MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

2025

03/18/2025

Índice

	Pág.
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	**195**
1.1. Objeto y Alcance	**5**
1.2. Exclusiones	**5**
1.3. Majestic Hotel Group	**6**
1.4. Presentación de Majestic Hotel & Spa	**10**
1.4.1 Historia	**10**
1.4.2 Sistemas de Gestión	**11**
1.4.3. Productos y Servicios	**12**
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	**17**
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	**17**
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	**17**
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	**17**
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	**17**
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	**18**
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	**18**
5. LIDERAZGO	**19**
5.1. Liderazgo y compromiso	**19**
5.1.1. Generalidades	**20**
5.1.2. Enfoque al cliente	**22**
5.2. Política	**22**
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad y medioambiente	**22**
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad y medioambiente	**23**
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	**23**
6. PLANIFICACIÓN	**24**
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	**24**
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	**24**
6.3. Planificación de los cambios	**24**
7. APOYO	**25**
7.1. Recursos	**25**
7.1.1. Generalidades	**25**
7.1.2. Personas	**25**
7.1.3. Infraestructura	**26**
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	**26**
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	**27**
7.1.6. Conocimientos de la organización	**28**
7.2. Competencia	**28**
7.3. Toma de conciencia	**28**
7.4. Comunicación	**28**
7.5. Información documentada	**29**
7.5.1. Generalidades	**29**
7.5.2. Creación, actualización y control de la información documentada	**30**

Pág.

8. OPERACIÓN 32
8.1. Planificación y control operacional 32
8.2. Requisitos para los productos y servicios 32
8.2.1. Comunicación con el cliente 32
8.2.2. Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios 33
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 33
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 34
8.4.1. Generalidades 34
8.4.2. Tipo y alcance del control 34
8.4.3. Información para los proveedores externos 35
8.5. Producción y provisión del servicio 35
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 35
8.5.2. Identificación y trazabilidad 35
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 35
8.5.4. Preservación 35
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 36
8.5.6. Control de cambios 36
8.6. Liberación de los productos y servicios 36
8.7. Control de salidas no conformes 36
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 37
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 37
9.1.1. Generalidades 37
9.1.2. Satisfacción del cliente 38
9.1.3. Análisis y evaluación 38
9.2. Auditoría interna 39
9.3. Revisión por la dirección 39
9.3.1. Generalidades 40
9.3.2. Entradas y salidas de la revisión por la dirección 40
10. MEJORA 40
10.1. Generalidades 41
10.2. No conformidad y acción correctiva 41
10.3. Mejora continua 42
42

11. ANEXOS 43

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Objeto y Alcance

El Manual de Calidad y Medio Ambiente (MCMA) tiene como objetivo documentar un sistema de gestión integrado que permita al hotel autoevaluarse, identificar sus fortalezas y áreas de mejora, y desarrollar planes estratégicos para optimizar su desempeño. Todo ello, con el propósito de garantizar una actividad eficiente, minimizar el impacto ambiental y fomentar una evolución empresarial sostenible.

El alcance del MCMA comprende todas las actividades llevadas a cabo en las instalaciones del Majestic Hotel & Spa Barcelona, incluyendo los servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (convenciones, banquetes y spa-fitness & wellness). Asimismo, abarca todas aquellas operaciones que puedan generar impactos ambientales, ya sean directos o potenciales.

Cada empleado del hotel es responsable tanto de la calidad de su trabajo como del impacto ambiental de sus acciones. La gestión del hotel está orientada a la satisfacción del cliente, tanto interno como externo, y se fundamenta en el compromiso con la protección del medio ambiente. En este sentido, se promueve una cultura de desarrollo sostenible, asegurando que todas las actividades se realicen con el menor impacto ambiental posible.

Este MCMA refleja fielmente el funcionamiento interno de la organización, haciendo referencia, cuando es necesario, a procedimientos, métodos operativos y otros documentos clave. Para su correcta implementación y mantenimiento, es fundamental que todo el equipo lo comprenda y lo comparta como parte de la filosofía del hotel.

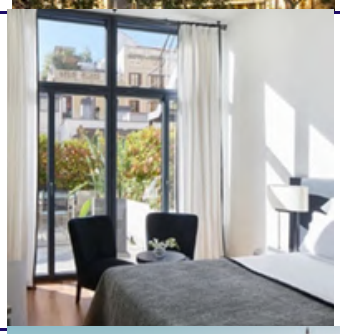
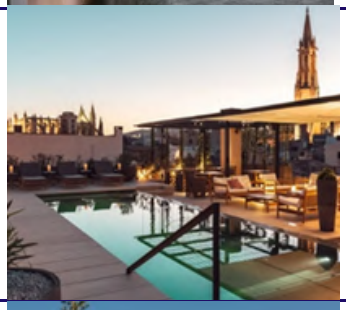
1.2. Exclusiones

En el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (SGCMA) del hotel no es de aplicación el punto 9.3. “Diseño y Desarrollo” de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, dado que la organización no lleva a cabo actividades en este sentido.

1.3. Majestic Hotel Group

Majestic Hotel Group es el resultado del entusiasmo y la dedicación de la Familia Soldevila, propietaria y fundadora desde 1918 de este grupo de hoteles, por crear unos establecimientos especiales y con una filosofía muy clara; ofrecer un cuidado servicio en unos hoteles siempre ubicados en edificios emblemáticos e históricos del corazón de ciudades como Barcelona, Mallorca o San Sebastián.

1.3.1 Luxury Collection

	Majestic Hotel & Spa 5* GL – Barcelona Hotel situado en el prestigioso Passeig de Gràcia, en pleno corazón de la Barcelona Modernista. Majestic Hotel & Spa Barcelona ofrece al cliente el mejor servicio, combinando el encanto de la tradición con la comodidad de un hotel moderno.
	**Majestic Residence – Barcelona** Majestic Residence es un innovador concepto de alojamiento que combina el apartamento de máxima calidad con los valores de tradición hotelera de Majestic Hotel & Spa Barcelona.
	**Sant Francesc Hotel Singular 5* - Mallorca** Hotel de 5 estrellas, ubicado en una casa señorial del S.XIX, en la bonita Plaza de Sant Francesc, en pleno casco antiguo de la ciudad de Palma de Mallorca. Cuenta con 42 habitaciones y suites, muchas de ellas con vigas de madera y techos abuhardillados, otras con frescos y molduras.
	Can Ferrereta – Mallorca Un resort 5 estrellas situado en el centro histórico de Santanyí y a escasa distancia de las mejores playas de la isla. Una emblemática residencia del siglo XVII convertida en un edén de arquitectura, diseño y arte contemporáneo. Consta de 32 habitaciones y suites rodeadas de magníficos jardines para una estancia muy especial.
	Hotel Villa Soro – San Sebastian Alojado en una de las Villas más imponentes de la ciudad, considerada Patrimonio Histórico. Tras su minuciosa rehabilitación, dispone de 25 cuidadas habitaciones, acogedores salones con chimenea, una bonita terraza donde disfrutar de una tarde soleada.

Hotel Finca Victoria - Begur - Nueva Apertura

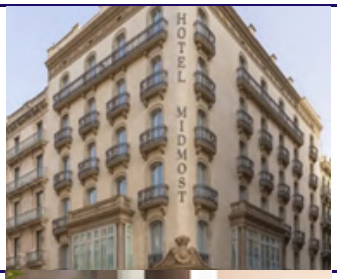
Abierto en 2025 tras una meticulosa renovación, esta casa histórica se mantiene fiel a sus orígenes: belleza, hospitalidad y misterio. Con su herencia local y su espíritu marítimo, cada espacio está diseñado como un retiro elegante y contemporáneo, un oasis donde los huéspedes pueden relajarse, reconectar y saborear la vida.

A solo unos pasos de una de las playas más impresionantes de la Costa Brava, con vistas panorámicas a las Islas Medas, Finca Victoria ofrece acceso a la belleza natural y al rico patrimonio cultural de la región.

Hotel Palacio de los Ángeles - Haro - Nueva Apertura

En el corazón de Haro, donde la historia y el vino se entrelazan, emerge un palacio con siglos de legado. Antaño hogar de la nobleza, hoy renace como un exclusivo refugio donde la arquitectura clásica y el lujo contemporáneo se encuentran. Cada rincón ha sido restaurado con esmero para ofrecer una experiencia única, donde la tradición riojana se respira en cada detalle.

1.3.2 Lifestyle Collection



Hotel Midmost – Barcelona

Hotel Midmost Barcelona es un hotel boutique de 4 estrellas con altos estándares de calidad que le permitirá pasar una estancia en el centro de Barcelona de lo más agradable. El Midmost dispone de 56 habitaciones y suites.

Hotel Denit – Barcelona

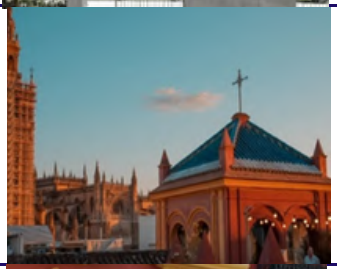
Denit Barcelona es un hotel moderno, recientemente renovado, de 36 habitaciones, emplazado en una antigua finca reformada en pleno barrio Gótico de Barcelona, al lado de Plaza Cataluña y a escasos minutos andando de Paseo de Gracia y las populares Ramblas.

Murmuri Residence Concepcio - Barcelona

Murmuri Residence Concepció ofrece la posibilidad de alojarse en el corazón de Barcelona en uno de nuestros 5 acogedores apartamentos. En un homenaje a Barcelona, los apartamentos toman los nombres de los emblemáticos teatros de la ciudad: Liceu, Grec, Tívoli, Lliure y el apartamento-loft Romea.

Murmuri Residence Mercader– Barcelona

Apartamentos de alto standing y diseño totalmente equipados situados en el discreto y encantador Passatge Mercader en el corazón de la Ciudad Condal.

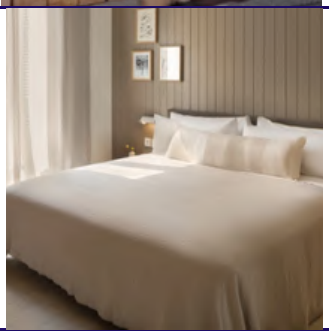


Hotel Palacio Pinello – Sevilla

El Hotel Boutique Palacio Pinello, joya arquitectónica del siglo XV en el corazón de Sevilla, ofrece una experiencia única que fusiona la majestuosidad histórica con comodidades modernas. Con detalles encantadores y un equilibrio perfecto entre lo antiguo y lo contemporáneo.

Hotel The Honest – Sevilla

Un lugar encantador ubicado en el corazón del centro histórico de la ciudad. Nuestro hotel ocupa una impresionante casa señorial del siglo XIX. Se ha llevado a cabo una completa reforma del hotel con mucho gusto y cuidado, manteniendo la arquitectura original y añadiendo modernas instalaciones para una estancia perfecta.

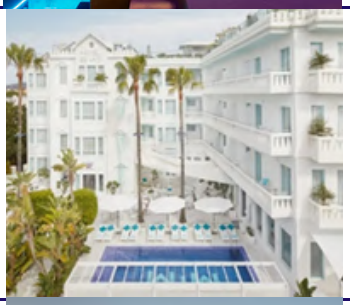
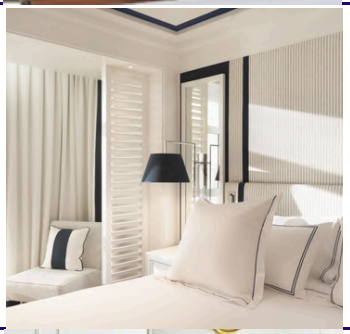
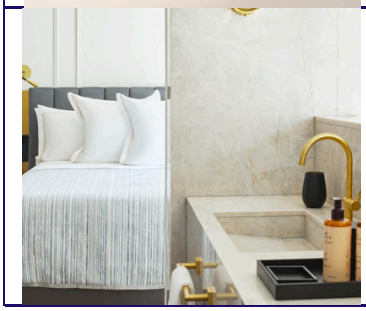


Hotel Casa Teva– Barcelona - Nueva Apertura

El nuevo Hotel Casa Teva está ubicado en un edificio típico de Barcelona renovado, en el corazón de la ciudad, en el barrio de Ciutat Vella. Las habitaciones han sido diseñadas con el máximo cuidado en los detalles, creando un ambiente acogedor y cosmopolita. A solo unos metros de los lugares más populares de la ciudad, ofrece una experiencia única con comodidades modernas.

