



Foto: TESA ASSA ABLOY

Sistemas de seguridad

DISCRETAS E INDISPENSABLES

Sin lugar a duda, la seguridad es uno de los conceptos prioritarios que está muy ligada al prestigio de un hotel. Es más, muchos expertos destacan la seguridad como una de las fortalezas de nuestro sector turístico. Cuando un viajero se aloja en un establecimiento hotelero, considera que se han llevado a cabo todas las acciones precisas para garantizar su seguridad, pues sin seguridad no puede haber comodidad.

España es uno de los países más demandado por los turistas, pues entre las características que destacan se encuentra el clima, ubicación geográfica, gastronomía, monumentos, y un sector hotelero digno de admirar, junto con infinidad de características más.

No obstante, ninguno de estos atractivos es suficiente si el propio huésped siente que su seguridad no está totalmente asegurada para disfrutar de su ocio o jornada de trabajo con total tranquilidad. Elemento que debe conseguirse tanto en las calles como en los propios establecimientos.

Las medidas de seguridad deben ser necesariamente discretas, y aunque en un primer momento no las notemos, pues lo principal es que pasen totalmente desapercibidas, los clientes van a valorar muy positivamente lo que es sentirse cómodos en ese establecimiento.

De esta manera, actualmente, los sistemas de seguridad son un mercado creciente. "Son ya varios años en los que el crecimiento era sostenido. Ha habido una ralentización general en la economía los dos últimos años debido a la pandemia de la COVID-19, muy principalmente en el mercado hotelero con

muchos establecimientos cerrados durante meses con las inversiones en los negocios afectadas considerablemente. La apertura de los mercados durante este año 2022 y con la pandemia llegando a su fin han reactivado los negocios debido al crecimiento del turismo. Este año todo se ha disparado y ha llegado a niveles superiores a los existentes en 2019, último año completo prepandemia", analiza Victor Ciprian, Product Manager de la división de Hospitality de TESA ASSA ABLOY. En relación a este tema, Alex Boserman, responsable de Marketing y Miguel del Castillo, responsable de Prescripción, de Zennio, consideran que la situación pandémica parece remitir, sin embargo, las consecuencias actualmente son palpables. "Las cadenas hoteleras han sentido temblar sus cimientos, y el turismo se ha visto afectado de manera severa, y todo ello es debido a la falta de seguridad que han denotado los huéspedes". Por ello, destacan que es sencillo decir que, ahora mismo, la tecnología juega un papel fundamental en la seguridad de los hoteles, apostando en su mayoría por una seguridad integral, la innovación y la colaboración público-privada.

A lo que continúa indicando que, debido a los meses de inactividad, "muchos departamentos de seguridad de los propios hoteles han aprovechado para reforzar sus sistemas y protocolos, incluyendo tecnologías vanguardistas como los controles de accesos, o los sistemas de renovación del aire".

Es más, actualmente se puede decir que realmente la concienciación en el concepto de seguridad es sin duda más alta por parte del hostelero. "Se es consciente que los huéspedes demandan seguridad en todos los sentidos. En el físico y en el sanitario, y van a decantarse por establecimientos donde se la ofrezcan. Las empresas que nos dedicamos al sector (cerraduras, cajas fuertes, CCTV, etc.) somos conscientes de ello e implementamos sistemas cada vez más avanzados y que se valoran de forma creciente, tanto por parte del hostelero como por el usuario final: el huésped", determina Victor Ciprian.

Así, explica que en el caso de los sistemas de cierre de puertas, debido a la implantación masiva de cerraduras electrónicas con mejores mecánicas (ya de por sí seguras), la preocupación ha pasado a estar en la seguridad de los sistemas digitales en sí. Los móviles como credencial para acceder a las habitaciones se han masificado y preocupa la seguridad de las comunicaciones móvil-cerradura, hackeos y la seguridad en la propia red del hotel. "Tras la pandemia, la preocupación por la seguridad en la salud, tanto la de los huéspedes como la del propio personal del hotel, se ha acrecentado evidentemente de forma considerable".

En relación a esto, las empresas proveedoras de soluciones han potenciado soluciones que ya existían, pero que no estaban tan valoradas ni demandadas como lo han pasado a ser actualmente. Por ejemplo, "para evitar el contacto huésped-puerta-personal del hotel se han demandado, de forma rápida, sistemas que eviten este contacto. Sustituir las tradicionales tarjetas por sistemas de apertura con el propio móvil del huésped, checkins remotos sin presencia física, kioscos de auto-checkin, sistemas de checkin online por internet, etc. Además, han empezado a valorarse de alguna forma materiales biocidas



Foto: Zennio

y antimicrobianos en los elementos con más contacto como son manillas, tiradores, pomos, etc., implantados desde hace tiempo en entornos sanitario-hospitalarios, pero no utilizados hasta hace poco en los establecimientos hoteleros".

