguridad • Fiabilidad • Confort

C/Juan Huarte de San Juan, 7 Alcalá de Henares. 28806. Madrid Tlf.: 91 882 44 48 www.aprimatic.es



Foto: By

Para conseguir un correcto diseño, “éste debe ser consensuado y evaluado por los tres principales jugadores: el director de seguridad, el director del hotel y el experto en sistemas de seguridad para armonizar las diferentes inquietudes y requerimientos con la tecnología y solución a emplear”, detalla Roberto Montejano, de Casmar.

En general, “hay que buscar la conveniencia para todos, y además del aspecto estético, las cerraduras y dispositivos también tienen que ser seguros, ergonómicos y de uso fácil e intuitivo, tanto por el cliente como por el personal del hotel”, especifica Mikel Gorriti, de Onity. Esto se consigue “con productos que conjuguen seguridad y diseño juntos. Como las cajas fuertes, fáciles de gestionar y con un mantenimiento casi nulo, y que a la vez ofrecen un diseño de fácil acceso y un funcionamiento muy intuitivo para el huésped”, precisa Alberto Toro (Arcon).

Asimismo, “gracias a los servicios de la nube es posible el control y la gestión de la totalidad del lugar desde una única interfaz de usuario para que el responsable de seguridad pueda responder de forma rápida y eficaz en el caso de que ocurra algo, o bien tenga el control diario para su gestión”, define Borja García-Albi, de Risco Group.

En el caso de incendios, principalmente, se deben tomar medidas que minimicen la afectación de las falsas alarmas sobre los clientes del establecimiento hotelero. “En caso de una alarma real, el confort del cliente no se va a ver afectado, ya que éste agradecerá contar con un sistema

que vele por su seguridad. En cambio, una falsa alarma sí que puede generar una sensación de molestia a los clientes”, analiza Daniel Campos, de Casmar. En relación a esto, conocer el origen exacto de una alarma puede permitir no molestar a más usuarios de los necesarios y una programación de la central que permita verificar la alarma antes de disparar todas las sirenas del establecimiento, también podrían favorecer a un equilibrio entre la seguridad y el confort del cliente. “Cabe destacar con especial énfasis, el posterior mantenimiento de los sistemas, ya que un sistema bien mantenido y en perfecto estado de revista, será mucho más fiable y menos propenso a falsas alarmas que un sistema que no lo esté”, continúa.

“Al final el equilibrio hay que buscarlo escuchando a todas las partes implicadas. Por ejemplo, de nada sirve que una empresa desarrolle la caja de seguridad más segura del mundo si luego no es fácil de usar por parte del cliente o de abrir por parte del hotel. Es importante ponerte en el papel o situación de cada uno de los usuarios (tanto final como del hotel) y facilitar a todo el mundo su cometido buscando la facilidad para todos”, define Juan Berrocal (Dometic).

Factores de elección

La seguridad es vital en un hotel, los clientes se tienen que sentir seguros para poder disfrutar de su estancia y dormir con tranquilidad, y cuando salen de su habitación lo tienen que hacer con la certeza de que sus bienes quedan totalmente protegidos contra posibles robos. “Los clientes perciben los elementos apropiados de seguridad

de un complejo hotelero como evidencia de que su seguridad y bienestar son una prioridad para la dirección del hotel”, detalla Mikel Gorriti. En relación a esto, “los responsables de seguridad de los establecimientos hoteleros buscan que las medidas de seguridad estén perfectamente integradas y garanticen el equilibrio entre la estética del hotel y la comodidad y privacidad de sus clientes, sin renunciar por ello a instalar cámaras de seguridad”, precisa Raquel Elías (Scati).

No obstante, los criterios de selección de cada alternativa dependen de la necesidad del cliente. “Cada proyecto/hotel es diferente, no es lo mismo un establecimiento con 20 habitaciones que uno con mil. El objetivo de ambas opciones es el mismo, controlar el acceso a cada rincón del establecimiento y dar acceso a los clientes de forma segura, pero los detalles y preferencias serán diferentes”, puntualiza Gerard Belenes.

Con todo esto, los valores principales a tener en cuenta son aquellos que otorguen una mayor seguridad a los ocupantes y trabajadores del hotel. “Los sistemas a implementar deben responder y ser proporcionados al riesgo. No es lo mismo un hotel de lujo donde nuestros huéspedes requieren un alto nivel de seguridad por los valores que pueden tener sus habitaciones o por ser personalidades, que un hotel cuyos clientes realizan alojamiento por razones de trabajo”, detalla Roberto Montejano.