1.3.3 Hoteles MIM

MIM corresponde a la cadena de hoteles de Messi y Majestic. Desde Majestic Hotel Group se gestionan todos los hoteles vacacionales para adultos con spa y servicio personalizado en destinos del Mediterráneo y Pirineos.

	Hotel MIM Sitges El Hotel MIM Sitges, situado a tan solo 50 metros de la playa, en el corazón de Sitges, es un oasis de tranquilidad. Este hotel de 4 estrellas superior, dispone de 77 habitaciones y suites, 300 m² de salones con luz natural y un completo spa con circuito de aguas para los amantes del bienestar.
	**Hotel MIM Ibiza** Un hotel boutique renovado en el 2014 bajo la supervisión del reconocido decorador británico Sean Cochrane, este establecimiento es todo un referente como 'el hotel más funky de Ibiza'. Cercano al centro de la ciudad, próximo a la playa d'en Bossa y a los más famosos locales nocturnos.
	Hotel MIM Mallorca En la costa este de la isla de Mallorca y sobre el mar. El Hotel MIM Mallorca, en primera línea de mar, está ubicado en el corazón del pueblo pesquero de S'Illot / Sa Coma. Este Hotel Boutique "adults only", remodelado en el año 2020, dispone de 98 habitaciones y suites, dos piscinas exteriores, spa, terraza solárium y SKY Bar, entre otros servicios.
	Hotel MIM Baqueira Situado a pie de pistas, junto al telecabina de la estación de esquí de Baqueira Beret, es el lugar ideal para disfrutar de unas vacaciones en familia, una escapada en pareja o con amigos, así como el sitio perfecto para celebrar un evento de negocios rodeado de un entorno natural único.
	**Hotel MIM Sotogrande - Renovado en Mayo 2025** Ubicado en el corazón del Puerto Deportivo de Sotogrande y con impresionantes vistas al Mediteráneo, Gibraltar y Marruecos. Un hotel boutique muy especial en la Costa del Sol que gracias a su ambiciosa renovación se convertirá en un referente de lujo y excelencia para relajarse y disfrutar de todo lo que este destino de renombre internacional tiene para ofrecer.
	**Hotel MIM Andorra** Situado en el principal eje comercial del país, en la unión de Escaldes Engordany y Andorra la Vella. El lugar ideal para unas vacaciones en familia, una escapada en pareja o con amigos y disfrutar en HINCHA de una experiencia gastronómica única de la mano del chef Nandu Jubany.

1.4. Presentación de Majestic Hotel & Spa Barcelona

Su ya larga historia ha convertido el Majestic Hotel & Spa Barcelona en todo un símbolo de la mejor tradición hostelera barcelonesa. Un hotel con solera y encanto que, a su vez es también uno de los establecimientos más modernos de su categoría en el centro de la ciudad, ofreciendo las últimas comodidades al viajero.

1.4.1. Historia

El Hotel Majestic abrió sus puertas a principios del siglo XX en la C/ Fontanella nº 2, esquina Puerta del Ángel, su nombre inicial era Hotel Inglaterra. En 1918 se trasladó el hotel a una mansión ubicada en el nº 70 - 72 del Passeig de Gràcia y pasó a denominarse Majestic Hotel Inglaterra.

Muy pronto el nuevo establecimiento, con un total de 100 habitaciones, se convirtió en uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad. En 1940 el Majestic Hotel Inglaterra pasa a llamarse simplemente Hotel Majestic, pero no será hasta la década de los 70 cuando sufra una verdadera modificación: el Hotel se une al edificio contiguo y a otro de nueva construcción pasando a tener 340 habitaciones.

En 1994 la familia Soldevila Casals (propiedad que, en su tercera generación, permanece al frente del hotel) emprende la penúltima gran reforma llevada a cabo en el Majestic, culminada en 1999. El resultado fue un hotel actual y moderno de 303 habitaciones que, sin embargo, ha conservado el espíritu que le ha distinguido durante sus más de 90 años de historia.

Bajo el nombre Majestic Hotel & Spa Barcelona, el establecimiento completó en 2015 una renovación integral de sus instalaciones, ofreciendo 272 habitaciones, incluida la lujosa Royal Penthouse en la novena planta, reconocida como la suite más grande de Barcelona y diseñada para satisfacer a los huéspedes más exigentes. En 2022, se realizó otra reforma que redujo el número de habitaciones a 258, con el objetivo de mejorar la categoría del hotel, optimizar sus prestaciones y fortalecer su competitividad.

SOLC, es la propuesta gastronómica de Majestic Hotel & Spa Barcelona, que lleva a los fogones materias primas del huerto propio y que cuenta con carnes y pescados de productores locales. El restaurante ha sido concebido como un homenaje a los productos que la naturaleza más cercana ofrece desde tiempos remotos a la cocina catalana, basándose en recetas que respetan y ensalzan la tradición. Inmediatez, frescura, origen y respeto son conceptos ligados a la nueva iniciativa culinaria del hotel. Para ello, el propio establecimiento cuenta con una finca en la zona del Maresme de la que nacen las verduras recogidas diariamente que el comensal encontrará en la carta.

1.4.2. Sistemas de Gestión

Asegurar la implantación y mejora de forma continua de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente en el Majestic Hotel & Spa Barcelona es posible mediante la sensibilización, concienciación, formación y comunicación a todos sus empleados y colaboradores, garantizando de este modo, la satisfacción de los clientes.

Trabajando en equipo todos los integrantes de las diferentes áreas y potenciando la comunicación, se logra el aumento de la motivación y mejora constante.

En Majestic Hotel & Spa Barcelona, la gestión ambiental es un compromiso compartido por todo nuestro equipo. Recientemente, hemos reorganizado el departamento de Calidad y Medioambiente, que ahora depende directamente de la Directora de Operaciones. Como parte de esta reestructuración, se ha creado el puesto de Directora de Calidad, encargada de liderar la estrategia en este ámbito. Bajo su dirección, se encuentra la Coordinadora de Calidad y Medioambiente, cuya función principal es asegurar el cumplimiento normativo y promover la mejora continua en materia medioambiental.

Departamento CALIDAD y MEDIO AMBIENTE

1.4.3. Productos y Servicios

Majestic Hotel & Spa Barcelona, en su situación privilegiada, permite al cliente estar en el centro del eje empresarial, lúdico y cultural de Barcelona (galerías de arte, edificios modernistas, centros comerciales, cines, restaurantes y un sinfín de actividades). Símbolo de la mejor tradición hotelera barcelonesa y, a la vez, uno de los hoteles más modernos del centro de la ciudad con la categoría de cinco estrellas Gran Lujo.

Los datos referentes al hotel son los siguientes:

Nombre de la empresa:	Nombre comercial:
Majestic Hotel Spa, S.L.	MAJESTIC HOTEL & SPA
Dirección: Passeig de Gràcia, 70	Dirección: Passeig de de Gràcia, 68
Municipio: Barcelona	Municipio: Barcelona
Comarca: Barcelonés	Comarca: Barcelonés
Código Postal: 08007	Código Postal: 08007
Teléfono: 93/ 488.17.17	Teléfono: 93/ 488.17.17
CIF: B - 65497414	CNAE: 55.11
web: www.hotelmajestic.es	web: www.majestichotelgroup.com
e-mail hotel: recepcion@hotelmajestic.es	e-mail reservas: reservas@hotelmajestic.es

El hotel ha llevado a cabo varias reformas desde entonces. La calidad en cuanto a materiales empleados, así como la decoración llevada a cabo cuidadosamente, hacen del hotel uno de los más importantes de la ciudad.

Habitaciones: Actualmente dispone de 258 habitaciones, de las cuales 108 son Deluxe, 19 Deluxe City View, 9 Deluxe Paseo de Gracia, 28 Executive, 8 Executive City View,4 Executive Paseo de Gracia, 18 Executive Family, 8 Junior Suite, 17 Junior Suite City View, 24 Junior Suite Paseo de Gracia, 10 Suite, 4 Penthouse Paseo de Gracia, 1 Penthouse y la Royal Penthouse. Además cuenta con 1 habitación adaptada para personas con movilidad reducida. Por otro lado, cuenta con 28 apartamentos ubicados en otro edificio de Paseo de Gracia.

De todas ellas, destaca la suite más grande de Barcelona y la vista más privilegiada de la Royal Penthouse con 468m2 y una capacidad de 6 personas. Un espacio delicado e íntimamente decorado al detalle, con un estilo elegante, clásico pero atemporal, con vocación de dar al huésped una profunda sensación de confort y paz con su amplia sala de estar, comedor y bar.

Majestic Royal Penthouse consta de zonas comunes (sala de estar, comedor, bar) y dos habitaciones e incluye servicios exclusivos como el de chofer en coche de lujo y el de mayordomía durante toda su estancia. Se trata de un espacio amplio, elegante y atemporal desde donde se puede contemplar cómo vibra la ciudad desde su terraza con jacuzzi.

Servicios de restauración:

Desayuno Buffet: Una experiencia gastronómica excepcional que ofrece un amplio surtido de productos frescos, con opciones para todos los gustos: muesli y cereales, fruta fresca cortada, zumos recién exprimidos, embutidos, ahumados, bollería selecta, huevos preparados al momento y especialidades del chef, entre otros. Este exclusivo desayuno, reconocido con el prestigioso premio al "Mejor Desayuno de Europa" por Prix Villégiature en 2018, garantiza un inicio de día inmejorable.

Restaurante SOLC: Ubicado en la primera planta, el Restaurante SOLC ofrece servicio de comida y cena de martes a sábado, con una propuesta culinaria basada en la tradición gastronómica catalana. Su cocina se distingue por el uso de productos frescos de mercado y proximidad, seleccionados cuidadosamente cada día. Además, cuenta con una carta de vinos exclusiva, diseñada especialmente para complementar esta experiencia gastronómica única.

Brunch: Cada domingo, el Brunch del Majestic Hotel & Spa Barcelona se presenta en un formato buffet con *show-cooking*, ofreciendo una gran variedad de delicias dulces y repostería artesanal. Esta propuesta, abierta al público, incluye una cuidada selección de platos fríos y calientes típicos de este formato, como los emblemáticos huevos Benedict, además de una extensa oferta de opciones dulces y saladas. Un equipo de chefs prepara en directo platos calientes al gusto del comensal. Como toque distintivo, el brunch se acompaña del prestigioso champagne francés Moët & Chandon, ideal para los amantes de este icónico espumoso.

Bar del Majestic: Situado en el corazón de Barcelona, el Bar del Majestic es un punto de encuentro exclusivo, frecuentado por destacadas personalidades del mundo de la cultura, el espectáculo y la política. En un ambiente elegante y acogedor, los huéspedes pueden disfrutar de una cuidada selección de cócteles, una copa de champagne con caviar o una ligera ensalada, todo ello servido con la excelencia y profesionalidad que caracterizan al Majestic Hotel & Spa Barcelona.

La Dolce Vitae (en la terraza de la 10ª Pl.): Situado en la décima planta, La Dolce Vitae es uno de los espacios más espectaculares de Barcelona, ofreciendo vistas panorámicas inigualables. Reformado en enero de 2022, este exclusivo enclave permite a los huéspedes disfrutar de una amplia selección de bebidas, sándwiches o un café mientras contemplan el perfil de la ciudad.
Además, la terraza cuenta con una piscina al aire libre de 25 m^2, ideal para un baño relajante tras una jornada de trabajo o un día de compras y visitas por Barcelona. También dispone de una zona destinada al descanso y la exposición solar, proporcionando un espacio perfecto para la desconexión.
Durante las noches de verano, de 21:00 a 01:00 horas, La Dolce Vitae se transforma en un auténtico oasis urbano, ofreciendo un ambiente fresco y sofisticado. Es el lugar ideal para disfrutar de un champagne de prestigio, un cóctel cuidadosamente elaborado o un combinado clásico. Su excelencia fue reconocida en noviembre de 2019 con el premio Prix Villégiature a la "Mejor Terraza de Hotel de Ciudad en Europa".

Room Service: El hotel ofrece un servicio de habitaciones disponible las 24 horas, permitiendo a los huéspedes disfrutar de una experiencia gastronómica de lujo en la comodidad e intimidad de su habitación. Su extensa carta incluye una cuidada selección de platos, tanto de la gastronomía local como de la cocina internacional.

Majestic Catering: Majestic Catering surge como respuesta a la demanda de los huéspedes del Majestic Hotel & Spa Barcelona, con el objetivo de trasladar la experiencia gastronómica del hotel a eventos externos. A lo largo de los años, ha participado en la organización de cenas de gala y eventos corporativos para empresas de distintos sectores y países, en algunos de los lugares más emblemáticos de la ciudad.