Con todo, podemos concretar que el sector de la seguridad, ya desde hace unos cuantos años, "está adaptándose y desarrollándose al ritmo que las nuevas tecnologías se van democratizando y extendiéndose en su uso. Más allá de la tradicional 'seguridad física', una serie de fronteras como la IA, el cloud-computing, el IoT y la ciberseguridad están siendo rápidamente impulsadas por empresas de muy diferentes tamaños", analiza Miguel A. Gimeno, Marketing & Business Development Director de SCATI.

A fin de cuentas, se trata de que la tecnología sume. Es por eso que, en opinión de Alex Boserman y Miguel de Castillo, dada la

Foto: SCATI



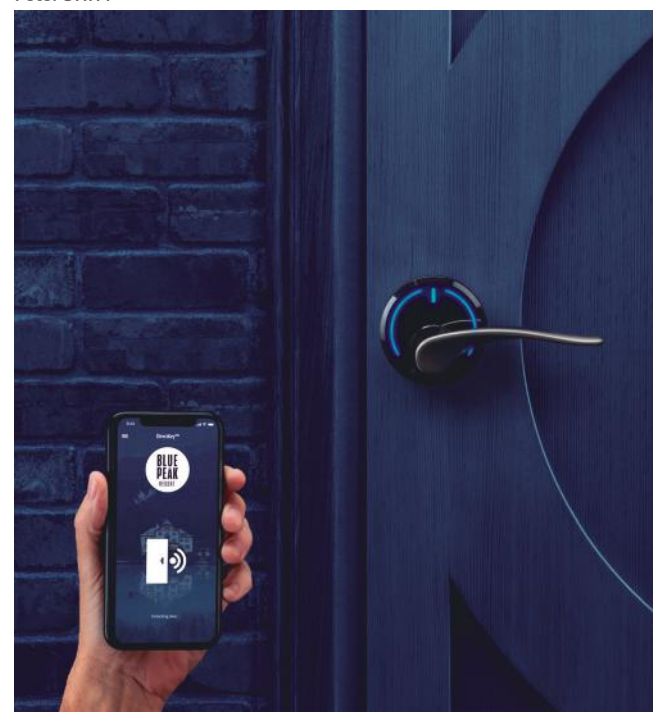


Foto: TESA ASSA ABLOY

profusión de sistemas de seguridad requeridos para proteger una instalación de las características de un establecimiento hotelero (sistemas de control de accesos, videovigilancia, intrusión, protección contra incendios, ciberseguridad...), los responsables coinciden en destacar los beneficios de mejorar los sistemas de seguridad a través de la tecnología, ganando así en eficiencia y a la par, reduciendo costes.

De este modo, desde SCATI concretan que la principal tendencia en el sector de la seguridad ha sido hacer converger los sistemas siempre que sea posible, incluyendo el vídeo, el control de accesos, las alarmas, la prevención de incendios y la gestión de emergencias, por nombrar algunos. Además, más sistemas no relacionados con la seguridad, como los de recursos humanos, finanzas, almacenaje y logística, también están convergiendo en plataformas de gestión unificadas para

Foto: ONITY



aumentar la colaboración y ayudar a la dirección a tomar mejores decisiones basadas en datos y análisis más completos. En definitiva, observando el sector y todo lo que se está analizando, "el empresario empieza a ver que un buen sistema de seguridad aumenta la productividad, además que asegura los datos de clientes brindando así una buena respuesta ante la ley de protección de datos", especifica Amadeo Docampo, Técnico SAT en Landín Informática.

Plan de seguridad

Las estrategias de seguridad que ponen en marcha los hoteleros o las cadenas hoteleras pasan por un amplio abanico de soluciones, videovigilancia, control de accesos, protección contra incendios, ciberseguridad, riesgos laborales... Por ello, para hacer una correcta planificación es indispensable llevar a cabo un análisis de riesgos con sus correspondientes planes de acción, con lo que se conseguirá que reduzcam los puntos críticos.

Ante este punto, desde Landin Informática destacan que "un plan de seguridad no asegura la forma correcta de actuar ante una incidencia. Por ello, para llevar a cabo un plan de seguridad se debe analizar los posibles puntos críticos y establecer las protecciones necesarias, así como en caso de que suceda algo saber en qué forma actuar para que la incidencia sea mínima". Según describe Miguel A. Gimeno, un plan de seguridad no es más que un documento escrito donde se detallan las posibles vulnerabilidades que puede presentar la empresa y donde se intentan incrementar las capacidades internas y crear unos procesos de uno general para tener una mejor respuesta ante las posibles amenazas, ya sea para disminuir la probabilidad de que éstas surjan y, de hacerlo, disminuir el riesgo potencial que pueda suponerle a la empresa. Por esta razón, "elaborar un plan de seguridad integral no es una tarea sencilla y requiere de minuciosidad y tiempo, haciendo foco en las prioridades establecidas previamente tras el análisis de riesgos que se ha realizado. En el desarrollo de medidas de seguridad para garantizar la seguridad del complejo hotelero, su aplicación se lleva a cabo teniendo en cuenta las amenazas a las que puede enfrentarse el objeto en su conjunto".