Foto: Dometic

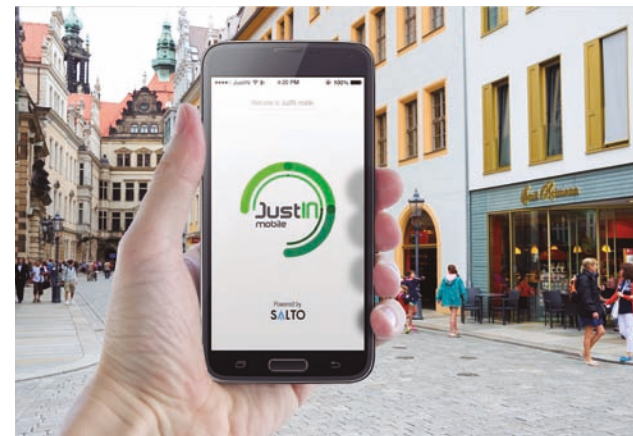


Foto: Arcon

El tipo de sistema elegido por cada establecimiento hotelero vendrá determinado por distintos factores tanto objetivos como subjetivos.

Fiabilidad y seguridad: en relación a este punto, Soraya Méndez (By) precisa que es necesario que el sistema elegido funcione siempre, sin errores. Un fallo de funcionamiento implica tiempo, coste, perjuicio de la imagen del establecimiento y por supuesto, desprotección durante el tiempo de reparación o sustitución del equipo. “Es importante que garantice la máxima seguridad y evite cualquier tipo de vulnerabilidad, evitando sistemas que utilicen tarjetas fácilmente duplicables o de baja seguridad, así como claves o códigos numéricos que se puedan compartir con usuarios ajenos a la instalación”.

Tecnología e innovación: “los equipos deben contar con un alto desarrollo tecnológico, con la máxima innovación y con los sistemas más novedosos del mercado. De esta forma, aseguraremos que no se quedan obsoletos rápidamente y se pueden actualizar de una forma sencilla”, describen desde By. Del mismo modo, Borja García-Albi destaca que, en este sector, se valora mucho que los sistemas de seguridad sean completos (con cámaras, alarmas, automatizaciones, etc.) y que se gestionen remotamente, con posibilidad de generar avisos por uso de distintos usuarios.

Flexibilidad y escalabilidad: los sistemas seleccionados deben ser suficientemente flexibles para adaptarse a las características específicas del establecimiento, y dar respuesta a las necesidades de cada zona y cada tipo de usuario. “Al mismo tiempo, deberán ser fácilmente escalables para que, sin sobredimensionar la instalación, contemplen la posibilidad de que las necesidades cambien o aumenten, sin necesidad de sustituir el sistema por completo”, precisa Soraya Méndez. “Hay una gran variedad de cámaras por lo que resulta imprescindible acertar con la elección de cada una de ellas para cada una de las ubicaciones. Las diferentes condiciones de iluminación que se encuentran en un hotel (interiores vs exteriores, accesos, etc.) suponen un factor importante a la hora de escoger la cámara de video vigilancia más adecuada para cada ubicación: un fuerte contraluz o una zona de mucha penumbra, puede inutilizar la inversión realizada si el producto instalado es genérico en lugar de

HS/I

CONTROL DE ACCESOS PARA HOTELES E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD

- Control de accesos y energía en la habitación.
- Cerraduras para taquillas, armarios y cajas fuertes.
- Control de accesos para zonas comunes.
- Control horario para empleados.
- Integración de sistemas de seguridad (CCTV, incendios, intrusión, megafonía...).
- Gestión remota desde smartphones y tablets.



DORLET

CONTROL DE ACCESOS
E INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD



DORLET CENTRAL

Parque Tecnológico de Álava · C/Albert Einstein, 34 · 01510 Miñano Mayor
ÁLAVA · Tel. 945 29 87 90 · Fax. 945 29 81 33 · dorlet@dorlet.com

ÁLAVA UAE MADRID FRANCIA BARCELONA BRASIL SEVILLA MÉXICO

www.dorlet.com



Foto: Onity

propósito específico y de un segmento profesional del mercado”, detalla Alfonso Mata.

Durabilidad: la inversión en sistemas de seguridad es un coste para el hotel y por tanto, debe ser optimizado. En relación a esto, “la elección de equipos con una alta durabilidad garantizará el buen funcionamiento del sistema durante años, y evitará costes innecesarios de sustitución o reparación de equipos”, concretan desde By.