Otros servicios:

Majestic Fitness:

El hotel dispone de un espacio de entrenamiento equipado con la última generación en máquinas de musculación y cardiovasculares, diseñado para ofrecer un entrenamiento completo y eficiente. La sala cuenta con pantallas de plasma, hilo musical y la asistencia de un monitor de fitness, proporcionando un entorno cómodo y funcional para el bienestar de los huéspedes.

En 2024, el área de fitness ha sido completamente renovada, incorporando nuevas instalaciones y equipos para mejorar la experiencia de los usuarios.

Majestic Spa & Wellness:

Ubicado en la décima planta del hotel, Majestic Spa & Wellness ofrece una amplia gama de tratamientos personalizados, adaptados a las necesidades individuales de cada huésped. Su exclusivo menú de servicios incluye masajes, rituales, tratamientos faciales y corporales, así como manicuras y pedicuras, todos diseñados para potenciar el bienestar integral.

Como novedad en 2024, se ha inaugurado Majestic Wellness, un nuevo espacio en la Planta -1 dedicado a la relajación, que cuenta con una piscina, jacuzzi y una sala de tumbonas, proporcionando una experiencia de descanso y desconexión inigualable.

Salas de Convenciones y Banquetes:

Majestic Hotel & Spa Barcelona ofrece una amplia selección de salones renovados en 2024, diseñados para albergar convenciones, banquetes, cócteles y comidas de trabajo. Estos espacios han sido actualizados para garantizar un entorno moderno, elegante y completamente equipado, adaptándose a las necesidades de cualquier tipo de evento, con una capacidad máxima de 500 personas.

Desde banquetes de boda hasta convenciones empresariales, los salones se configuran de manera flexible para ofrecer la mejor experiencia a los asistentes.

En la planta baja, el hotel dispone del Salón Mediterráneo, un espacio de más de 600 m² que puede dividirse en seis salones independientes, con superficies que van desde 74 m² hasta 101 m². Cada uno de estos salones lleva el nombre de un mar del Mediterráneo: Alborán, Tirreno, Egeo, Mármara, Adriático y Liguria.

Gracias a su reciente renovación, estas salas combinan tecnología de última generación, diseño sofisticado y versatilidad, ofreciendo un entorno ideal para cualquier tipo de evento.

Servicios Complementarios:

Cajas de seguridad, cambio de moneda, canguro, conexión a internet gratuita, catálogo de almohadas, cuna, servicio despertador, servicio de mensajería/paquetería, minibar, parking de acogida, parking privado y vigilado con servicio de aparcacoches, vehículos de alquiler, servicio de transfer, prensa y prensa on- line, servicio de *butler*, servicio de habitaciones 24 horas, servicio lavandería, tintorería y planchado, servicio médico, entrenador personal, *personal shopper,* servicio de guías turísticos oficiales, VIP check in, contratación de Majestic Experiences, etc.

El régimen de funcionamiento de Majestic Hotel & Spa Barcelona es el siguiente:

Período de apertura:	Todo el año.
Días / año:	365
Días / semana:	7
Horas / día:	24
Horas / año:	8.760

El número de empleados es de aproximadamente 180.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este Manual y los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiente implantados, tienen como referencia las siguientes normas de calidad y medioambiente:

- UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistema acreditado por Oca Global.
- UNE-EN-ISO 14001:2015. Sistema acreditado por Oca Global.
- Reglamento EMAS (CE) Nº 1221/2009 y sus modificaciones posteriores: Reglamentos (CE) núm. 2017/1505 y 2018/2026. Sistema acreditado por Oca Global.

Ver detalle "Sistemas Certificados/Verificados" en Información Documentada (I9-MCMA).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Dirección tiene definidas las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el desarrollo del buen funcionamiento del hotel y la estrategia de la compañía que afectan a los resultados del Sistema de Gestión de Calidad.

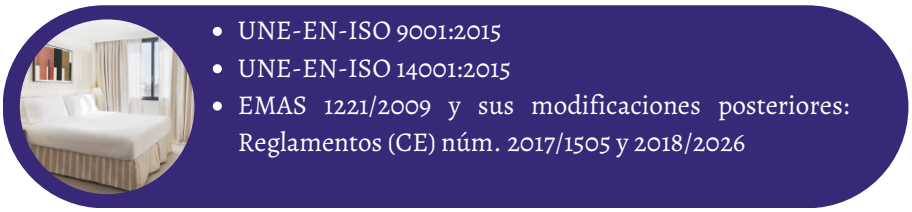
La información documentada de referencia para la identificación del Contexto y Partes interesadas de la Organización es el documento (I10-MCMA).

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la información documentada (I10-MCMA) se identifican además las partes interesadas por cada contexto interno y externo que afecte al hotel. Dicho documento está sujeto a revisión y actualización anualmente. Las partes interesadas y sus requisitos son factores clave del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar servicios que satisfagan dichos requisitos.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

En este documento se describe la Política de Calidad y de Medio Ambiente del hotel, en todos los ámbitos de su estructura, como empresa de prestación de servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (convenciones, banquetes y spa-fitness-wellness). El MCMA está estructurado de tal modo que estén presentes los apartados de las normas de referencia UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 y EMAS 1221/2009 y sus y sus modificaciones posteriores: Reglamentos (CE) núm. 2017/1505 y 2018/2026.



Este documento asegura el control de los factores que influyen en la Calidad y el Medioambiente, así como en la coordinación de las funciones de cada uno dentro del hotel, además de reflejarse la organización y sus disposiciones para la gestión de la calidad y el medio ambiente.

La elaboración del MCMA, así como sus revisiones pretenden adecuar de forma continua la gestión de los procesos de trabajo que se llevan a cabo en el hotel a las necesidades de cada momento, adaptándose a la realidad del mercado.

El equipo de Calidad y Medio Ambiente es responsable de actualizar este documento y publicarlo de forma interna a través del programa de gestión interna a los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente, y éstos a su vez informar a su equipo departamental sobre su contenido, de modo que, todo el equipo profesional del hotel conoce las atribuciones, responsabilidades y funciones que les afectan directamente.

Asimismo, cualquier persona del área interna o externa del hotel que esté interesada en disponer de información sobre el SGCMA, puede descargarse en formato PDF a través de la web www.hotelmajestic.es

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Para garantizar y alcanzar unos resultados positivos con más eficiencia se identifican todas las actividades y recursos relacionados y se gestionan a través de procesos a través de la información documentada (I11-MCMA) teniendo como referencia el mapa de procesos de la empresa (I3-MCMA). Esta información documentada se revisa y actualiza anualmente por parte del departamento de Calidad y Medio Ambiente y la Dirección de la Empresa.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

El Consejo de Administración de Majestic Hotel Spa Barcelona otorga a la Dirección General de Majestic Hotel & Spa Barcelona las facultades para llevar a cabo las responsabilidades de dirección, para el cumplimiento de los requisitos marcados por el SGCMA del hotel.

Tanto los componentes del Consejo de Administración como la Dirección General del hotel son conscientes de los beneficios que reporta un Sistema de Calidad y Medioambiente, para lograr mantener y mejorar la calidad en todos los niveles de la empresa sin dañar el medioambiente. El objetivo futuro es trabajar con una filosofía de calidad total y de protección del medioambiente mediante la implicación, esfuerzo y dedicación del equipo profesional del hotel y cooperación de colaboradores y clientes externos.

Declaración de Intenciones

Por deseo del Consejo de Administración y la Dirección General del Majestic Hotel & Spa Barcelona, y como representante final, me comprometo a que se inicien las oportunas acciones para satisfacer los requisitos legales y reglamentarios. Asimismo, implantar las acciones que permitan lograr el aseguramiento del Sistema de Gestión de Calidad y el Medio Ambiente en base a los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS (CE) Nº 1221/2009 EMAS y sus modificaciones posteriores: Reglamentos (CE) núm. 2017/1505 y 2018/2026.

Estos sistemas tienen como objetivo garantizar la máxima rentabilidad del hotel y la protección del entorno, proporcionando a nuestros clientes, productos y servicios con una calidad que satisfaga sus necesidades.

Para el logro de nuestros propósitos se establece una Política de Calidad y de Medio Ambiente, presente en todos los niveles del hotel, la cual permite la mejora continua de los procesos de trabajo y una mayor capacitación del equipo profesional.

Para conseguir este nivel de calidad y protección del medio ambiente, es necesario y así es entendido por la Dirección General del Majestic Hotel & Spa Barcelona, llegar a un compromiso y colaboración total entre las diferentes áreas, facilitando las vías de comunicación y transmitiendo nuestro deseo de competitividad interna y externa.

Sr. Pascal Billard
Director General
Majestic Hotel & Spa Barcelona

5.1.1. Generalidades

El objetivo del hotel es ofrecer servicios de hostelería con la mayor calidad posible acorde a su categoría y generando el mínimo impacto ambiental. Para ello, se definen y establecen unos objetivos de Calidad y Medioambiente, Medibles, Coherentes, Alcanzables, Retadores, Tangibles y Evaluables en las diferentes áreas. Mediante reuniones periódicas, se efectúa la definición, aprobación, seguimiento, control, cierre y balance de los objetivos de Calidad y Medioambiente del sistema.

La definición de los objetivos de Calidad y Medioambiente son definidos por todos los componentes del Comité de Calidad y Medioambiente y la Dirección General teniendo como referencia la estrategia de la organización, así como las quejas más recurrentes de nuestros clientes.

Los objetivos y metas ambientales del sistema de gestión ambiental se derivan de la "Política de Calidad y Medio Ambiente" definida y de la evaluación de los aspectos ambientales realizada en el hotel. Éstos se establecen en todos los niveles, y especialmente en aquéllos en los que se detectaron aspectos ambientales significativos, o bien, sobre los que se considera conveniente actuar para mejorar el comportamiento ambiental de la actividad desarrollada.

Los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente informan a su equipo departamental sobre los objetivos y metas ambientales para su consecución, motivándoles de forma continua para lograr su implicación. Con carácter mensual, a través de las Reuniones Departamentales, sus responsables velan por la calidad, el medioambiente y la mejora continua de sus departamentos, afectando tanto al equipo departamental como al cliente. En estas reuniones se tratan entre otros temas del sistema Información específica departamental e Información genérica interdepartamental.

Asimismo, se reúnen con carácter anual para efectuar un balance exhaustivo sobre el sistema en la reunión de Revisión del Sistema.

Con carácter trimestral se reúnen los componentes del Comité de Seguridad y Salud, compuesto por Representantes de la Empresa (director de RR.HH., Responsable de Servicios Técnicos, el Secretario del Comité, los Delegados de Prevención, los Delegados Sindicales y Asesores Externos, tratándose temas que permitan velar por la seguridad y salud en el hotel. El Director General realiza seguimiento de las actas junto con el Comité Ejecutivo de la empresa.

El objeto de estas reuniones es asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de los Sistemas de Calidad y Medioambiente implantados en el hotel, así como la "Política de Calidad y Medio Ambiente" y los objetivos definidos. Todas las acciones que tienen influencia en el funcionamiento del SGCMA están explicitadas en la información documentada "Plan Calidad y Medio Ambiente" (I4-MCMA), para asegurar que se cumplen los requisitos de la norma de referencia y que las modificaciones en el SGCMA mantienen su integridad.

Reuniones para garantizar la eficacia y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente

Anual

- Revisión del programa ambiental del Comité de Calidad y Medioambiente.
- Revisión de sistema de información departamental e interdepartamental.

Trimestral

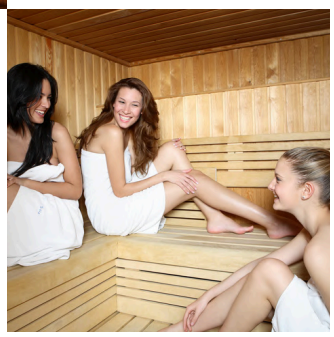
- Comité de Seguridad y Salud, tratan temas de seguridad y salud del hotel.
- Comité de Calidad y Medioambiente, seguimiento objetivos, seguimiento quejas, acciones de mejora, programa de auditorías, plan de calidad y medio ambiente.

Mensual

- Responsables departamentales refuerzan los objetivos de Calidad y Medioambiente así como los sistemas de información.

5.1.2. Enfoque al cliente

La Dirección del hotel asegura que se conocen las necesidades de los clientes y se ofertan servicios capaces de satisfacerlas. Como empresa de servicios, todas las actividades están directamente dirigidas a obtener la satisfacción de los clientes y se analiza con carácter mensual por parte de la Dirección todas las desviaciones provenientes de no conformidades de clientes del hotel.