En un primer momento, y de manera obligatoria, el plan de seguridad va a venir marcado por la normativa vigente. Así, el Product Manager de la división de Hospitality de TESA ASSA ABLOY detalla que hay homologaciones y protocolos de seguridad que hay que cumplir, que luego son reforzados por protocolos propios de los hoteles y cadenas. En este aspecto, por ejemplo, a nivel de los sistemas de cierre en habitaciones y zonas comunes, la seguridad no está reñida con el confort y la estética. Las cerraduras o lectores murales que se desarrollan hoy en día están diseñados para ser discretos, minimalistas, encajar en el diseño del entorno hotelero, dando satisfacción a diseñadores y decoradores y así mismo ofrecer sistemas seguros y que permiten el control total de la instalación. "Elegir cerraduras que cumplan con la normativa de fuego es imprescindible, pero además se puede exigir a los fabricantes altos estándares de uso y durabilidad. Esto debería considerarse como una inversión necesaria. Homologaciones en normativa

redforts

PAGO ONLINE

Redforts es un sistema hotelero que permite al huésped pagar online de forma segura



El hotelero sólo debe definir sus políticas de pago



Los huéspedes recibirán solicitudes de pago automáticas



El pago es validado y registrado en la reserva



Integramos con plataformas de pago Redsys o Stripe

+1200 usuarios en más de 20 países

Un sistema online para hoteles, hostales, apartamentos turísticos y otras propiedades:



Sistema de gestión (PMS)



Gestor de canales



Motor de reservas



Pagos online

10% DE DESCUENTO

USANDO EL CÓDIGO PROMOCIONAL **HOSTELPRO**

Apúntate a una prueba gratuita por 30 días
en el menú Pruebalo en redforts.com





Foto: Hikvision Iberia

superiores a las meramente exigibles por la ley deben de valorarse. Esto portará a su sistema de cierre mayor seguridad y durabilidad”.

Por otro lado, añade que si a nivel de seguridad y control queremos el control total, existen sistemas en el mercado que permiten abrir las cerraduras con tarjetas RFID, teléfono móvil y con teclado, indistintamente, dejando registro a tiempo real de los eventos en el sistema. “La integración de estos sistemas con sistemas domóticos, control de la energía o con sistemas de PMS y TPV, deben de tenerse en cuenta cuando se selecciona un sistema”.

En este punto, desde Zennio aseguran que, principalmente, hay que estar al día de las nuevas vertientes tecnológicas del mercado, dado que de ellas se pueden extraer diversas soluciones que condicionan tanto el proceso de implantación de un correcto plan de seguridad, así como el balance entre coste-beneficio que suponen. “Aunque lo más importante para cualquier

Foto: GEZE Iberia



hotelero siempre será la satisfacción del cliente y, por tanto, todos aquellos aspectos que incrementen dicha satisfacción deberán ser tenidos en cuenta. Entre ellos podemos destacar los controles de accesos que permiten a los clientes ahorrar tiempos y sentirse más protegidos en el momento de acceder a sus habitaciones, o los propios sistemas de renovación del aire, los cuales mejoran la calidad de la estancia y evitan posibles efectos negativos en la salud de los clientes”.

Así pues, un enfoque integrado implica el estudio de todos los aspectos de la seguridad en la gestión hotelera de los complejos hoteleros modernos, “la combinación óptima de medidas organizativas, técnicas y físicas para prevenir y responder de manera oportuna a cualquier situación de peligro. La correcta elección de los medios técnicos y sistemas de seguridad, su correcto diseño, instalación y servicio adquiere un valor clave”, definen desde SCATI.

De esta manera, está claro que el plan de seguridad en sí mismo, por parte del hostelero, no solo le da valor, sino que como indican desde TESA ASSA ABLOY, son una parte del negocio y del servicio a sus clientes. Invierten dinero en la digitalización de sus negocios porque conocen la demanda del cliente y porque es el futuro. “Si dentro de sus servicios no se potencia, la seguridad general del establecimiento están fuera del mercado actual. Son conocedores de la necesidad de una inversión en seguridad y de que ésta no va a tener un retorno inmediato, aunque si a medio-largo plazo. El cliente va a tener en cuenta hoteles que presten servicios y equipamientos seguros y son los que va a elegir a partir de ahora. La imagen del hotel se ve reforzada, revalorizada y fideliza a un cliente creciente”. A lo que Miguel A. Gimeno añade que el plan de seguridad tiene que ser uno de los libros de cabecera del hostelero, una hoja de ruta que le permita estar más tranquilo sabiendo que, de seguirla correctamente, va a poder destinar más tiempo para centrarse en su actividad principal que es atender a los clientes ofreciéndoles el mejor servicio.