Diseño elegante y cuidado: en este punto, Soraya Méndez añade que la arquitectura y el diseño son valores fundamentales que cada día cuentan con un peso mayor en los establecimientos hoteleros. Los sistemas de seguridad deben mantener y cuidar la estética arquitectónica, integrándose en ella y aportando una imagen innovadora y tecnológica.

Coste: el sistema debe tener un coste razonable y predecible. La inversión en sistemas de seguridad debe ser adecuada, dimensionada y en línea con los servicios y funcionalidades que proporciona. Y por supuesto, debe ser transparente en los costes indirectos asociados, tanto presentes como futuros, para evitar sorpresas desagradables. “La inversión en seguridad tiene el retorno garantizado, pues si el cliente se siente protegido y tiene una estancia agradable, volverá y además recomendará el hotel en su entorno. Se valorará mucho que aporten, además de seguridad, mayor flexibilidad, una gestión más eficiente

y un mejor flujo de la información, para poder dar una respuesta más rápida y eficaz a las necesidades del cliente”, añade Mikel Gorriti.

Por otro lado, en el caso de la detección y extinción de incendios, los factores claves en opinión de Daniel Campos serían; “informar lo más rápido posible del origen exacto de la alarma que se haya producido y procurar que se pueda desalojar el establecimiento de forma rápida y sencilla”.

En resumen, “se debe armonizar la sensación de seguridad sin menoscabar el derecho a la privacidad e intimidad”, finalizan desde Casmar.

Normativa a seguir

Con respecto a la detección de incendios, “las principales normas a seguir son las armonizadas por la UE y que figuran en el RIPCI. Básicamente las normas EN54 de obligado cumplimiento en todos los elementos del sistema de detección, así como el cumplimiento de la EN54-14 (UNE23007-14) para la planificación e instalación de los sistemas”, argumenta Daniel Campos (Casmarr).

En lo referente a las cajas de seguridad, prima la seguridad eléctrica y compatibilidad electromagnética, más conocida como certificación CE. “Esto es necesario para su comercialización y uso, para evitar cualquier tipo de problema y así tener la seguridad de la calidad y eficacia del servicio”, describe Juan Berrocal (Dometic).

Por otro lado, en cuanto a la implantación de puertas se refiere, Birgit Zondler (Geze Iberia) indica que las normativas vigentes que deben cumplir las edificaciones hoteleras son las siguientes:

Normativas para puertas cortafuego. CTE, UNE y CE. CTE DB SI 3 -4.1: Mantenimiento puertas RF.

RITE: Nuevo reglamento de instalaciones térmicas en los edificios.

Norma de seguridad europea EN 16005. Automatismos con sistema FR para salidas de emergencia. Declaración CE de conformidad para automatismos.

CTE DB SI 6.5 & UNE-EN 12635: Mantenimiento puertas automáticas peatonales.

UNE -EN 16005: esta norma pretende evitar todo peligro en el uso de las Puertas Automáticas de Tráfico Peatonal, protegiendo todos los puntos posibles de peligro que puedan afectar a los usuarios de las mismas. Para ello define los requisitos de seguridad que tienen que cumplir tantos las máquinas en su diseño, como las puertas en su instalación.

UNE 23740-1:2016 Seguridad contra incendios. Elementos de cerramiento de huecos. Requisitos específicos de instalación, uso, mantenimiento.

No obstante, dado que no aplican normativas específicas al sector hotelero, “la única normativa que en España hay que cumplir es la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD), que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales”, define Raquel Elías (Scati). Y, continúa detallando que el concepto de dato personal incluye las imágenes cuando se refieran a personas identificadas o identificables, por lo que los principios vigentes en materia de protección de datos personales deben aplicarse al uso de cámaras, videocámaras que capten y/o registren imágenes, las grabe, las almacenes y /o la transmita.

El futuro

La tecnología ha evolucionado mucho y ha permitido que los sistemas de seguridad lo hagan con ella. No obstante, pese a que el sector de la detección de incendios es uno de los que menos se han visto involucrado en la adopción de nuevas tecnologías, opuesto a los sistemas de CCTV, por ejemplo, “sí que hay ciertas tendencias que se empiezan a adoptar y por tanto a proliferar en los sistemas de detección”, detalla Daniel Campos. Básicamente, “la posibilidad de conectar la central de detección de incendios mediante IP a una red de área local y darle a ésta salida al mundo de internet, ha conllevado una serie de mejoras muy importantes en cuanto a la seguridad y a la alerta precoz de

una alarma”, define. Y, además, añade que la conexión a través de una central receptora de alarmas, cada vez es más frecuente en este tipo de instalaciones, resultando esto en una mayor velocidad de alerta en caso de distracción del personal del hotel frente a una alarma o en caso de encontrarse desatendido el lugar de seguridad en ese momento, redundando, por tanto, la recepción de una alarma.