5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad y medioambiente

El hotel tiene definida y publicada la información documentada "Política de Calidad y Medio Ambiente" (I7-MCMA). Ésta es revisada periódicamente por la Dirección General, para asegurar su vigencia. Asimismo, es conocida y entendida por el personal.

La "Política de Calidad y Medio Ambiente" constituye las directrices y objetivos generales del hotel, relativos a la calidad según la estrategia de la empresa, y es el punto de partida de la implantación del sistema de gestión ambiental, en ella constan los principios ambientales que debe cumplir el equipo humano del hotel, incentivando a sus colaboradores externos y clientes para su consecución, con el objetivo común de preservar el medioambiente.

5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad y Medioambiente

La política de Calidad (I7-MCMA) se encuentra disponible en la plataforma de gestión de calidad para todos los jefes de departamento y mandos intermedios manteniéndose como información documentada. La política de Calidad y Medioambiente se comunica a través de la página corporativa de Hotel Majestic & Spa Barcelona para nuestros clientes externos y partes interesadas.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En el "Organigrama Majestic Hotel & Spa Barcelona" (I5-MCMA), se hace constar la estructura directiva del hotel, mediante el cual se atribuyen las responsabilidades a cada cargo, conociéndose la autoridad y relación entre todo el personal que dirige, realizando y verificando cualquier trabajo que incida sobre la calidad del servicio y el medio ambiente.

En los capítulos del MCMA y procedimientos e instrucciones operativas asociados a cada uno de ellos, se define la correspondiente designación de responsabilidades y tareas generales y ambientales, competencias y relaciones entre todo el equipo profesional del hotel, en especial de aquéllos que deben:

- Iniciar acciones para prevenirla aparición de no conformidades/reclamaciones de clientes, así como identificar y registrar cualquier incidencia relativa a productos, servicios, procesos de trabajo y en general al Sistema de Calidad y Medioambiente. Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- Verificar la implantación de las soluciones.
- Controlar el posterior tratamiento de una entidad no conforme, hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.
- Informar al equipo profesional del hotel (área, departamento, sección), sobre los objetivos de Calidad y Medioambiente definidos para su consecución y los logrados, motivándolo de forma continua para lograr su implicación.

La persona responsable de Calidad y Medio Ambiente, considerando que debido a su cargo en el Majestic Hotel & Spa Barcelona, es la persona adecuada para responsabilizarse del desarrollo y eficacia del sistema. Éste a su vez, delega ciertas actuaciones sobre los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente, tal y como, se establece en la documentación del sistema. La Dirección General interviene en la toma de decisiones relativas al proyecto, además de ser responsable de la aprobación de toda la documentación.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad pueda lograr los objetivos y resultados previstos según la estrategia de la compañía y reducir los efectos no deseados, se identifican a través de la información documentada "Contexto de la Empresa" (I10-MCMA) todos los riesgos por cada contexto externo e interno de la empresa definiendo las acciones a realizar en caso de ocurrencia.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los Objetivos de Calidad y Medioambiente a través de la información documentada "Definición, Indicadores y Seguimiento de Objetivos de Calidad y Medioambiente" (I1-01) así como su seguimiento trimestral son compartidos por todos los empleados del hotel. En la información documentada se define las acciones a realizar para alcanzar el objetivo departamental, qué recursos se necesitan, así como su responsable y fecha de finalización.

6.3. Planificación de los cambios

Todas las acciones que tienen influencia en el funcionamiento del SGCMA están explicitadas en el impreso "Plan Calidad y Medio Ambiente" (I4- MCMA), para asegurar que se cumplen los requisitos de la norma de referencia y que las modificaciones en el SGCMA mantienen su integridad. Los cambios realizados en la organización deben ser planificados considerando la integridad del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, así como los recursos necesarios.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Dirección General del hotel procura en todo momento la identificación y adquisición de recursos, equipos, medios de control y conocimientos necesarios para lograr la calidad requerida, así como, la actualización de las técnicas de inspección, asignando el personal adiestrado para la dirección, ejecución de los trabajos y actividades de verificación, incluyendo las auditorías internas de calidad y medioambiente.

7.1.2. Personas

Información Documentada de referencia:

POC-G-31 Organización, Selección y Formación de Personal

Este procedimiento alcanza a la estructura organizativa, de selección, formación y capacitación del personal del hotel, teniendo por objeto:

- Presentar la estructura organizativa del hotel, así como, definirlas tareas y responsabilidades de todos los puestos de trabajo que conforman el hotel.
- Definir la formación, experiencia profesional y aptitudes requeridas para cada uno de los cargos o puestos de trabajo.
- Detectar y satisfacer las necesidades relativas a la selección de personal, asegurando la cualificación óptima para la realización de las distintas tareas y responsabilidades, en función del cargo o puesto de trabajo a desarrollar, teniendo presente aquéllos que ocasionen impacto ambiental, para incrementar su formación en esta área. De este modo, se garantiza que lleven a cabo sus funciones causando impactos ambientales mínimos y que tengan una competencia profesional adecuada.
- Mantener históricos de personal que aseguren su cualificación y formación para el puesto de trabajo desarrollado.
- Comunicar la filosofía del hotel, para el conocimiento de la necesidad de formación del personal, así como, el establecimiento del Plan Anual de Formación Interna adecuado para cubrir la necesidad de formación específica de todo el personal.
- Comunicar al personal del hotel el compromiso asumido a nivel ambiental, mediante la Política de Calidad y Medio Ambiente, los objetivos y metas fijados e informarles gradualmente de todas las acciones que se van realizando, con el fin de implicarles e incrementar su motivación y colaboración en esta área.

La comunicación y formación ambiental del equipo humano del hotel es muy importante para conseguir su implicación, ya que su participación es el auténtico motor para el logro de sus objetivos y metas ambientales, desarrollando correctamente el Sistema de Gestión Ambiental.

Anualmente se detectan las necesidades formativas y de reciclaje del equipo profesional del hotel, para elaborar posteriormente el Plan Anual de Formación Interna, que es aprobado por la Dirección General.

Con el propósito de evaluar la eficacia de la formación impartida, se efectúa seguimiento de la mejora profesional del empleado en su área de trabajo.

7.1.3. Infraestructura

El hotel dispone de las infraestructuras adecuadas para prestar servicios de:

- Hostelería y Restauración (Recepción, Habitaciones, Salas de Reuniones, Comedores, Cocinas, Almacenes y su debido servicio de mantenimiento).
- Servicios especiales (Fitness, Wellness, Tratamientos en el Majestic Spa, Piscina, etc. y su debido servicio de mantenimiento).
- El procedimiento general de referencia para el mantenimiento de las instalaciones del hotel es el POC-M-19 “Mantenimiento de Instalaciones” y se acompaña de las respectivas Instrucciones de trabajo.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Las condiciones de trabajo están definidas en los procedimientos operativos para asegurar el cumplimiento de los requisitos ofertados y proporcionar confort al cliente, adecuado a la categoría del hotel.

Majestic Hotel & Spa Barcelona tiene en consideración todos los aspectos que tienen relación con el ambiente de trabajo y la conformidad de los productos y servicios que ofrece, teniendo presente y cumpliendo la normativa/legislación aplicable a las actividades de la organización.

A la normativa/legislación vigente aplicable a la actividad del hotel tiene acceso el equipo de Calidad y Medio Ambiente, así como la persona Responsable de Proyectos a través de una plataforma contratada para su actualización de forma continua.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Información documentada de referencia:

POC-M-19 Mantenimiento de Instalaciones

En las inspecciones en la recepción y a lo largo del proceso de prestación, se llevan a cabo inspecciones y ensayos que miden las propiedades del producto o características de los servicios, de acuerdo con unos requisitos según se definen en los procedimientos operativos de Calidad y Medioambiente. Para la realización de dichas inspecciones y ensayos, se disponen de recursos técnicos (equipos de inspección, medición y ensayo) con una precisión óptima.

En la instrucción de trabajo IT2-M-19" Calibración Interna de Equipos de Temperatura" se definen las bases para realizar la calibración de todos y cada uno de los equipos de inspección, medición y ensayo. Para asegurar la actualización de dichas calibraciones, se dispone de un Plan de Calibración donde se recogen las frecuencias de la calibración de cada equipo y la instrucción de calibración que se aplica.

El Dpto. de mantenimiento es responsable de asegurarse que:

- Los patrones utilizados para las calibraciones son trazables con respecto a los patrones nacionales o internacionales reconocidos.
- Las calibraciones, así como, las inspecciones y ensayos se realizan en condiciones ambientales adecuadas.
- Se asegura que la manipulación, protección y almacenamiento de los equipos no alteran su precisión y su aptitud para el uso.
- Se protegen los equipos contra desajustes que invaliden las calibraciones realizadas.
- Se custodian los patrones utilizados para la calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo en lugar seguro para evitar su deterioro.

En los casos pertinentes, se mantienen archivados los certificados de las calibraciones realizadas por los proveedores del equipamiento o por empresas de calibración externa. Cuando tras una calibración, se descubre un equipo fuera de tolerancia, se prepara un plan de revisión sobre dicho equipo.

7.1.6. Conocimientos de la organización

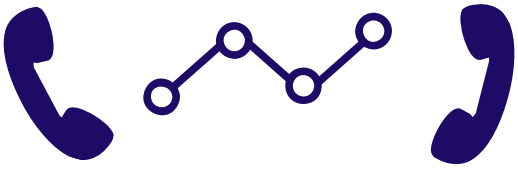
Con el objetivo de que todo el personal esté preparado para desempeñar de forma eficaz y eficiente su puesto de trabajo, cada jefe/a Dpto. en colaboración con el Director/a de RR. HH y Responsable de Formación, son responsables de detectar la necesidad de formación de su equipo departamental, inclusive de aspectos ambientales, teniendo presente la Información Documentada "Perfil Tareas y Responsabilidades del Puesto de Trabajo" (I1-31).

7.2. Competencia

La información documentada de referencia sobre la Competencia de la compañía es "Organización, Selección y Formación de Personal" (POC-G-31) donde se describe. En la información documentada de referencia se identifica el conocimiento necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.

7.3. Toma de conciencia

Anualmente el hotel publica en la página web oficial el Manual de Calidad y Medioambiente, así como la Declaración Ambiental para que todas las partes interesadas tomen consciencia de la política de calidad y medioambiente de la compañía, así como el programa ambiental.



7.4. Comunicación

El procedimiento general de referencia para la comunicación interna y externa es el POC-G-35 "Comunicación Interna y externa" cuyo alcance aplica a toda la comunicación interna sobre Calidad y Medio Ambiente hacia clientes y empleados del hotel y colaboradores. La comunicación interna al equipo profesional del hotel se realiza también siguiendo las indicaciones del POC-G-31 "Organización, Selección y Capacitación de Personal" y mediante las reuniones del sistema.

La comunicación y formación ambiental que el hotel realiza hacia el cliente interno (personal) y externo, hacia sus colaboradores externos y partes externas, son de gran relevancia para comunicar las actuaciones ambientales que se llevan a cabo, implicando al máximo de agentes posibles en la conservación del medio ambiente. Esta comunicación la organiza y coordina la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, colaborando de forma muy estrecha con los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente.

Uno de los elementos más importantes de comunicación es la "Política de Calidad y Medio Ambiente", que se transmite a todos los ámbitos, dado que refleja los principios y objetivos de Calidad y Medioambiente del Majestic Hotel & Spa Barcelona.

En el procedimiento queda establecida la metodología para informar y/o documentar al público objetivo la comunicación externa, sobre el compromiso ambiental asumido por el Majestic Hotel & Spa Barcelona, entre los cuáles son informados agencias de viajes, proveedores y/o subcontratistas, el *Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya*, l*a Direcció General de Turisme* y el *Ajuntament de Barcelona*.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

Información Documentada General de referencia:

POC-G-01 Reuniones de Seguimiento del Sistema

Siguiendo las indicaciones descritas en dicha información documentada, el hotel establece las revisiones del SGCMA, con el fin de asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos en las normativas. El SGCMA del hotel está soportado por los siguientes documentos fundamentales:

Manual de Calidad y Medio Ambiente (MCMA):

Es el documento de referencia del SGCMA.

Información Documentada (Específica y General):

Los procedimientos operativos de calidad y medioambiente son también documentos soporte del SGCMA, coherentes con los requisitos de las normas del Sistema de Calidad y Medioambiente (ver normas de referencia) y con la Política de Calidad y Medio Ambiente declarada por el hotel. En ellos se reflejan de forma esencial los procesos de trabajo del hotel, implicando por ello, los procesos de compras, ventas, prestación de servicios, etc.

