

CCTV en el mercado hotelero

Prestaciones, diseño y funcionalidad son algunas de las características que se requieren en el sector hotelero para cumplir con los requisitos de seguridad, tanto propios como de terceros. Algunas claves para analizar este mercado y ofrecer un servicio acorde a lo que éste necesita.



La seguridad en instalaciones de hotelería es un elemento diferenciador en la toma de decisiones de sus clientes. Sin embargo, estas medidas deben estar perfectamente integradas y convivir en equilibrio con la estética y diseño del hotel y cumplir con una serie de objetivos funcionales: seguridad, comodidad y privacidad para sus clientes y disuasión ante acciones como vandalismo, robo, accesos a zonas indebidas y reclamo de daños por parte de usuarios en caso de accidentes o incidentes ocurridos durante su estadía en las instalaciones.

La implementación de este tipo de sistemas aporta un gran número de beneficios cuantitativos y cualitativos para cualquier hotel. Por esta razón, es primordial analizar las necesidades específicas de cada instalación y los objetivos a perseguir en cada uno de sus emplazamientos

Beneficios del CCTV

El uso de sistemas de CCTV ofrece beneficios cualitativos que aportan al cliente un valor diferencial de los servicios implícitos ofrecidos por el hotel. Para el director de seguridad y/o gerente de la instalación, en tanto, se transforma en una herramienta de gestión muy potente a través de la cual pueden conocer el estado de las instalaciones y del servicio (eventos, limpieza, calidad, etc.), así como analizar los flujos de personas en cada una de las zonas del hotel en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a Internet. Finalmente, ante la existencia de cualquier incidencia,

el video digital permite la recuperación de cualquier imagen para su análisis y tratamiento en la identificación de esas incidencias, intrusión e inclusive la revisión de reclamos por parte de los clientes.

Por otra parte, entre los beneficios económicos se pueden destacar la disminución de las primas de riesgo frente a las compañías aseguradoras y los casos de falsas denuncias por daños y perjuicios por parte de los usuarios.

Estudio y diseño de la solución

Una vez analizados los numerosos beneficios que la instalación de un sistema de seguridad de CCTV ofrece en un establecimiento hotelero, la clave reside en el diseño de una solución adecuada y personalizada que tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- **Edificios de diseño:** Nos encontramos ante edificios cuyo tamaño, diseño y arquitectura, además de otros factores, los convierten en instalaciones particulares en los que se requiere del diseño de un sistema de seguridad único, personalizado e integrado para cubrir cada una de sus necesidades sin romper la estética de la instalación.
- **Gran afluencia de personas:** Cualquier cadena hotelera es un claro ejemplo de instalación singular en la que confluyen distintos tipos de visitantes durante las 24 horas del día: clientes, proveedores, empleados y personas de paso, entre otros casos. En función de la vinculación de estas personas con el hotel, los objetivos serán bien distintos: seguridad y privacidad para sus clientes, control de empleados, disuasión de actos delictivos, etc.
- **Variedad de escenarios (públicos o privados):** La determinación de los lugares críticos de la instalación como acceso a las instalaciones, puertas, salidas de emergencia, ascensores, salones, pasillos, spa, estacionamiento y zonas parquizadas, por ejemplo, son elementos importantes a considerar para lograr los objetivos perseguidos. En cada uno de estos espacios debe analizarse la localización y la selección de cada una de las cámaras, ya que hay lugares del hotel donde no se pueden instalar sin inco-

modar a los clientes o incluso violando la ley de protección de datos.

Sin embargo, en otras localizaciones, el objetivo debe ser disuasorio por lo que la cámara tiene que ser muy visible para que pueda cumplir con dicha función. En el mercado existen muchos modelos de cámaras que nos permiten elegir desde pequeñas cámaras "pinhole" hasta aparatosos domos con capacidad de movimiento. En el hotel será crítico realizar un análisis del compromiso seguridad/privacidad, de manera que los clientes vean el sistema de seguridad como un garante de su bienestar en la instalación.

- **Protección de bienes y de personas:** No sólo las personas son objetivo de estas medidas de seguridad. Algunos bienes que forman parte del mobiliario del hotel, como obras de arte (entre ellos tapices, esculturas y cuadros) poseen un valor incalculable y deben ser protegidos con medidas preventivas para disuadir a los posibles delincuentes sin vulnerar la privacidad de sus clientes.
- **Eventos:** El sistema de seguridad debe ser flexible de forma tal que pueda cubrir cada uno de los eventos que puedan organizarse en las instalaciones del hotel, como ceremonias, congresos, exposiciones, etc.

Desde el punto de vista técnico, la problemática a resolver en la instalación de un sistema de seguridad reside, principalmente, en el gran número de cámaras a controlar (sean éstas analógicas o IP), la existencia de varios centros de control y la



La seguridad como valor diferencial

integración y gestión de los distintos subsistemas de seguridad, como CCTV, sistema de intrusión, sistema de seguridad contra incendios y control de accesos, por lo que el Director de Seguridad deberá tener en cuenta algunos elementos para seleccionar el sistema de CCTV más adecuado

Los puntos a considerar serán:

- Facilidad en el manejo del sistema
- Solución única e integrada que permite



la gestión de un número ilimitado de DVR/NVR, así como su control simultáneo local y remoto del edificio desde uno o varios centros de control.

- Sistema de CCTV escalable y flexible que permita aplicaciones de una forma económica y sencilla y la integración con otros subsistemas tales como control de accesos y sistemas contra intrusión.
- Disponibilidad de cámaras de alta resolución para la identificación del delito.
- Disponibilidad de cámaras adecuadas para escenarios con bajas condiciones de iluminación o fuertes contrastes de luz, como en fachadas vidriadas y accesos, entre otros puntos.

Síntesis

Podemos concluir que la instalación de sistemas de CCTV es actualmente muy recomendable para hoteles dada la madurez en costos y prestaciones de la tecnología actual. Estas instalaciones rentabilizarán en muy poco tiempo la inversión, pero deberán tener en cuenta los grandes principales ítems citados en este artículo para que la elección satisfaga a largo plazo las necesidades del hotel ■

Scati Labs desarrolla, fabrica y comercializa sistemas de video-vigilancia que permiten la gestión de múltiples cámaras de seguridad para el control y supervisión de instalaciones locales y remotas. Basados en una investigación tecnológica propia, la empresa produce avanzadas aplicaciones software, escalables, accesibles vía web e integrables con sistemas externos en proyectos de seguridad de mediano y gran tamaño. Las soluciones han sido implementadas con éxito en sectores como el financiero, el logístico, organismos públicos, industrias y distribución. Certificada ISO 9001, Scati Labs, comprometida con la conservación del medioambiente y el desarrollo sustentable, actualmente se encuentra en fase de implementación de un Sistema Eficaz de Gestión Medioambiental conforme lo establece la Norma UNE-EN ISO 14001.

Para más información: www.scati.com - marketing@scati.com