Por otro lado, el haber vivido un desbarajuste social como ha sido la pandemia, “ha provocado un prominente aumento en el uso de elementos de seguridad, tales como controles de accesos, cámaras de vigilancia, o incluso sistemas de renovación del aire. Estos aspectos se han vuelto esenciales para cualquier cadena hotelera que quiera mantener un ambiente seguro para sus clientes. Por tanto, es lógico aseverar que el hostelero ha aprendido a apreciar la inversión en tecnología enfocada en la seguridad, como forma de mejorar la percepción y experiencia de los huéspedes, lo que se traduce en aumento de reservas y ganancias”, definen desde Zennio.

En resumen, “los hosteleros se van dando cuenta de la necesidad de tener un plan de seguridad, ya que el valor que se le da a los datos es cada día mayor”, argumenta Amadeo Docampo.

Principales beneficios

Como se ha comentado previamente, el contar con un buen plan de seguridad, y proporcionar este servicio a los usuarios, “además de mejorar la experiencia del huésped, le hace sentir

más seguro, logra terminar de paliar esta lucha contra la COVID-19 que estamos viviendo, la eficiencia y la reducción de costes es parte intrínseca de la tecnología enfocada a la seguridad”, describen desde Zennio. A lo que desde Landin Informática añaden que las medidas de seguridad aportan productividad y aseguran tener siempre disponibilidad ante cualquier incidencia.

Está claro que el huésped que acude a un determinado hotel tiene la certeza de que tanto él como sus pertenencias estarán a salvo y seguros durante su estancia en el hotel. “Al mismo tiempo, también es muy importante que el personal y los bienes del hotel estén protegidos y seguros. De ahí que sea muy importante contar con un sistema de seguridad adecuado para proteger al personal, a los huéspedes y a los recursos y activos físicos, como los equipos, los dispositivos, los edificios y los jardines del hotel, así como las pertenencias de los huéspedes”, describen desde SCATI.

Así pues, entre los beneficios que ofrece es precisamente eso, “seguridad, una imagen tecnológica, moderna, estar actualizado y al día con las últimas tecnologías y sobre todo muestra una preocupación y atención extra por parte del hotelero hacia sus clientes”, enumeran desde TESA ASSA ABLOY. Los huéspedes hoy en día ya están dispuestos a pagar algo más por servicios como extras en seguridad o por establecimientos que ofrecen una imagen tecnológica y de modernidad. “La seguri-



Foto: BTV

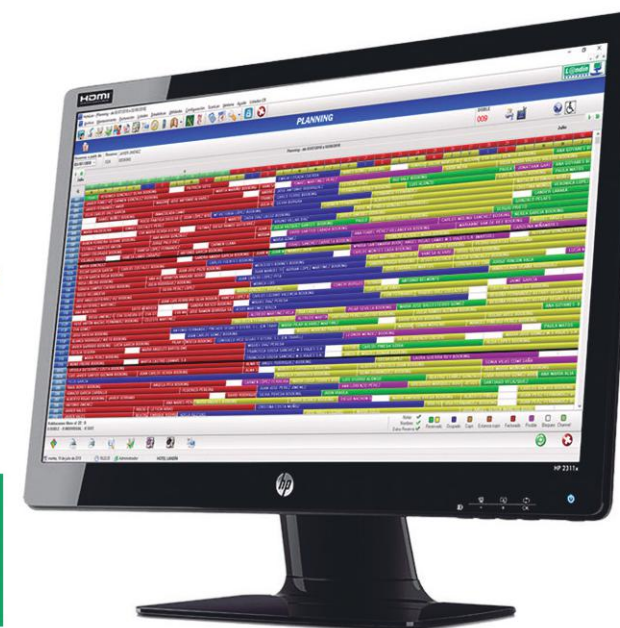
dad va de la mano de la tecnología más actual, de estudios de productos y soluciones que tratan de facilitar la vida no solo al cliente final sino también a los trabajadores del hotel. El objetivo es aportar confort, tranquilidad, control y la sensación de estar en un entorno seguro. Que la experiencia del cliente sea como la de estar en su propia casa”.

Hotel@n®

SOFTWARE HOTELES

Channel Manager

L@ndín®
SOFTWARE



Hotel@n Mobile





Foto: ASSA ABLOY Entrance Systems

Además, la crisis sanitaria ha puesto en valor la seguridad en los hoteles como elemento esencial en la experiencia de cliente. A lo que tanto el responsable de Marketing, como el responsable de Prescripción de Zennio, hablan de que existe una relación directa entre la satisfacción del cliente y la seguridad en hoteles, lo cual se ha potenciado tras la irrupción de la COVID-19. "En la actualidad, la tecnología enfocada a la seguridad ha dejado de ser una vertiente adicional que con los mínimos requisitos es suficiente, para pasar a convertirse en una premisa fundamental".