Los procedimientos son documentos de uso interno y únicamente pueden acceder a alguno de ellos en ocasiones excepcionales, algún cliente externo, así como entidades colaboradoras (entidades de certificación, verificación y asesoramiento), con previa aprobación del Director del Hotel.

En la Información Documentada "Procedimientos" (I1-MCMA) se registran los procedimientos generales y específicos que son de aplicación en la organización.

Como complemento a algunos procedimientos generales y específicos del SGCMA, se crean instrucciones de trabajo en las que se indican de forma precisa y con todos los detalles, el proceso de trabajo que se debe seguir (prestación de servicio, elaboración, preparación de producto, conservación, almacenamiento, etc).

En la Información Documentada "Instrucciones de Trabajo" (I2-MCMA) se registran las instrucciones de trabajo que son de aplicación en la organización.

7.5.2. Creación y actualización y control de la información documentada

Se establece el método de trabajo para controlar la emisión, aprobación, publicación, modificación y archivo de toda la documentación aplicable dentro del sistema de aseguramiento de la calidad y medio ambiente del hotel, incluyendo la sustitución de documentos obsoletos.

Esta sección se aplica a todos los documentos integrantes del SGCMA, así como a la documentación externa recibida que afecta a la calidad y al medioambiente.

Los documentos técnicos, deben ser emitidos, revisados y aprobados por el personal autorizado antes de su distribución. Para ello, se hace uso de:

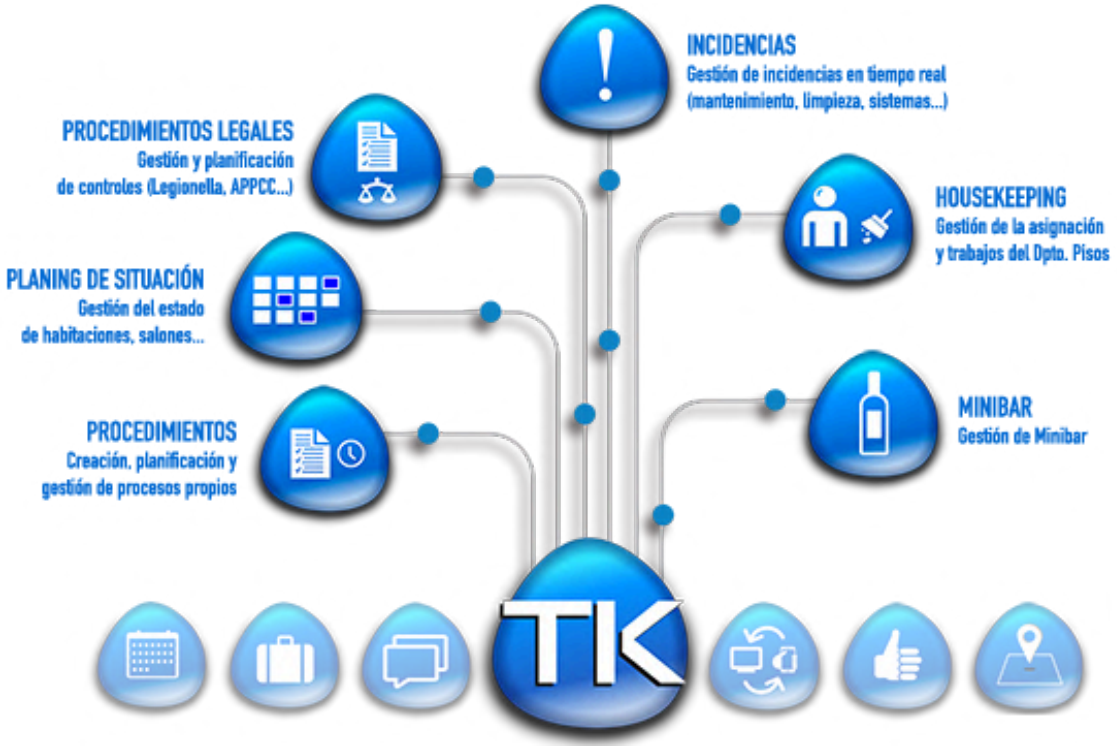
"Programa informático Takhys": es un software-red que nos permite controlar la documentación del sistema, haciendo los documentos visibles para todos los miembros de la organización.

El programa Takhys asegura que las revisiones vigentes estén disponibles en todos los puntos en los que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de calidad y medio ambiente.

A través de Takhys y mediante el impreso "Control de Registros" (I12-MCMA) se identifica, recoge, codifica, accede, archivar, custodia y se mantiene al día los registros relativos a la calidad y el medio ambiente, que acreditan la conformidad de los procesos, servicios y actividades, así como el funcionamiento eficaz del SGCMA.

Dentro del ámbito de la presente sección, se encuentran todos los registros empleados para demostrar la conformidad de los requisitos especificados por las normas de referencia y el funcionamiento eficaz del sistema, además de aquéllos que aportan datos e información significativa para iniciar acciones de mejora. Éstos deben ser legibles e identificables con los productos a que se refieren.

En la Información Documentada se indica el responsable y tiempo de custodia de cada uno de los registros.



8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

No es necesario planificar la realización de los servicios que se ofertan, debido a ser siempre los mismos. Este requisito no se ha excluido, para poder planificar procesos asociados a posibles nuevos servicios o cambios en la ejecución de los actuales. En estos casos, la planificación de los procesos:

- Deberá ser coherente con los objetivos de la Calidad y de Medioambiente del hotel.
- Deberá documentarse según los procesos y actividades que intervengan, aspectos ambientales asociados, recursos necesarios, responsables, control esa realizar e indicadores de su eficiencia.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

Información documentada de referencia:

POC-C-02 Gestión de Reservas de Alojamiento
POC-C-03 Gestión de Reservas de Grupos y Eventos

El hotel establece mediante la información documentada la metodología para atender, recibir y procesar las reservas puntuales de servicios tanto de alojamiento como de grupos y eventos.

El cumplimiento de la legislación ambiental aplicable al hotel es un requisito mínimo e indispensable para conseguir la adhesión a los sistemas de gestión ambientales ISO 14001:2015 y EMAS 1221/2009, garantizando que se cumple y que incluso el hotel va más allá de su requerimiento. El departamento de Calidad y Medio Ambiente es el responsable de leerla y clasificarla de forma actualizada. Para ello se establece un acuerdo con un colaborador externo que le remite con carácter mensual cualquier novedad legislativa aplicable al hotel.

8.2.1.Comunicación con el cliente

El hotel dispone de un sistema eficaz de comunicación con los clientes (reales y potenciales, antes, durante y después de la prestación del servicio), para asegurar que éstos:

Reciben suficiente información sobre los servicios ofertados o adquiridos, suministran suficiente información sobre la calidad de los servicios recibidos y disponen de los sistemas óptimos para canalizar sus quejas, reclamaciones y sugerencias.

Información Documentada General de referencia:

POC-G-35 Comunicación Interna y externa

Este procedimiento permite:

- Gestionar la información sobre los sistemas de calidad y medio ambiente implantados, y comunicarla de modo personal e impersonal a los clientes.
- Gestionar la comunicación de los clientes hacia el hotel.
- Gestionar las quejas y sugerencias de los clientes.

Se establece la metodología para gestionar los cuestionarios de opinión de los clientes para conocer y valorar el grado de su satisfacción percibido en los servicios ofrecidos.

Este procedimiento describe la metodología para informar y/o documentar al público objetivo de comunicación externa, sobre los sistemas implantados. Cuando clientes externos o partes interesadas (colaboradores o agentes externos), muestran interés por recibir información sobre los sistemas de certificados/verificado, el Departamento de Calidad y Medio Ambiente les da respuesta por e-mail, facilitando la información electrónicamente.

Los documentos definidos, aprobados y considerados como Comunicación Externa son:

- Manual de Calidad y Medio Ambiente (MCMA)
- Declaración Ambiental (DA)
- Documentos cuya transmisión externa es aprobada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

8.2.2. Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios

Se utiliza un software informático para la identificación, registro, evaluación y revisión de la legislación ambiental aplicable al hotel. Una vez al año, la Responsable de Calidad y Medio Ambiente evalúa el cumplimiento de todos los requisitos ambientales aplicables al hotel. El resultado de esta evaluación queda registrado en la intranet del servicio on-line contratado.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

No aplicabilidad. El diseño de servicios está externalizado.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Información Documentada General de referencia:

POC-G-06 Compras y Subcontrataciones

Se establece con el objetivo de garantizar, que la calidad de todos los productos comprados o servicios subcontratados necesarios para llevar a cabo la prestación de los servicios que ofrecen los diferentes departamentos del hotel, son aptos para su propósito. Para ello:

- Se elaboran documentos de compra que definen claramente los tipos de productos o servicios que se precisan.
- Se establece una política de aseguramiento de compra/subcontratación, a través de documentos de pedido tanto de compra (órdenes de pedido) como de subcontratación(contratos), donde se especifican todos los requisitos de la compra/subcontratación (tipo y características del producto/servicio y del suministro), y cuando se estime conveniente, la documentación aportada por el proveedor (especificaciones en plazos de entrega, condiciones de entrega, etc.).

Esta Información Documentada, permite colaborar únicamente con proveedores evaluados y autorizados.

8.4.1. Generalidades

Información Documentada General de referencia:

POC-G-07 Evaluación de Proveedores

- Se establece este procedimiento para definir la evaluación de proveedores cuyos productos o servicios influyen en la calidad del servicio ofrecido por el hotel y sobre el impacto ambiental que éste ocasiona. Para ello:

- Se seleccionan y evalúan los proveedores en función de su aptitud para proporcionar bienes o servicios conformes a los requisitos del hotel. En ocasiones, si se considera conveniente, se elaboran especificaciones de subcontratación que son entregadas al proveedor.

8.4.2. Tipo y alcance del control

Cuando el hotel está interesado en verificar el producto comprado en las instalaciones del proveedor, esta observación queda reflejada en los documentos de compra, además de las disposiciones para la verificación y el método a utilizarse para la puesta en circulación del producto.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Se definen criterios de compra, haciéndose constar los tipos de productos o servicios que se precisan, teniendo presente que generen el mínimo impacto ambiental. Se efectúa con carácter anual, evaluación y seguimiento de proveedores, procediendo del siguiente modo:

- Evaluación cuando se estime oportuno de su sistema de calidad y medio ambiente.
- Seguimiento y control de sus entregas, o bien, el resultado del servicio. Considerándose de gran relevancia si se hubiere generado alguna incidencia.
- Evaluación de los registros históricos generados, por su colaboración con el hotel.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Información Documentada General de referencia:

POC-G-10 Control de Mercancías

En diferentes procedimientos se establece el control de mercancías según diferentes procesos de trabajo, tales como:

- Compras y sub-contrataciones.
- Comerciales.
- Prestación de Servicios.
- Mantenimiento.
- Inspecciones.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

En la Información Documentada "POC-G-10 Control de Mercancías" se establece quiénes son los responsables de archivar y por cuánto tiempo se debe custodiar la documentación que se genera por los controles de recepción, conservación y mantenimiento de productos.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Información Documentada General de referencia:

POC-G-08 Tratamiento de Pertenencias de cliente

Se establece el método de trabajo para cuidar la propiedad perteneciente a los clientes mientras esté bajo el control del hotel.

8.5.4. Preservación

Información Documentada General de referencia:

POC-G-10 Control de Mercancías

Se establece el método de trabajo para llevar a cabo el control de los materiales a los que tiene acceso el cliente para su consumo y servicio.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Información Documentada Específica de referencia:

POC-A-26 Manipulación, Almacenamiento y Conservación de Alimentos y Bebidas
POC-P-28 Control de Material para Uso del Cliente

Se define cómo los departamentos de Restauración y Cocina deben manipular, almacenar y conservar los alimentos. Así como, en el procedimiento de "Control de Material para Uso del Cliente", cómo controlar los materiales a los que tiene acceso el cliente para su consumo y servicio.

8.5.6. Control de cambios

A través de las actas de Auditorías Internas por parte de Calidad y Medioambiente se definen todos los cambios departamentales realizados que afectan al Sistema de Gestión de Calidad.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Información Documentada General de referencia:

POC-P-22 Inspección de los Servicios de Limpieza
POC-GR-27 Guest Services
POC-C-15 Visitas Comerciales

A través de la Información Documentada de referencia se establece el procedimiento y modo de liberación de los productos y servicios del hotel. La liberación de servicio al cliente no se lleva a cabo hasta que se ha completado satisfactoriamente el proceso planificado.