En este sentido, las nuevas tecnologías y el uso de Internet concretamente permiten que el uso profesional de los sistemas de video vigilancia esté al alcance de cualquier establecimiento, independientemente de su tamaño y sus recursos. Por ello, gracias a las nuevas tecnologías, “las grandes cadenas hoteleras pueden gestionar remotamente la seguridad de todos sus hoteles desde un centro de control, pero también ofrece la oportunidad a aquellos establecimiento más modestos y con menor presupuesto que pueden gestionar la seguridad desde cualquier dispositivo (Tablet, Smartphone,

etc.) y desde cualquier lugar remoto con conexión a internet”, describe Alfonso Mata (Scati). “La conexión remota a la central mediante un sistema de gestión gráfica, también contribuye en dar mayor información al usuario final (ya sea recepcionista, encargado de seguridad del establecimiento, etc.) y por tanto obtener una pronta respuesta en caso de alarma”, confirma Daniel Campos.

De igual forma, “el poder recibir notificaciones de la central vía central receptora, vía e-mail o vía control remoto de la central, puede mejorar notablemente el mantenimiento de los sistemas por parte de la empresa encargada, al tener, en tiempo real, información detallada de una incidencia e incluso la posibilidad de solucionar ésta de forma remota”, incluye Roberto Montejano.

En el ámbito de la video vigilancia, la tendencia en el diseño y equipamiento en hoteles es la de emplear, cada vez más frecuentemente, el vídeo IP no solamente para ver y grabar, “sino para que el



Foto: Arcon

sistema procese automáticamente las imágenes y notifique a los responsables del hotel (o a las centrales receptoras de alarmas) de situaciones anómalas: detectar intrusiones en las cámaras de un perímetro, contar clientes que entran y salen del hotel o averiguar cuáles son las zonas del mismo por las que más transitan... son funcionalidades que las cámaras IP pueden incorporar y, por



V I S I T A :

WWW.PROMATERIALES.COM



Editorial Protiendas, S.L.
Avd. Juan Carlos I - nº 13 - 6º A Edificio Torre Garena C.P. 28806
Alcalá de Henares - Madrid - T. 91 802 41 20 - F. 91 802 01 32
contacto@editorialprotiendas.com

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

En caso de incendio, la seguridad en el hotel depende, en primer lugar, de un funcionamiento óptimo del sistema de detección de incendios y de una rápida puesta en funcionamiento de la alarma y, en segundo lugar, de que las vías de evacuación estén correctamente protegidas y señalizadas.

Es destacable que en la actualidad, los establecimientos hoteleros se están renovando y reformando para estar a la altura de las exigencias de los usuarios. Sin embargo, no en todos se está cuidando la protección contra incendios de igual modo que se cuida la decoración y el diseño. Muchos de ellos cuentan con sistemas contra incendios pasados de moda y muy básicos en comparación con lo que existe en el mercado actualmente. Por ello, hoy en día es muy importante contar con grandes sistemas de control, detección y extinción de incendios que evitan, en gran medida, la iniciación y la propagación de un incendio.

Entre los factores de riesgo de incendio en hoteles destacan los revestimientos de paredes y techos, son contenidos de habitaciones que favorecen la propagación de la llama a lo largo de la superficie, la ausencia de compartimentación, así como los fallos de compartimentación por puertas cortafuego abiertas y acunadas. Igualmente, la ausencia de detectores de humo y de alarmas, puede ser un grave error. Además, el caso de la existencia de instalaciones eléctricas defectuosas o la sobrecarga de la mismas, la negligencia de fumadores, la acumulación de papeles o de basuras o la falta de limpieza en cocinas y almacenes y los falsos techos repletos de conducciones y marañas de cables, pueden propiciar la alerta por incendio.

El propósito principal de un sistema de detección de incendio, es alertar lo más rápidamente posible de una alarma de incendio para permitir a clientes y trabajadores del hotel desalojar lo más eficientemente. "Hay un factor de especial importancia y es algo que hasta el momento no se ha tenido especialmente en cuenta. Este factor es el de asegurar o facilitar la correcta evacuación, ya que, en caso de incendio, esto puede convertirse en el punto más complejo, debido a la presencia de humo con la consiguiente falta de visibilidad y riesgo de intoxicación", describe Daniel Campos, Jefe de Producto de Incendio de Casmar. En este sentido, añade que entre las medidas básicas de prevención para mejorar este punto, la primera de ellas es sectorizar correctamente el hotel. "El uso de puertas cortafuegos y retenedores, para impedir el paso del humo de un incendio hacia el resto de la instalación puede ser de especial ayuda en caso de incendio".