De esta manera, los usuarios demandan y valoran la seguridad y el equipamiento seguro, moderno y tecnológico de los hoteles. Quieren salir de sus casas y buscan entornos igualmente seguros. "Actualmente, el cliente ya sabe qué es seguro y que no, y un hotel mal equipado o sin reformar desde hace años va a tener problemas para atraer nuevos clientes y para mantener a los actuales con la oferta actual en el mercado. El simple hecho de que el hotel no tenga por ejemplo cerraduras electrónicas instaladas en las habitaciones y todavía utilicen llaves tradicionales es un aspecto que denota un hotel que se ha preocupado poco por la inversión en seguridad, tecnología y estética", analiza Victor Ciprian, Product. No obstante, Amadeo Docampo considera que aunque los clientes no es una cosa que valoren mucho en principio, sí es cierto que una mala seguridad puede derivar que sus datos estén circulando por manos poco apropiadas y eso puede traer una mala reputación al encargado de gestionar esos datos.

En este punto, "el sector hotelero debe percibir la tecnología enfocada en la seguridad como una inversión, no un gasto, porque una buena gestión de la seguridad va a conseguir más clientes satisfechos, y con ello aumentará su fidelización y recurrencia", determinan desde Zennio.

¿Cuáles son los indispensables?

Es importante no solo optar por lo imprescindible, por el mínimo, sino por lo que resulta más aconsejable como inversión a medio-largo plazo. Se pueden cumplir unos requisitos míni-

mos, pero elegir sistemas que mejoren lo imprescindible sería lo ideal. "Las tecnologías evolucionan cada día y elegir un sistema demasiado básico, poco escalable a futuro y con unas prestaciones mínimas pueden hacer que la instalación se quede obsoleta a corto plazo. Se deben elegir empresas contrastadas, con experiencia en el mercado, garantías y que ofrezcan una gama que permita ampliarse y actualizarse a medida que avancen las tecnologías", analiza Victor Ciprian.

A lo que Alex Boserman y Miguel del Castillo complementan lo anterior indicando que los sistemas de seguridad esenciales, que actualmente se han convertido en elementos imprescindibles, son los controles de accesos, los sistemas de renovación del aire, todos aquellos elementos que mejoren la protección de los clientes en caso de posibles complicaciones (incendios, inundaciones, etc.), y los sistemas de iluminación de emergencias bien planteados y correctamente implementados. Además, centrando el tiro en la domótica y sus aplicaciones en la seguridad en los hoteles, podemos destacar los Controles de Accesos (puertas, cerraduras, sistemas de identificación y check-in, así como el control remoto de los mismos a través de aplicaciones móviles), y los sistemas de renovación del aire, que permiten monitorizar, evaluar y renovar el ambiente mejorando así tanto la calidad del aire, como la experiencia del cliente.

Conozcamos algunos de los más utilizados:

Cajas fuertes: en lo que se refiere a la protección de las pertenencias de los huéspedes, lo más recomendable es llevar a cabo la instalación de cajas fuertes en las habitaciones. Con las nuevas tecnologías, cada cliente podrá crear su propio código de forma personal. En ciertos establecimientos la caja



Foto: Arregui

deberá tener el tamaño suficiente como para poder resguardar un ordenador portátil.

Cerraduras: actualmente, se están incorporando las cerraduras wireless o que se puedan abrir con teléfonos móviles o código pin, pues permiten al hostelero recibir el estado de las cerraduras a tiempo real. Así tal y como describe Victor Ciprian, se pueden controlar abrir en remoto, bloquear, anular credenciales, etc. Se pueden integrar con otros sistemas y saber cuándo el cliente entra o sale de la habitación, el estado de las cerraduras e incluso si la puerta se deja abierta o mal cerrada. Se trata de sistemas de gama media-alta, pero con una relación prestaciones-precio que aconsejan su elección frente a sistemas muy básicos. Además, añade que la elección de las cerraduras debe implicar a varios actores y cada uno debe de tener su peso en la elección de las mismas. "Decoradores y diseñadores tienen su peso con su elección acerca de la estética, pero responsables de seguridad y de sistemas deben de poder aportar sus necesidades y requerimientos. El fabricante contrastado debe de poder cubrir las necesidades de estos actores si se quiere ofrecer un producto óptimo. Siempre evidentemente va a estar detrás el departamento financiero que tendrá sus prioridades, pero puede ser un gran error basarse únicamente en este factor económico a la hora de elegir un sistema. Lo barato hoy llega a ser caro a medio plazo. Garantías de suministro, de funcionamiento y de atención postventa deben de ser consideradas a la hora de elegir un producto/marca", explica.