8.7. Control de salidas no conformes

Información Documentada General de referencia:

POC-G-23 Tratamiento de No Conformidades, Acciones de Mejora y Acciones Correctivas

El objeto de este procedimiento es permitir la identificación, información y tratamiento de los productos/ servicios no conformes detectados por el personal, deficiencias o desviaciones del sistema de calidad y medio ambiente, y atención de reclamaciones de clientes del hotel. Asimismo, quedan definidas las responsabilidades, para el análisis y tratamiento de las no conformidades/ reclamaciones de clientes detectadas, implantándose las acciones convenientes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Información Documentada Específica de referencia:

POC-A-21 Inspecciones en Cocina, Comedor y Cafetería
POC-P-22 Inspección de los Servicios de Limpieza

En estos procedimientos operativos se documentan las actividades de inspección mediante:

- La identificación de las características y/o puntos claves en cada inspección.
- Selección de las características cuya inspección asegure la calidad del servicio o en su caso del producto utilizado.

Las inspecciones en proceso tienen lugar durante todos los pasos que conllevan la ejecución de las diferentes actividades que conforman la prestación del servicio. Las pautas de inspección en el proceso se basan en el autocontrol del personal correctamente cualificado para la ejecución de dichas tareas, así como continuas inspecciones sobre parámetros críticos en el proceso.

Los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente son responsables de efectuar control y seguimiento de los objetivos y metas fijados, informando de forma continua al Responsable de Calidad y Medio Ambiente, para valorar sus resultados, estableciendo las acciones convenientes para la mejora de la calidad y el medio ambiente de forma continua.

El servicio recibido por parte de los proveedores está sujeto de igual modo a control y seguimiento, según queda definido en el procedimiento POC-G-07 “Evaluación de Proveedores”, para que los productos y/o servicios que proveen al Majestic Hotel & Spa tengan el nivel de calidad óptimo y generen el menor impacto ambiental.

Información Documentada Específico de referencia:

POC-A-20-1 Inspecciones ante la Recepción de Productos de Alimentación y Bebidas

El objeto de las inspecciones de recepción es obtener la información necesaria para evaluar constantemente la capacidad de servicio de los proveedores. En este procedimiento se documentan las actividades de inspección mediante:

- La identificación de las características y/o puntos claves en cada inspección.
- Selección de las características cuya inspección asegure la calidad del servicio o en su caso del producto utilizado.

En caso de declarar éstos como productos y/o servicios no conformes se registrará a través de una No Conformidad en soporte informático Takhys.

9.1.1. Generalidades

El hotel dispone de una sistemática para asegurar que el SGCMA:

- Permita entregar servicios conformes con los requisitos pactados con el cliente.
- Está bajo control y mejora continuamente.
- Genere el mínimo impacto ambiental.

9.1.2. Satisfacción del cliente

El hotel realiza un seguimiento y mantiene contactos con los clientes con el propósito de valorar su grado de satisfacción, en cuanto a los servicios que han solicitado y al trato recibido por el personal que les atendió.

Información documentada de referencia:

POC-G-35 Comunicación interna y externa

Todos los departamentos que mantienen un contacto directo con los clientes tienen la responsabilidad de recoger y registrar cualquier observación, comentario o inquietud manifestada por el cliente en referencia al servicio o trato recibido. Las reclamaciones de clientes se gestionan conforme se define en la sección 9.2 “Control de servicios no conformes” del presente MCMA.

En el POC-G-35 “Comunicaciones Internas y externas” se establece la metodología para gestionar los cuestionarios de opinión de los clientes para conocer y valorar el grado de su satisfacción percibida en los servicios ofrecidos.

9.1.3. Análisis y evaluación

Esta sección tiene por objeto describir la sistemática utilizada para obtener la información necesaria para evaluar la capacidad del SGCMA en los siguientes aspectos:

- Satisfacción de los clientes.
- Conformidad de los servicios prestados.
- Tendencias de los procesos.
- Gestión de proveedores.

Las actividades y servicios gestionados por el hotel no requieren la utilización de técnicas estadísticas complejas para el control de los procesos y la capacidad de los mismos. En cualquier caso, siempre que se deban utilizar métodos estadísticos para la evaluación de parámetros relativos a la calidad de los servicios prestados y al impacto ambiental, se deben emplear técnicas reconocidas y en especial las normalizadas (medias, desviaciones, promedios, gráficas, histogramas, etc.).

Cuando se considere necesario o conveniente se deben aplicar técnicas estadísticas. El Director de Área/ Jefe Dpto./ Jefe Sección debe determinar las técnicas a utilizar y controlar su correcta aplicación.

Cuando, debido a la simplicidad de la técnica estadística a utilizar, ésta no requiera una justificación documentada, ya sea por tratarse de fórmulas de aplicación directa o de técnicas estadísticas básicas ,se debe incluiren el documento (procedimiento, instrucción, etc.) con el que se relacione.

Si debido a la complejidad de la técnica estadística a utilizar, se requiere una documentación de esta con el propósito de describir y detallar su técnica de aplicación y facilitar su interpretación, ésta será objeto de la confección de un documento concreto (instrucción). En su caso también se puede hacer referencia a documentación externa facilitada por los fabricantes o creadores del programa estadístico (manuales, información técnica, libros de consulta, etc.). En estos casos, los documentos que precisen del apoyo de la técnica estadística harán referencia a la documentación que desarrolla la operativa.

9.2. Auditoría interna

Información documentada de referencia:

POC-G-30 Auditorías Internas y Externas de Calidad y Medio Ambiente

Se establece la metodología para realizar un examen sistemático e independiente del sistema de calidad y medio ambiente con el fin de determinar su correcta aplicación y eficacia, identificando anomalías y posibles mejoras o correcciones.

El responsable de Calidad y Medio Ambiente elabora el "Plan Anual de Auditorías Internas", aprobándolo la Dirección General y publicándose a través de Takhys a los Componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente. El responsable de Calidad y Medio Ambiente establece con la colaboración del Director General los componentes del Equipo Auditor. Éste está debidamente cualificado según el perfil del auditor definido por el coordinador de Calidad y Medio Ambiente y aprobado por el Director General, pudiéndose tratar de personal interno como de colaboradores externos, subcontratados para tal fin.

En cualquier caso, los auditores seleccionados por el responsable de Calidad y Medio Ambiente y el Director General, actúan de forma imparcial y están libres de influencias que puedan afectar a su objetividad. En ningún momento, cualquiera de ellos que audite un departamento / área, tiene responsabilidad directa sobre éste/a, para que la auditoría y sus resultados sean imparciales.

Una vez realizada cada auditoría interna de los diferentes departamentos del hotel, el Equipo Auditor recoge por escrito las conclusiones, y seguidamente el responsable de Calidad y MedioAmbiente elabora el "Informe de Auditoría Interna", publicándolo a través del programa Takhys al responsable del departamento Auditado. El Auditado es responsable de implantar las acciones de mejora/ preventivas/ correctivas definidas en este informe, y el responsable de Calidad y Medio Ambiente verificar su implantación, eficacia y la fiabilidad de las medidasde control hasta su cierre,custodiando en todo momento los registros originales, y velando por que existany funcionen los mecanismos pertinentes asegurándose que se atienden a los resultados de la auditoría.

Anualmente el hotel es auditado externamente por las entidades certificadoras/verificadoras para comprobar que los requisitos de las normas/reglamento de los sistemas certificados se cumplen correctamente. De igual modo, que, en las auditorías internas en las externas, el auditado en este caso el Majestic Hotel & Spa es responsable de implantar las acciones de mejora/ preventivas/ correctivas establecidas en los informes de las entidades certificadoras/verificadoras dentro del plazo que éstas establecen.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Dirección del hotel debe planificar y llevar a cabo la revisión del seguimiento de las acciones establecidas para el cambio de cuestiones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación del Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

9.3.2. Entradas y salidas de la revisión por la dirección

La Dirección del hotel revisa periódicamente y realiza seguimiento de las No Conformidades de los clientes, así como establece Planes de Acción para minimizarlas junto con el Comité Ejecutivo. Trimestralmente la Dirección conjuntamente con responsable de Calidad y Medioambiente realiza seguimiento de los Objetivos de Calidad con cada uno de los jefes de departamento del hotel para ver su cumplimiento y logros. Revisión por parte de la Dirección de las auditorías realizadas por el responsable de Calidad y Medio ambiente, así como el desempeño de los proveedores externos para modificar cualquier acción al respecto o identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.

Anualmente se establecen los recursos por parte de Dirección para el desarrollo de la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y se realiza revisiones periódicas para restablecer los recursos en caso de necesidad.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

El SGCMA mejora continuamente, utilizando las herramientas de gestión que se disponen:

- Control de los objetivos de la calidad y medio ambiente.
- Gestión de no conformidades/ reclamaciones de clientes y de acciones de mejor/ correctivas.
- Auditorías internas.
- Control de los procesos (gestión de indicadores).

El resumen de los resultados obtenidos y el análisis de las posibilidades de mejoras futuras, se explicitan anualmente en el “Acta de Reunión de Revisión del Sistema”.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Información documentada de referencia:

POC-G-23 Tratamiento de No Conformidades, Acciones de Mejora y Acciones Correctivas

El objeto de este procedimiento es permitir la identificación, información y tratamiento de los productos/ servicios no conformes detectados por el personal,deficiencias o desviaciones del sistema de calidad y medio ambiente, y atención de reclamaciones declientes del hotel. Asimismo, quedan definidas las responsabilidades, para el análisis y tratamiento de las no conformidades/ reclamaciones de clientes detectadas, implantándose las acciones convenientes.

Todo empleado del hotel que detecta una no conformidad procede a su identificación, cumplimentando a través del programa Takhys, o bien, informando a su responsable más inmediato para que éste la documente, evitando su puesta en proceso, de modo que, el servicio no conforme no llegue a conocimiento del cliente, además de evitarse un impacto ambiental adicional. En caso de atender una reclamación de cliente, el empleado informa con carácter inmediato a su responsable para solventarse satisfaciendo al cliente del modo más adecuado; asimismo debe registrarse la reclamación de cliente detectada, para con posterioridad prevenir que reincida. Asimismo, todo Director de Área/ Jefe de Departamento debe mantener informado a su equipo departamental (retroalimentación), sobre la resolución de la no conformidad o reclamación de cliente detectada/atendida.

10.3. Mejora continua

Información documentada de referencia:

POC-G-23 Tratamiento de No Conformidades, Acciones de Mejora y Acciones Correctivas

Se describe el método que se utiliza para decidir, aplicar y evaluar las acciones de mejora y correctivas a implantarse, cuyo propósito es mejorar el servicio, reducir o eliminar las causas reales y/o potenciales que originan servicios no conformes, así como, deficiencias o desviaciones del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente y el comportamiento ambiental en el hotel.

Para ello se analizan todos los procesos de trabajo, autorizaciones, registros e informes de calidad y medioambiente, reclamaciones de los clientes y se realizan controles para tener la seguridad de que se llevan a cabo las acciones de mejora y correctivas convenientes y de que éstas son eficaces. La mejora es la acción tomada para incrementar la calidad de servicio / producto, y minimizar el impacto ambiental, previa aportación de sugerencia de cualquier empleado, clientes o colaboradores externos.

La corrección es la acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad / Reclamación de Cliente, de un defecto o cualquier situación indeseable existente, para impedir su repetición. Toda acción correctiva sigue un plan de acción que se ejecuta para asegurar que es efectiva. Debe efectuarse la comprobación de su eficacia y adaptabilidad a los riesgos ambientales observados. Para conocimiento de cómo gestionar una acción correctiva y de mejora se establece la metodología de actuación en los procedimientos POC-G-23 “Tratamiento de No Conformidades, Acciones de Mejora y Acciones Correctivas”.