De esta manera, la misión de una puerta cortafuego es compartimentar, retardar la progresión del incendio, permitir la evacuación segura y facilitar el rescate y la extinción. Para conseguirlo, "una puerta cortafuego debe ser resistente al fuego, poderse abrir fácilmente para permitir la evacuación, y estar cerrada en el momento del contacto con el fuego. Y la única forma de garantizar que una puerta cortafuego puede cumplir su misión es realizando una correcta instalación y un mantenimiento periódico, siempre por personal formado y experto, y debidamente acreditado. Al mismo tiempo, la puerta debe usarse adecuadamente", describe Birgit Zondler, Gerente de Geze Iberia.

Por último, cabe destacar que la normativa que afecta a los hoteles en España está recogida en el Código Técnico de la Edificación. En esta norma se establecen las condiciones que deben reunir los edificios y los sistemas y equipos que hay que instalar, de manera obligatoria, para proteger a sus ocupantes frente a los riesgos de incendio, así como para prevenir daños en los edificios próximos a aquel en el que se declare un incendio y para facilitar la intervención de los bomberos. Es de aplicación obligatoria en los proyectos y las obras de nueva construcción, de reforma de edificios o cambio de uso de los mismos.

tanto, los responsables de estos sistemas pueden obtener más y mejor información, en tiempo real y/o bajo demanda, para la seguridad del hotel pero también para los directores o gerentes preocupados

por el buen funcionamiento del negocio", determina Raquel Elías.

Y, desde Risco Group, consideran que, ahora mismo, lo más importante que se

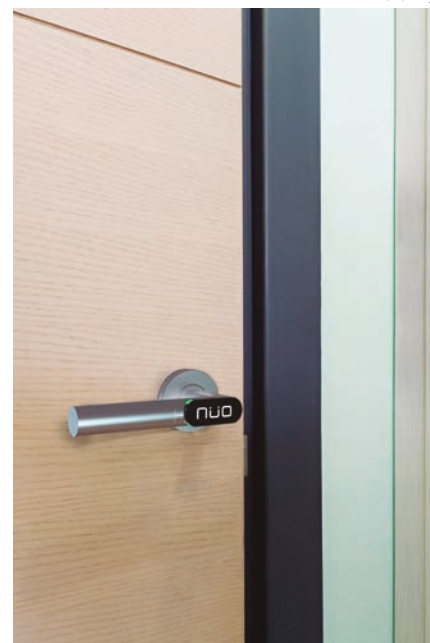
debe tener en cuenta a la hora de elegir un sistema de seguridad es que todos los dispositivos se puedan conectar a través de la nube y se puedan gestionar a través de una aplicación de smartphone.

En este sentido, "las nuevas tecnologías van vinculadas a los móviles, que pueden abrir las puertas mediante bluetooth y las cerraduras on line, que permiten monitorizar los movimientos del personal y los huéspedes por todo el recinto y las habitaciones", especifica Alberto Toro. Estos sistemas online garantizan una gestión más eficiente y una mayor seguridad, además de ofrecer una mejor experiencia para el cliente. En relación a esto, Mikel Gorriti confirma que hay una fuerte tendencia en el mundo de las cerraduras electrónicas hacia la apertura con dispositivos móviles, mejorando la experiencia del cliente al evitar las frecuentes largas esperas al tener que pasar por recepción. Existen distintas formas de comunicación pero parece que destaca la tecnología por Bluetooth.

El Smartphone, por tanto, tiene un papel muy importante en las nuevas tendencias tecnológicas para la seguridad, ya que a través de él se puede hacer una gestión integral.

Así pues, la tendencia actual del mercado es eficacia y seguridad e inmediatez cuestiones que hoy priman en nuestro día a día.

Foto: By



Acerca de Allegion™

Allegion (NYSE: ALLE) es pionero en el mundo en seguridad con marcas líderes como CISA®, Interflex®, LCN®, Schlage® y VonDuprin®. Enfocándose en la seguridad de puertas y áreas adyacentes, Allegion produce una línea de soluciones para hogares, empresas, escuelas y otras instituciones. Allegion es una compañía de \$ 2 mil millones, con productos vendidos en casi 130 países.

Para obtener más información, visite allegion.com, cisahotels.com

@cisalocks



BRICARD ■ Briton ■ CISA ■ interflex

CISA Cerraduras, S.A. Pol. Ind. La Charluca, 50300 Calatayud, Zaragoza - cisaspain@allegion.com

