

Seguridad c

por Lyda Durango

El presente año marca la llegada de la primera empresa independiente en ofrecer certificación de seguridad a los hoteles latinoamericanos. ¿Está su hotel preparado para marchar al compás de la normatividad? En entrevista con Gerencia de Hoteles, el presidente de SafePlace Corporation, John C. Fannin, explica el procedimiento para otorgar la certificación de seguridad a un establecimiento hotelero. 30 años de experiencia avalan su visión sobre el proceso de certificación en seguridad hotelera.

Con 30 años de experiencia en la industria de la seguridad, ¿qué cambios importantes ha visto en este tiempo?

La industria de la seguridad ha sido muy progresista, especialmente por los cambios en la tecnología y particularmente en la tecnología electrónica. La industria de alojamiento y hospedaje en su mayor parte ha sido lenta en aceptar los cambios institucionales, y como resultado ha quedado a la zaga de las instalaciones comerciales e industriales en el aspecto de seguridad y protección contra incendios; en muchas ocasiones la industria de alojamiento responde a las leyes y regulaciones no voluntariamente, sino compulsivamente, respondiendo a requerimientos forzados.

Además de la tecnología, ¿en qué otro aspecto se concentra el proceso de acreditación?

Creemos que un programa efectivo de seguridad y protección debe integrar los tres elementos: personas, procesos y tecnologías, y que sin la integración de esas tres cosas en realidad no se puede lograr un programa efectivo de protección. No podemos depender de la tecnología solamente; si miramos los incidentes que hemos experimentado en Suramérica sabemos que no se puede depender solamente de cá-



on garantía

maras o de cerraduras electrónicas; necesitamos un jefe de seguridad que responda apropiadamente ante individuos que actúen en forma sospechosa; por ello, la sola tecnología nunca es la respuesta, así sea que estemos hablando de incendios, de seguridad o de protección en general.

¿Cuál es el estado de las normas de seguridad en Latinoamérica y qué opina de ellas?

Ahora mismo adelantamos un proceso de revisión de los estándares que existen fuera de los EE.UU.; estamos revisando los de la UE y los de otros lugares de Suramérica. En la actualidad, nuestros requerimientos están basados en los estándares de EE.UU.: el código nacional de incendios y la guía de seguridad para establecimientos –que es algo nuevo en el país.

Nos basamos en los estándares de EE.UU. por muchas razones: una es que las empresas de EE.UU. quieren saber qué instalaciones cumplen con un mínimo de los estándares nacionales, porque son los que estas compañías conocen –no todos conocen los estándares de Latinoamérica.

¿Cómo van a hacer presencia en Latinoamérica?

Estamos llegando a países foráneos por medio de asociaciones, o sea que formaremos sociedades con compañías en Latinoamérica para tener la experiencia de ingenieros, expertos en seguridad y en protección contra incendios. La gente en estos países no va a tener que entenderse con negocios norteamericanos, sino con latinoamericanos que tienen relación con una compañía norteamericana, que conocen perfectamente la cultura.

La industria hotelera tiene necesidades especiales para el o la viajera de negocios, por ejemplo; ¿cómo pueden ustedes recomendar a los hoteles satisfacer estas necesidades?

La seguridad de un huésped en el hotel es una asociación entre ambos. El segundo es responsable: es la primera

línea de defensa en contra del crimen o de un incendio, por ejemplo. Pero el primero juega un papel muy importante también, pues comparte algo de responsabilidad sobre su propia seguridad. La mayoría de los hoteles son razonablemente seguros en lo que tiene que ver con el huésped y su acceso, pero obviamente el huésped debe ser cuidadoso cuando deja objetos en la habitación, por ejemplo.



John C. Fannin,
presidente de SafePlace
Corporation.

Hay una tendencia en Latinoamérica con relación a los hoteles independientes, ¿están ustedes apuntando a esos pequeños hoteles?

Como dije anteriormente, este año vamos a llegar a los hoteles de fuera de los EE.UU. Esperamos encontrar la misma tendencia que estamos viendo en EE.UU. cuando nos volvamos internacionales; [además] el programa de acreditación de Safeplace está siendo ampliamente acogido inicialmente por los hoteleros independientes, porque están buscando una manera de diferenciarse de las cadenas, están buscando una manera de aumentar sus ingresos y reducir costos elevando el nivel de seguridad que proporcionan a sus empleados y al personal en general, y tienden a ser más progresistas y más capaces de tomar decisiones, incluso más rápidamente que las grandes compañías y las grandes cadenas. Entonces, creemos que los pequeños hoteles van a ser los que primero nos acojan en todos los países.

¿Qué significa para un hotel tener su acreditación?

La acreditación trae una cantidad de cosas para el hotel. Una de las cosas que hace es que ayuda a reducir sus costos y mejora sus ingresos; en realidad nosotros mejoramos su rendimiento. [Por otra

parte] ellos encuentran que el proceso de acreditación por sí solo les proporciona una idea de en qué punto se encuentran frente a los estándares internacionales –algo que tal vez no habían hecho antes–, convierte su nombre en punto de referencia para los viajeros, organizadores de eventos y gerentes de viajes corporativos, quienes están preocupados por la seguridad de la instalación para sus negocios y sus empleados.

Sabemos, por los estudios que hemos hecho, que más del 90% de los viajeros, incluyendo mujeres, viajeros

frecuentes en este caso, prefieren un hotel acreditado a uno que no lo está.

Además, en muchos casos puede ayudar a reducir los costos de primas de seguros, ya que muchas compañías mundiales de seguros están considerando a Safeplace como una herramienta para ofrecer una tarifa segura en las primas de las pólizas. En EE.UU., por ejemplo, 3 o 4% de estas primas sobre las propiedades están reservadas por la compañía aseguradora para inspeccionar el sitio por sí mismos. Y finalmente, muchas veces la acreditación da una imagen positiva al hotel.

A propósito de imagen, ¿qué papel juega la imagen de la ciudad para obtener la acreditación?

Nosotros miramos el área de cobertura y miramos el destino como tal; no sólo la instalación hotelera. Y trabajamos con el hotel determinando dónde se cometen los delitos. Los viajeros exigentes toman la decisión de ir o no a cierta área y hay otros viajeros de negocios que definitivamente tienen que viajar a ciertas áreas para hacer negocios, entonces el destino en ese punto está predeterminado, pero lo que podemos hacer para mejorar su seguridad personal es sugerirle que se hospede en una instalación de esa ciudad que hace un buen trabajo para protegerlo; entonces por supuesto que el destino es un tema importante, especialmente después del 11 de septiembre. En este mundo del terrorismo cuando encuestamos tanto a viajeros de EE.UU. como internacionales nos dicen que no están preocupados por el hecho de viajar, sino por la seguridad del destino cuando ellos lleguen. ■

3a. EXPOSICIÓN INTERNACIONAL DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN MÉXICO

EXPO
SEGURIDAD
MÉXICO 2005

CENTRO BANAMEX, MÉXICO.D.F.

CCTV
CONTROL DE ACCESO
ALARMAS DE INTRUSIÓN
MEDIOS DE TRANSMISIÓN
PLATAFORMAS DE INTEGRACIÓN
SISTEMA CONTRA INCENDIO
Y MUCHO MÁS...

WWW.EXPOSEGURIDADMEXICO.COM

ORGANIZADO POR:



AUSPICIADO POR:



PUBLICACION ORIGINAL:



INFORMES: Tel. (81) 8347-8560, Fax (81) 8346-2597 informes@giprex.com

Para información GRATIS, marque 8 en la tarjeta del lector.

Para información gratis, marque 21 en la tarjeta del lector.