Foto: Zennio

Igualmente, continúa detallando que los sistemas de cierre con cerraduras electrónicas no afectan únicamente a las habitaciones, es imprescindible contar con una empresa con capacidad y conocimiento para poder hacer un estudio completo de la instalación y poder prescribir en cada puerta la solución más adecuada consensuada con el hotelero. "No todas las cerraduras sirven para todas las puertas. Hay que contar con un proveedor que conozca el mercado y el producto, así como la

STREAMING EXPERIENCE

DISFRUTA DE LOS CONTENIDOS DEL MÓVIL EN LA TV DEL HOTEL

EL CLIENTE SE SENTIRÁ COMO EN SU CASA

Más de 1000 apps disponibles
(chromecast.com/apps.)
Solución Casting STAYCAST™ powered by Chromecast
Compatible con Android, iOS y ChromeOS



Foto: TESA ASSA ABLOY

normativa para instalar lo idóneo en cada puerta. Equipar una puerta de un almacén no es igual que hacerlo para un office o para una habitación. Puertas de alto tráfico o que están a la intemperie o en primera línea de playa necesitarán una cerradura más específica. Debemos tener en cuenta qué queremos controlar y su nivel de seguridad para seleccionar la cerradura adecuada en todo momento”.

De este modo, se puede asegurar que existen cerraduras específicas para cada solución: perfiles estrechos (aluminio, PVC, etc.), puertas de madera (a tener en cuenta anchos especiales), puertas de vidrio, accesos controlados por elementos electromecánicos o electromagnéticos, barreras de parking, puertas de entrada. Y también existen diferentes cerraduras

Foto: Zennio



dependiendo del nivel de seguridad que se requiera. “Contar con una empresa que pueda dar respuesta a cada solución específica es muy importante. La solución mecánica a veces no se tiene en cuenta y es uno de los pilares de una cerradura a nivel de seguridad”, determinan desde TESA ASSA ABLOY.

Puertas: es indispensable que las puertas de evacuación se encuentren habitualmente cerradas, siendo transitables únicamente por personas autorizadas. Así, las personas y objetos en el interior de esas puertas están protegidas.

Sistemas de identificación: en los últimos años se ha visto cómo ha avanzado el reconocimiento facial para el canal del hospedaje. Un paso más hacia el contacto cero, donde el huésped sería registrado bajo un sistema de identificación por reconocimiento facial u ocular, pudiendo, por ejemplo, acceder sin necesidad de tarjeta a su habitación.

Video-vigilancia: sin duda, lo ideal es que todos los sistemas de seguridad existentes, físicos, electrónicos, por control remoto, para la seguridad del hotel o videovigilancia, es que todos estén integrados entre sí y gestionarse desde un mismo puesto. Además de interactuar con el sistema, éstas tienen la capacidad de proporcionar información que sirve para una mejor gestión y optimización, desde un punto de vista tanto de seguridad, comercial o de marketing. Lo principal es saber el área a cubrir y las condiciones de luminosidad, nivel de luz, contrastes y contraluces, y como complemento a esto la estética del lugar y el grado de intimidación que queramos dar al ambiente. De este modo, desde Landín Informática valoran como imprescindible un buen sistema de seguridad perimetral, que nos asegure que nuestros datos no se filtran, así como nos parece básico un buen sistema de copias de seguridad redundante.

Lockers: la última novedad en el sector hotelero en materia de seguridad son los Lockers o Taquillas Inteligentes. Son varios los usos o aplicaciones que este producto aporta a los alojamientos turísticos. Por un lado, “los hoteles solucionan sus necesidades de consigna de aquellos objetos o enseres personales que sus huéspedes dejan olvidados durante su estancia en el hotel. El establecimiento custodia de manera segura, ordenada y eficaz estos objetos durante un tiempo prudencial. Por otro lado, son varios los aparthoteles o alojamientos de media y larga estancia que ofrecen una solución eficaz a la entrega y recogida de paquetes, es un servicio de valor añadido para que sus clientes puedan recoger de manera segura, fácil y privada sus compras online o su documentación de empresa”, define Agustín Garlito, director Comercial, Arregui Hospitality.

Protección contra incendios: es un punto muy importante a tener en cuenta, pues se trata de la seguridad personal de los huéspedes y de los propios trabajadores del establecimiento.

Otros: por ejemplo, uno que se está utilizando con mayor frecuencia, especialmente en los vacacionales donde se alojan familias con niños, es la pulsera de localización por GPS, que permite tener localizado, en todo momento, a los más pequeños.

No obstante, cabe tener presente que no existe la fórmula perfecta para el negocio hotelero, pues el sistema de seguridad ideal dependerá del tipo de establecimiento y de sus propias características, aforo máximo permitido, número de habitaciones, tipo de cliente, arquitectura y distribución de los espacios, localización, personal, horarios, turnos, etc. En todo caso, la combinación de sistemas es la clave para garantizar la seguridad de la instalación.