11.ANEXOS

MAJESTIC HOTEL & SPA BARCELONA
Manual de Calidad y Medio Ambiente Revisión 8 (I1-MCMA)

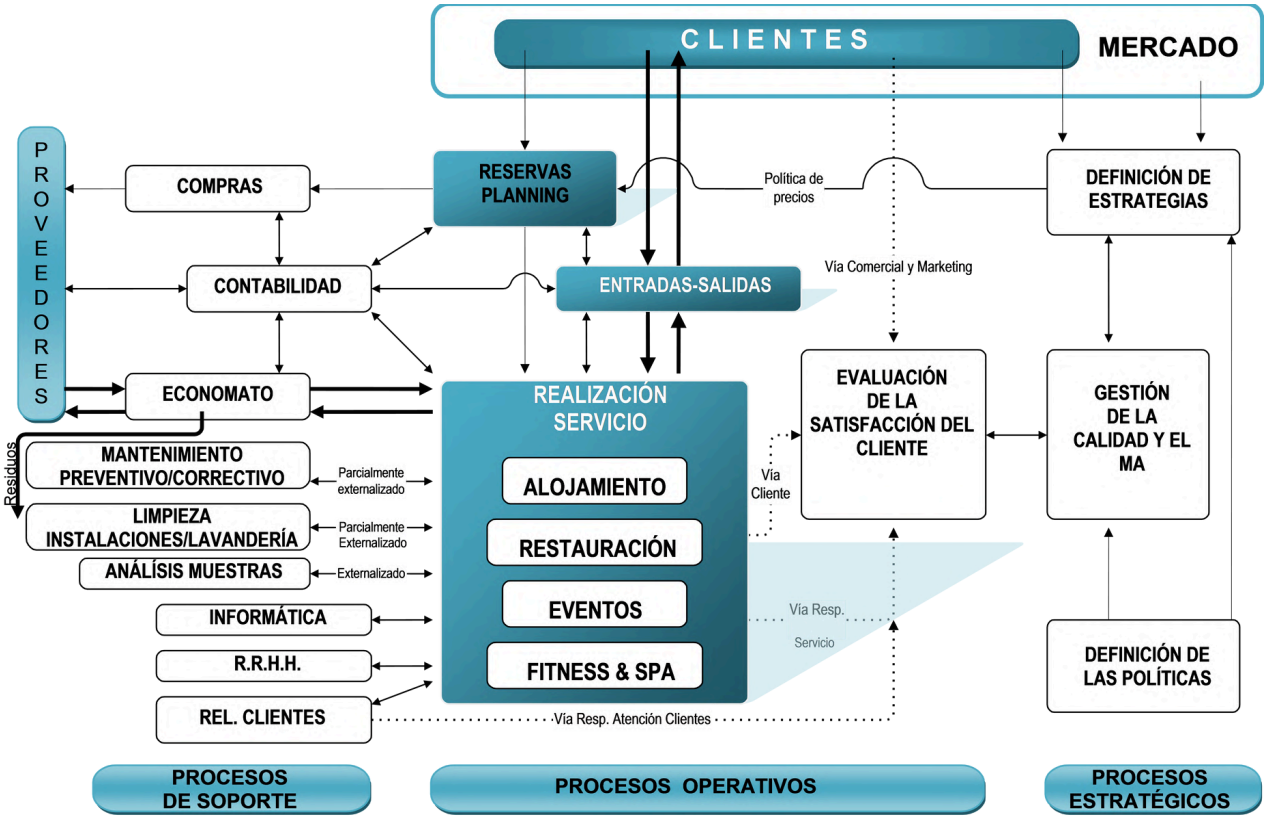
PROCEDIMIENTOS			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	REVISIÓN	FECHA

"Procedimientos" (I1-MCMA): Impreso en el que quedan registrados los procedimientos generales y específicos de los sistemas certificados/verificado. El Registro original aprobado por el Director General y la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, quien lo custodia.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO			
CÓDIGO	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	REVISIÓN	FECHA

""Instrucciones de Trabajo" (I2-MCMA): Impreso en el que quedan registradas las instrucciones de trabajo generales y específicas de los sistemas certificados/verificado. El Registro original aprobado por el Director General y la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, quien lo custodia.

Mapa de procesos



PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Manual de Calidad y Medio Ambiente — Revisión 12 (I4-MCMA)

PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE AÑO 2018

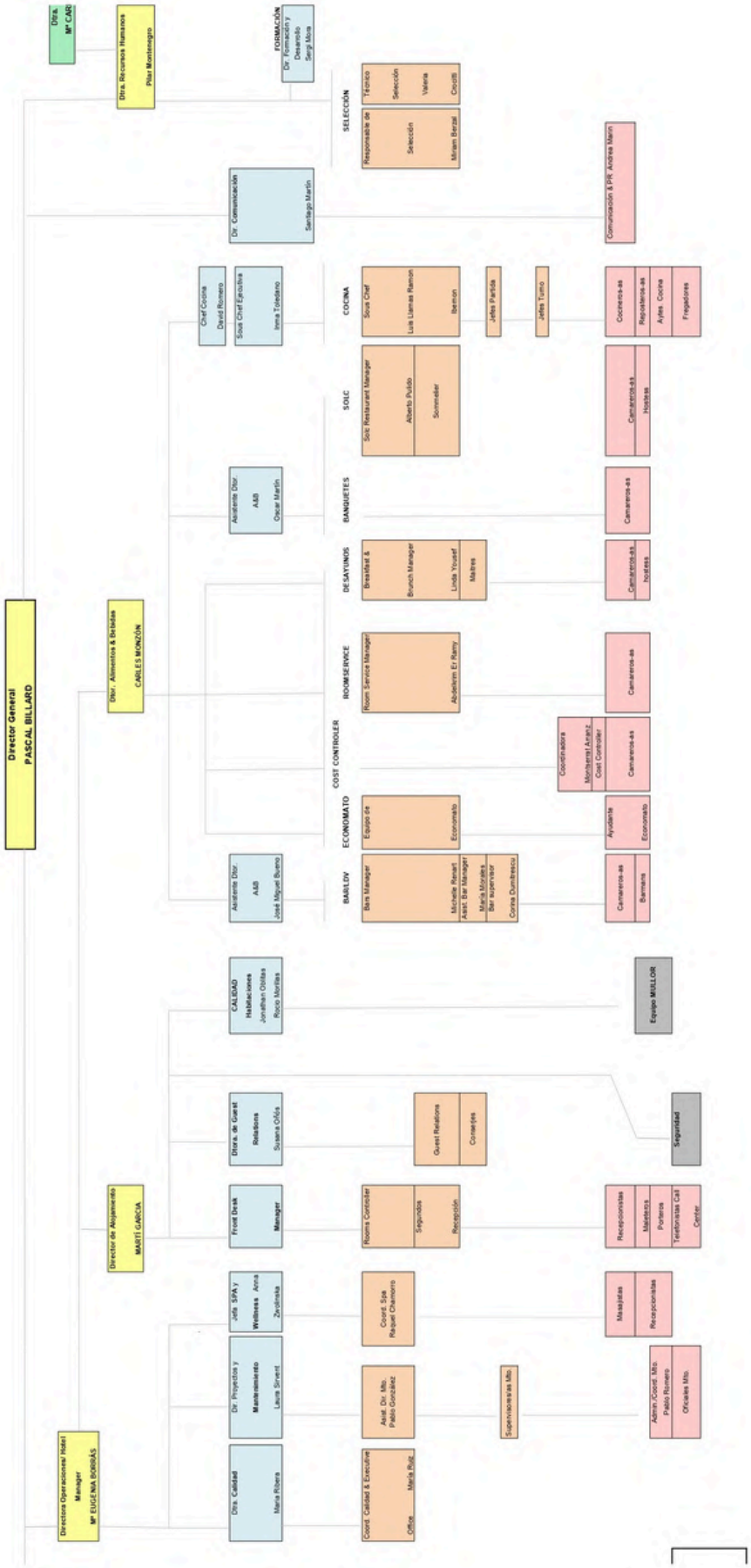
ACCIONES	SITUACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
(DA) Revisión de Declaración Ambiental	PREVISTO												
DA – *Anual*	REAL												
(I4-MCMA) Definición del Plan de Calidad y Medio Ambiente (año próximo)	PREVISTO												
MCMA	REAL												
(I7-MCMA) Revisión de Política Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
MCMA	REAL												
(I1-01) Definición de Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I2-01) Reuniones de Comité de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
Inspecciones Outlets de Calidad	PREVISTO												
Takhys	REAL												
(I4-01) Revisión del Sistema	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I3-01) Actas de Reuniones Departamentales	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
Actualización de Listado de Proveedores Calificados	PREVISTO												
POC-G-07	REAL												
(I1-23) Revisión de Condiciones Adversas a la Calidad y al Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-23	REAL												
(I2-30) Informes de Auditorías Internas de Calidad y Medio Ambiente (presente año)	PREVISTO												
POC-G-30	REAL												
Auditorías Externas	PREVISTO												
POC-G-30	REAL												
Definición de Plan Anual de Formación Interna	PREVISTO												
POC-G-31	REAL												
(I1-32) Revisión de Listado de Aspectos Ambientales	PREVISTO												
POC-G-32	REAL												
(I2-32) Revisión de Evaluación de Aspectos Ambientales	PREVISTO												
POC-G-32	REAL												

Manual de Calidad y Medio Ambiente — Revisión 12 (I4-MCMA)

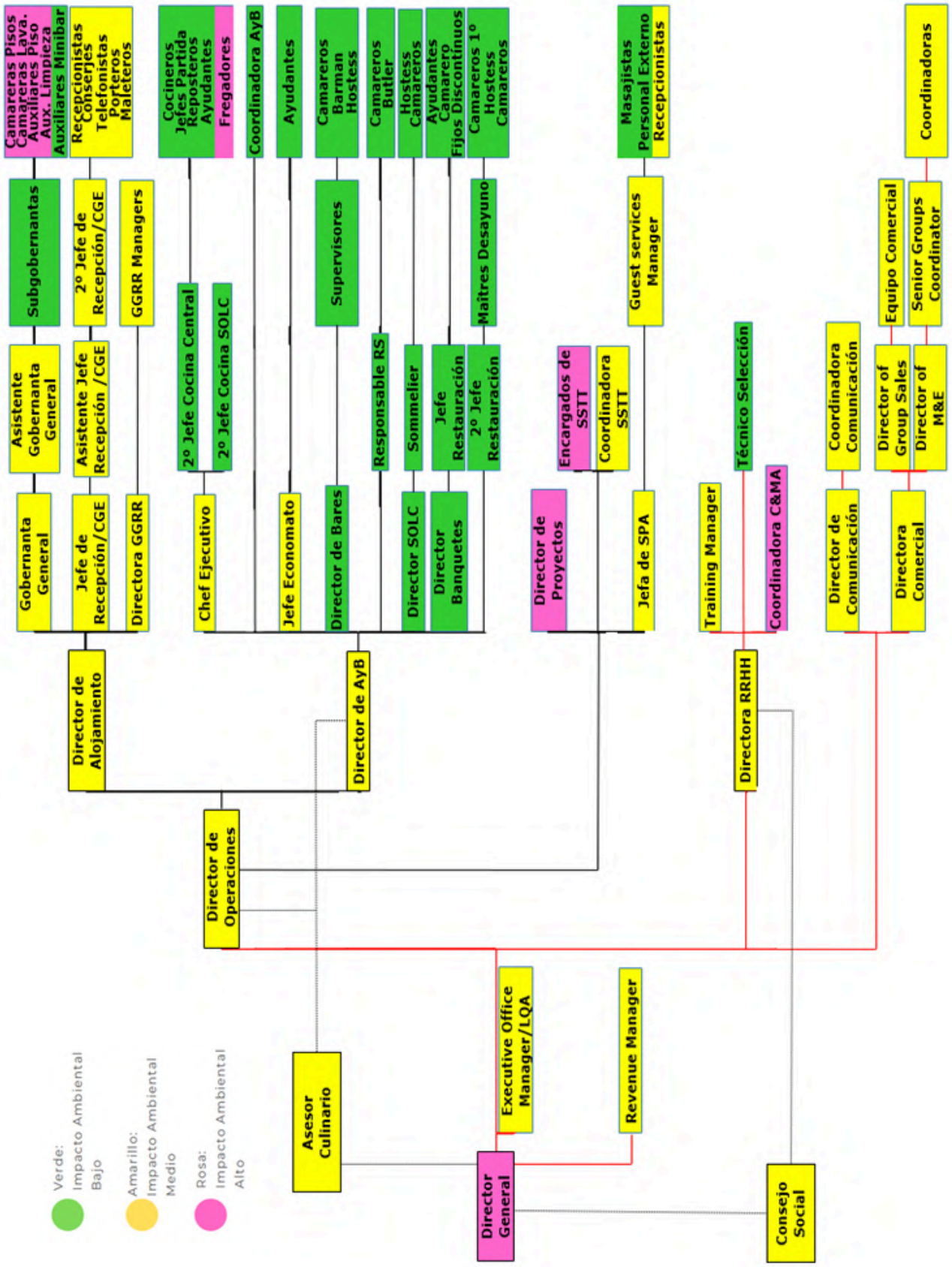
PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE AÑO 2018