Principales novedades

La evolución tecnológica en el sector de la seguridad se nutre de los avances que con algunos años de antelación se han ido incorporando en el mundo IT. En este sentido, “la incorporación de nuevas funcionalidades de IA, la incipiente estandarización del IoT o la apuesta por la comercialización de un sistema de seguridad como un servicio en la nube, están llamados a convertirse en vocabulario habitual dentro de la jerga en el mundo de la seguridad en los próximos años”, describe Miguel A. Gimeno.

Por otro lado, Amadeo Docampo añade que en la actualidad se menciona mucho los servidores en la nube que tienden a descentralizar el centro de trabajo, dando así la posibilidad de acceder desde cualquier lugar a cualquier recurso.

En relación a este detalle, Víctor Ciprian considera que el avance fundamental que ha sufrido estos sistemas, dejando de lado que las cerraduras sirvan para abrir y cerrar puertas, es la velocidad con la que se puede obtener la información de los eventos, así como la forma de acceder a la misma (a través de móviles, tablets, etc.) y el control de los accesos a tiempo real. “Todo esto se ha conseguido a través de la digitalización y de la integración de sistemas. En un sistema wireless online podríamos incluso obtener toda esta información estando a kilómetros de distancia de la instalación, e incluso podríamos realizar aperturas de emergencia desde la distancia. Desde una tablet o desde un smartphone se pueden controlar las cerraduras, ver las incidencias, los registros de aperturas, abrirlas, bloquearlas o restringir el acceso de usuarios”.

De este modo, en su opinión, las nuevas tecnologías lo que aportan es comodidad, facilidad de uso y ahorro de tiempo y costes. Todo ello tanto para el hosteleros como para el cliente de su establecimiento. Los sistemas para la apertura de las cerraduras o lectores murales a través de teléfonos móviles o de códigos pin personalizados ya son una realidad implantada y el futuro a corto o medio plazo pasa por ahí. “En ocasiones la inversión en estas soluciones no se considera necesaria, pero el mercado indica que los clientes demandan estas tecnologías y las valoran. Solo hay que echar una ojeada a las encuestas actuales”.

Por otro lado, el proceso de registro de los huéspedes es otro campo en el que se está trabajando. “Agilizar los sistemas de registro aportan comodidad y rapidez al huésped, así como beneficio con la reducción en tiempo del proceso de checkin. Los fabricantes de cerraduras contribuimos a ellos con integraciones para el checkin online con tarjetas virtuales en el



Foto: Arregui

smartphone o el envío de un código pin personalizado válido durante la estancia del huésped”, describe el Product Manager de la división de Hospitality de TESA ASSA ABLOY.

Así considera que la tendencia en los desarrollos de sistemas se orienta, principalmente, a la integración. Diferentes sistemas trabajan conjuntamente para aportar al hosteleros toda la información de forma ágil, rápida y segura. Facilitar su trabajo y el de sus empleados, utilizar menos tiempo para obtener mejores resultados. Cerraduras, sistemas de gestión de la energía, sistemas domóticos, PMS, TPV, CCTV o sistemas de registro de huéspedes integrados en plataformas comunes.

Por otro lado, desde Zennio destacan tres vertientes que se están llevando a cabo:

Foto: Hikvision Iberia





Foto: ONITY

Remote: control remoto de todos estos sistemas, así como la monitorización a tiempo real de los mismos, obteniendo de esta forma una gestión casi integral de la calidad de la estancia del cliente, y ofreciéndole además accesos directos a estos controles.

Contactless: aunque vaya muy de la mano de la anterior vertiente, en este caso nos referimos a todos aquellos procesos que requieren de una interacción directa con elementos del propio establecimiento. Comprendiendo que hay ciertos pasos inevitables, podemos observar cómo la tecnología tiende a simplificar estos procesos para hacerlos más contactless, dando así al cliente la posibilidad de acceder a lo mismo a lo que está acostumbrado, pero de manera más segura.

Sensores: todo lo que abarcan los detectores de presencia, sensores de inundación, gas o incendio, son aliados esenciales cuya investigación y desarrollo está a la orden del día. Con el tiempo se hacen más fáciles de implementar, lo que conlleva que sus costes se abaraten, permitiendo así que cualquier cadena hotelera pueda acceder a ellos.

Tecnología y domótica

Si hay algo que se ha podido constatar en los últimos tiempos es que la domótica es un fiel y potente aliado frente situaciones radicales e inoportunas como ha sido la pandemia, “dado que ofrece soluciones tecnológicas al alcance de cualquier hotelero, que permiten mejorar diversos aspectos que actualmente son fundamentales para tener una mejor imagen y valoración de los usuarios/clientes”, destacan desde Zennio.

Además, expone que, gracias a la domótica y la tecnología de automatización de sistemas, los resquicios de una pandemia que ha afectado a muchos sectores, incluyendo el HORECA, ya son parte de la historia, debido a que han permitido la reactivación de este sector. “Estos factores han acelerado la vuelta

a la ansiada normalidad, dado que si no hubiese sido por la tecnología domótica (entre otros factores) la recesión económica en la que se estaban hundiendo estos establecimientos, se hubiese convertido en una realidad insostenible en cuestión de meses”.

Por parte de SCATI, “la seguridad va incorporando a un ritmo algo más lento que el mundo IT todas las novedades tecnológicas. Lo que ahora es lo último para los responsables de IT, en un espacio de varios años comenzará a llegar al mundo de la seguridad. Por eso, conviene estar siempre con un ojo mirando a ese sector para intuir lo que nos vamos a encontrar en el nuestro en unos pocos años”.

El futuro

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos actuales, la inevitable vertiente ascendente y acelerada que impulsa su implementación en el canal HORECA, y las infinitas posibilidades que se denota que ofrece, en un futuro más cercano de lo que imaginamos, será imposible no contar con una automatización casi completa de cualquier establecimiento hotelero que se precie. “Poco a poco se observa cómo más y más cadenas se suben al carro de la domótica. Este tren sin frenos está dispuesto a seguir avanzando hasta límites insospechados, así que lo único que podemos hacer es estar atentos, y prepararnos para el sinfín de novedades tecnológicas que nos esperan en los próximos años, dado que el concepto de hotel del futuro está a la vuelta de la esquina”, determinan Alex Boserman y Miguel del Castillo.

Con esta idea, Victor Ciprian considera que, con la situación actual, el mercado hotelero ha demostrado un gran conocimiento de la tecnología y solicita unos niveles de seguridad y control comparables a los más sofisticados controles de accesos para sus habitaciones y puertas comunes. “Si a todo ello añadimos la situación actual postpandémica (que probablemente ha venido para quedarse) de evitar el contacto físico entre personas

Foto: TESA ASSA ABLOY



ELEMENTOS QUE APARECIERON CON LA COVID-19:

Como en muchos sectores, la aparición de la COVID-19 introdujo muchas novedades que surgieron con la idea de facilitar el día a día de las personas y, al mismo tiempo, evitar la propagación del virus. En este aspecto, Miguel A. Gimeno, Marketing & Business Development Director de SCATI, expone que soluciones para el control de aforo, que permiten saber la ocupación de salas o edificios, continúan siendo usados no ya para cumplir con la legislación sociosanitaria, sino para la optimización de los recursos propios de la empresa o para dar información de valor a los clientes. Mientras que “los sistemas de control de acceso por biometría facial, donde ya no hace falta el uso de dispositivos adicionales como tarjetas de acceso o un contacto directo con el dispositivo, como un lector de huellas digitales, también se han ido extendiendo y han llegado para quedarse”.

Por el contrario, Victor Ciprian, Product Manager de la división de Hospitality de TESA ASSA ABLOY, especifica que la COVID-19 únicamente ha potenciado soluciones que ya estaban en el mercado anteriormente, pero que no se habían tenido en cuenta hasta ahora. La necesidad ha generado la demanda. “El control de las habitaciones con

sistemas wireless online, la apertura con teléfonos móviles o con teclado, los acabados antimicrobianos existían, pero la COVID-19 ha disparado la demanda y el interés de los usuarios por estos sistemas que evitan el contacto entre personas. Evitar el contacto lo máximo posible para cumplir las normas de las autoridades, así como para protegerse cada uno, han llevado a que estos sistemas se implementen rápidamente”.

Lo curioso de la tecnología domótica, es que la pandemia lo que ha conseguido es que los profesionales del mundo de los hoteles vean la importancia de la inversión tecnológica. “Todas aquellas tecnologías que se asentaron a raíz de la situación provocada por la COVID-19, se mantienen gracias a los beneficios que aportan fuera de dicha situación. Los controles de accesos, los sensores y detectores, todos los sistemas de control y monitorización remota, no solo se han asentado, sino que también han mostrado todo su potencial, permitiendo de esta manera que los profesionales de este sector vean la importancia de estar al día en este tipo de tecnologías”, concluyen Alex Boserman, responsable de Marketing y Miguel del Castillo, responsable de Prescripción de Zennio.

y objetos de uso común, podemos intentar pensar en sistemas que nos permitan llegar a nuestra habitación o acceder a puertas comunes sin medios físicos de acceso: llegaríamos a una puerta y si estamos autorizados, a través por ejemplo de elementos de identificación personales, reconocimiento facial o iris la puerta debería abrirse sin tocar ningún elemento de la misma. Esa para mí sería la situación ideal a poder ofrecer en el mercado futuro”.

Foto: GEZE Iberia



Foto: SCATI