ACCIONES	SITUACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Informes de No Conformidades	PREVISTO												
Takhys	REAL												
(I3-40) Balance de Control de Generación de Residuos	PREVISTO												
POC-G-40	REAL												
(I1-44) Revisión de Evaluación de Accidente Ambiental Potencial	PREVISTO												
POC-G-44	REAL												
Simulacro de Emergencias Ambientales	PREVISTO												
POC-G-44 – *Bianual-*	REAL												
Simulacro de Emergencias Generales	PREVISTO												
Plan de Autoprotección - *Anual*	REAL												
Revisión de Normativa y Legislación Ambiental (Evaluación)	PREVISTO												
POC-G-45	REAL												
(I1-45) Actualización de Normativa y Legislación de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
	REAL												
(I10-MCMA) Contexto de la Empresa	PREVISTO												
MCMA	REAL												
(I11-MCMA) Mapa de Procesos	PREVISTO												
MCMA	REAL												
Balance de Consumo de Agua	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Analítica de Aguas Residuales	PREVISTO												
POC-M-42– *Anual*	REAL												
Balance de Consumo de Electricidad	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Balance de Consumo de Gas	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Analítica de Emisiones a la Atmósfera	PREVISTO												
POC-M-42 – *Bimestral*	REAL												
Analítica de Ruido (emisión)	PREVISTO												
POC-M-42 - *Bianual*	REAL												

ORGANIGRAMA MAJESTIC HOTEL & SPA



SEMÁFORO AMBIENTAL MAJESTIC HOTEL & SPA



POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Majestic Hotel & Spa Barcelona, con más de 100 años de historia, ofrece instalaciones y equipamientos que reflejan la categoría de un hotel funcional, lujoso y moderno. Nuestro liderazgo en el sector se basa en la alta calidad de nuestras instalaciones y el nivel de servicio, que garantiza la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, Majestic Hotel & Spa Barcelona actualmente forma parte de la prestigiosa asociación *The Leading Hotels of the World* que asegura la máxima excelencia en el servicio. Majestic Hotel & Spa Barcelona promueve la concienciación de la necesidad de que sus actividades, productos y servicios se realicen con el adecuado respeto por el medio ambiente. Por ello, hemos desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de conformidad con las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO14001:2015 y Reglamento Europeo 1221/2009 EMAS, como prueba de nuestra responsabilidad social corporativa.

Concienciados con la necesidad de mejorar el liderazgo y el bienestar y ética del cuidado de la salud de las personas trabajadoras realizamos plan de acción interno acompañado por el asesoramiento y planes de formación del Servicio de Prevención Ajeno. Además, nos hemos adherido a la Declaración de Luxemburgo, integrándonos en la Red Española de Empresas Saludables.

Responsabilizados con la problemática medioambiental que afecta a nivel global, vamos un paso más allá renovando anualmente la certificación de sostenibilidad turística Biosphere para hoteles, reforzando nuestro compromiso con el medioambiente.

Asimismo, en 2024 hemos obtenido la certificación BREEAM, que nos acredita como un edificio sostenible y eficiente en términos medioambientales.

Para el logro de nuestros objetivos y metas

Todos debemos involucrarnos activamente, aportando y recibiendo la información adecuada para garantizar y mejorar continuamente la calidad en toda la organización, así como nuestro compromiso con el medio ambiente, lo que constituye la mejor garantía para nuestros clientes.

Trabajando en equipo, integrando a todos los miembros de las distintas áreas y potenciando la comunicación, logramos aumentar la motivación, mejorar de manera constante la calidad de nuestros productos y servicios, y fortalecer nuestro compromiso de sostenibilidad. Este enfoque nos permite sentirnos orgullosos de nuestra empresa, así como del esfuerzo colectivo que dedicamos a nuestra labor.

Nuestro compromiso empresarial

Se basa en crear un ambiente donde cada uno de nosotros se sienta satisfecho en su rol, repercutiendo indiscutiblemente en el bienestar propio y en el de nuestros clientes. Reconocemos la diversidad de estos, considerando factores como la edad, inquietudes, discapacidades (sensoriales, físicas, intelectuales y psíquicas), niveles de exigencia, etc.

Favorecemos que todos en su entorno estén capacitados mediante la continuidad del Plan de Formación Interna, de modo que, interioricemos y difundamos nuestra cultura de sostenibilidad a todas las partes interesadas, no solo para proponer y dar soluciones en la gestión del trabajo, sino también para fomentar la sensibilización, concienciación y comunicación ambiental a todas las personas trabajadoras y colaboradores de la organización, promoviendo la implicación y el trabajo en equipo. Estos esfuerzos reflejan nuestros valores fundamentales de sostenibilidad, los cuales guían nuestras acciones hacia un futuro más responsable y respetuoso con el entorno.

Fomentamos la autonomía de cada equipo, promoviendo la autoinspección, el autocontrol, la polivalencia y la integración en la resolución de problemas dentro de los grupos de trabajo. Nos enfocamos en capacitar al personal disponible antes de incorporar personal más cualificado.

Nos comprometemos a mantener una conducta de adaptación continua al cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y calidad vigente, en función de nuestra actividad y ubicación geográfica.

Implementamos medidas de acción, control y prevención/corrección para reducir nuestro impacto ambiental, minimizando el consumo de recursos naturales y materias primas, y gestionando adecuadamente los aspectos ambientales (impacto visual, generación de residuos, emisiones atmosféricas, ruido y aguas residuales). Prestamos especial atención a las acciones para el ahorro de agua debido a la situación de sequía en Cataluña.

Establecemos objetivos y metas para garantizar la mejora continua de la gestión ambiental y de calidad, realizando auditorías internas y externas para verificar el correcto funcionamiento del sistema. De este modo, contribuimos a la conservación del entorno y a la consecución de la calidad total, alienándonos así con nuestros valores de sostenibilidad.

Mantenemos informados a los clientes, incentivando su cooperación, creando un especial vínculo para colaborar con la protección del medio ambiente.

La responsabilidad de implementar la Política de Calidad y Medio Ambiente es compartida. Sus principios son revisados periódicamente, prestando especial atención a las personas y comunicándola a todas las personas trabajadoras y clientes, permaneciendo a disposición de colaboradores y partes interesadas.

"La calidad la hacen las personas y no las empresas,
únicamente nosotros podemos garantizar que nuestro futuro sea brillante"

Barcelona, septiembre 2024

Sr. Pascal Billard
Director General

SISTEMAS CERTIFICADOS / VERIFICADO

SISTEMA CERTIFICADO / VERIFICADO	TIPO SISTEMA	CERTIFICADO / INFORME / VERIFICACIÓN	ÁREA APLICACIÓN	FECHA ACREDITACIÓN / RENOVACIÓN	ENTIDAD CERTIFICADORA / VERIFICADORA
UNE-EN ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad. Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2015	Certificado Nº: CS/00/052 (ISO 9002:1994) Certificado Nº: CS/00/052 (ISO 9001:2000) Certificado Nº: CS/00/052 (ISO 9001:2008) Certificado Nº:34/5200/13/1834 (ISO 9001:2015)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	21/12/2000 05/11/2016	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
UNE-EN ISO 14001:2015	Sistema de Gestión Ambiental. Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2015	Nº Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:1996) Informe Nº: 01011 Nº Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:2004) Informe nº: 01011 Certificado Nº:34/5400/16/1123 (ISO 14001:2015)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	13/11/2001 28/02/2017	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
EMAS Reglamento Europeo 1221/2009	Sistema de Gestión Ambiental. Reglamento Europeo 1221/ 2009	Nº Registro Certificado: ES-CAT-000110 Informe Nº: 3.00.01002 (VMA) Verificación Nº: E-V-0010 (Reglamento Europeo 761/2001) (Reglamento Europeo 1221/2009)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	20/11/2015 11/06/2019	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO Y ARTES INTERESADAS MAJESTIC HOTEL & SPA

IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS MAJESTIC HOTEL & SPA						PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			ACCIONES
ENTORNO	CONTEXTO	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	RIESGO Y OPORTUNIDADES	EVENTOS DE RIESGO	BAJA	MEDIA	ALTA	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE	
CONTEXTO EXTERNO												
CONTEXTO INTERNO												

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS OPERATIVOS

	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y Oportunidades	Acciones	Seguimiento
Alojamiento								
F&B								
COMERCIAL								
EVENTOS								

PROCESOS DE SOPORTE

	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y Oportunidades	Acciones	Seguimiento
Compras								
Contabilidad								
Economato								
Mantenimiento								
Limpieza								
Análisis muestras								
RRHH								

PROCESOS ESTRATÉGICOS

	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y oportunidades	Acciones	Seguimiento
Definición de estrategias								
Gestión de la calidad y MA								
Definición de las políticas								

FECHA REVISIÓN *12/07/2016*

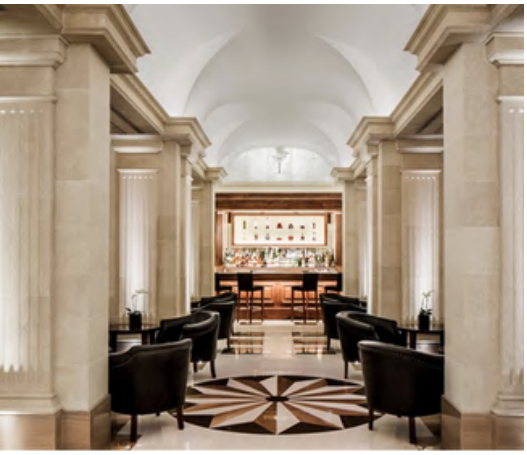
RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

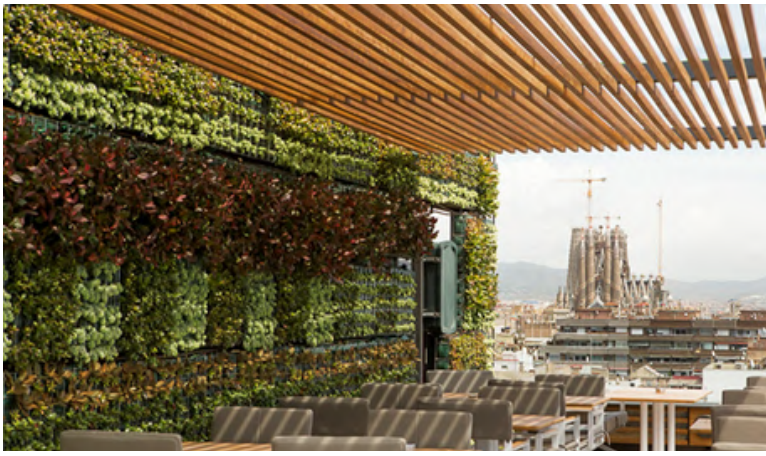
DIRECTOR GENERAL

MAJESTIC HOTEL & SPA Anexo 8: Manual de Calidad y Medio Ambiente — **15/06/2019** — **Revisión 9 (I9-MCMA)**

SISTEMAS CERTIFICADOS / VERIFICADO

SISTEMA CERTIFICADO / VERIFICADO	TIPO SISTEMA	CERTIFICADO / INFORME / VERIFICACIÓN	ÁREA APLICACIÓN	FECHA ACREDITACIÓN / RENOVACIÓN	ENTIDAD CERTIFICADORA / VERIFICADORA
UNE-EN ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad. Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2015	Certificado N.º: CS/00/052 (ISO 9002:1994) Certificado N.º: CS/00/052 (ISO 9001:2000) Certificado N.º: CS/00/052 (ISO 9001:2008) Certificado Nº:34/5200/13/1834 (ISO 9001:2015)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	21/12/2000 05/11/2016	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
UNE-EN ISO 14001:2015	Sistema de Gestión Ambiental. Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2015	N.º Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:1996) Informe N.º: 01011 N.º Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:2004) Informe N.º: 01011 Certificado Nº:34/5400/16/1123 (ISO 14001:2015)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	13/11/2001 28/02/2017	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
EMAS Reglamento Europeo 1221/2009	Sistema de Gestión Ambiental. Reglamento Europeo 1221/ 2009	N.º Registro Certificado: ES-CAT-000110 Informe N.º: 3.00.01002 (VMA) Verificación N.º: E-V-0010 (Reglamento Europeo 761/2001) (Reglamento Europeo 1221/2009)	Servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (banquetes, convenciones y spa- fitness)	20/11/2015 11/06/2019	OCA Instituto de Certificación, S.L.U.





Hotel Majestic

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

2025

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OCA GLOBAL
ISO9001
CERTIFICACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
OCA GLOBAL
ISO14001
CERTIFICACIÓN

EMAS
Gestión ambiental verificada
REG.NO. ES-CAT-000110