



MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

2019







Índice

Pag.

	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
5	1.1. Objeto y Alcance
5	1.2. Exclusiones
5	1.3. Majestic Hotel Group
6	1.4. Presentación de Majestic Hotel & Spa
7	1.4.1 Historia
7	1.4.2 Sistemas de Gestión
8	1.4.3. Productos y Servicios
9	2. REFERENCIAS NORMATIVAS
13	3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
13	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
13	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
13	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
13	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
14	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
14	5. Liderazgo
15	5.1. Liderazgo y compromiso
15	5.1.1. Generalidades
16	5.1.2. Enfoque al cliente
18	5.2. Política
18	5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad y medioambiente
18	5.2.2. Comunicación de la política de la calidad y medioambiente
19	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
19	6. PLANIFICACIÓN
20	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
20	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
20	6.3. Planificación de los cambios
20	7. APOYO
21	7.1. Recursos
21	7.1.1. Generalidades
21	7.1.2. Personas
21	7.1.3. Infraestructura
22	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
22	7.1.5. Recursos de seguimiento y medición
23	7.1.6. Conocimientos de la organización
23	7.2. Competencia
24	7.3. Toma de conciencia
24	7.4. Comunicación
24	7.5. Información documentada
25	7.5.1. Generalidades
25	7.5.2. Creación y actualización y control de la información documentada.
26	



Pag.

28	8. OPERACIÓN
28	8.1. Planificación y control operacional
28	8.2. Requisitos para los productos y servicios
28	8.2.1. Comunicación con el cliente
29	8.2.2. Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios
29	8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
30	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
30	8.4.1. Generalidades
30	8.4.2. Tipo y alcance del control
31	8.4.3. Información para los proveedores externos
31	8.5. Producción y provisión del servicio
31	8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio
31	8.5.2. Identificación y trazabilidad
31	8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
32	8.5.4. Preservación
32	8.5.5. Actividades posteriores a la entrega
32	8.5.6. Control de cambios
32	8.6. Liberación de los productos y servicios
33	8.7. Control de salidas no conformes
33	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
33	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
34	9.1.1. Generalidades
34	9.1.2. Satisfacción del cliente
35	9.1.3. Análisis y evaluación
35	9.2. Auditoría interna
36	9.3. Revisión por la dirección
36	9.3.1. Generalidades
37	9.3.2. Entradas y salidas de la revisión por la dirección
37	10. MEJORA
37	10.1. Generalidades
37	10.2. No conformidad y acción correctiva
38	10.3. Mejora continua
39	11. ANEXOS



1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Objeto y Alcance

El objeto del Manual de Calidad y Medio Ambiente (MCMA) es documentar un sistema de gestión integrado que permita la auto-evaluación del hotel, conociendo sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, elaborar planes de mejora y desarrollar su actividad generando el mínimo impacto ambiental, así como visualizar la evolución empresarial.

El alcance del MCMA abarca todas aquellas actividades que se desarrollan en las instalaciones del Majestic Hotel & Spa, correspondientes a los servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (convenciones, banquetes y spa- fitness), así como sobre todas aquellas actividades que se desarrollan en las instalaciones y generan impactos ambientales reales o potenciales.

Se responsabiliza a cada empleado del hotel, de la calidad de lo que hace y del impacto ambiental que provoca, orientando la gestión hacia la satisfacción del cliente interno y externo y siendo consciente de la importancia de la protección del medio ambiente, considerando conveniente tomar el compromiso de avanzar hacia un desarrollo sostenible, realizando su actividad de forma que genere el mínimo impacto ambiental.

Este MCMA es un fiel reflejo del funcionamiento interno de la organización, y hace referencia cuando es necesario, a los procedimientos, métodos operativos u otros documentos existentes. Se considera fundamental que sea entendido y compartido por el equipo humano que integra la organización para su correcto mantenimiento.

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 5 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 Barcelona y Mallorca.

Majestic Hotel & Spa 5* GL www.hotelmajestic.es Barcelona	Hotel situado en el prestigioso Passeig de Gràcia, en pleno corazón de la Barcelona Modernista. El Majestic Hotel & Spa ofrece al cliente el mejor servicio, combinando el encanto de la tradición con la comodidad de un hotel moderno.
Majestic Residence www.majesticresidence.es 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.
Hotel Midmost 4* www.hotelmidmost.com Barcelona	Hotel situado en pleno centro de Barcelona, donde el comercio, el turismo y los negocios conviven intensamente. En el área conocida como el "Triángulo de Oro", al lado de las famosas Ramblas, del Liceu y la Boquería, y a un paso del Museo de Arte Contemporáneo y de la Ruta Modernista. Un lugar privilegiado para vivir lo mejor que ofrece esta gran ciudad. Dispone de 56 confortables habitaciones diseñadas y equipadas para satisfacer a los clientes más exigentes. Recientemente renovado, el Hotel Midmost, primer Hotel Boutique de Barcelona, ha conseguido de la mano de Majestic Hotel & Spa 5* GL, la excelencia de servicio que sólo aportan más de 95 años de experiencia acogiendo a los viajeros mas exigentes.
Sant Francesc Hotel Singular 5* www.hotelsantfrancesc.com 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. Las delicias del restaurante Quadrat, su jardín, el patio con olivos, los cócteles del Lobby Bar, los tratamientos del Wellbeing, el Fitness, la espectacular terraza con piscina, sus maravillosas vistas y el atento servicio, harán de una estancia en Mallorca, una experiencia inolvidable.
Hotel Murmuri 4* www.murmuri.com Barcelona	El hotel se encuentra en un enclave privilegiado de Barcelona, en el Eixample, al lado de Passeig de Gràcia, el eje comercial y cultural de la ciudad. Un nuevo concepto de Hotel Boutique llegado a Barcelona en marzo 2008. Dispone de 53 acogedoras habitaciones, con una decoración contemporánea con sensibilidad y buen gusto. Todo con un estilo único, diseñado por la interiorista inglesa Kelly Hoppen.
Murmuri Residence www.murmuri.com Barcelona	En un edificio anexo al Hotel Murmuri en el Pasaje de la Concepción se encuentra el Murmuri Residence que brinda a sus huéspedes la posibilidad de alojarse en 5 acogedores apartamentos.
Murmuri Mercader www.murmuri.com Barcelona	A tan sólo 2 minutos del Hotel Murmuri, podemos encontrar 14 apartamentos de alto standing que se incorporan bajo la marca Murmuri Residence Mercader. En el discreto y encantador Passatge de Mercader.
Hotel Denit 3* www.denit.com Barcelona	El Hotel Denit Barcelona ubicado en el centro de la ciudad, en el Barrio Gótico, cerca de Plaza Cataluña y las Ramblas. Está preparado para ofrecer un nuevo concepto de funcionalidad y simplicidad, intimidad y espontaneidad en la hostelería de Barcelona, con 36 habitaciones modernas y frescas, diseñadas para ofrecer el máximo confort.



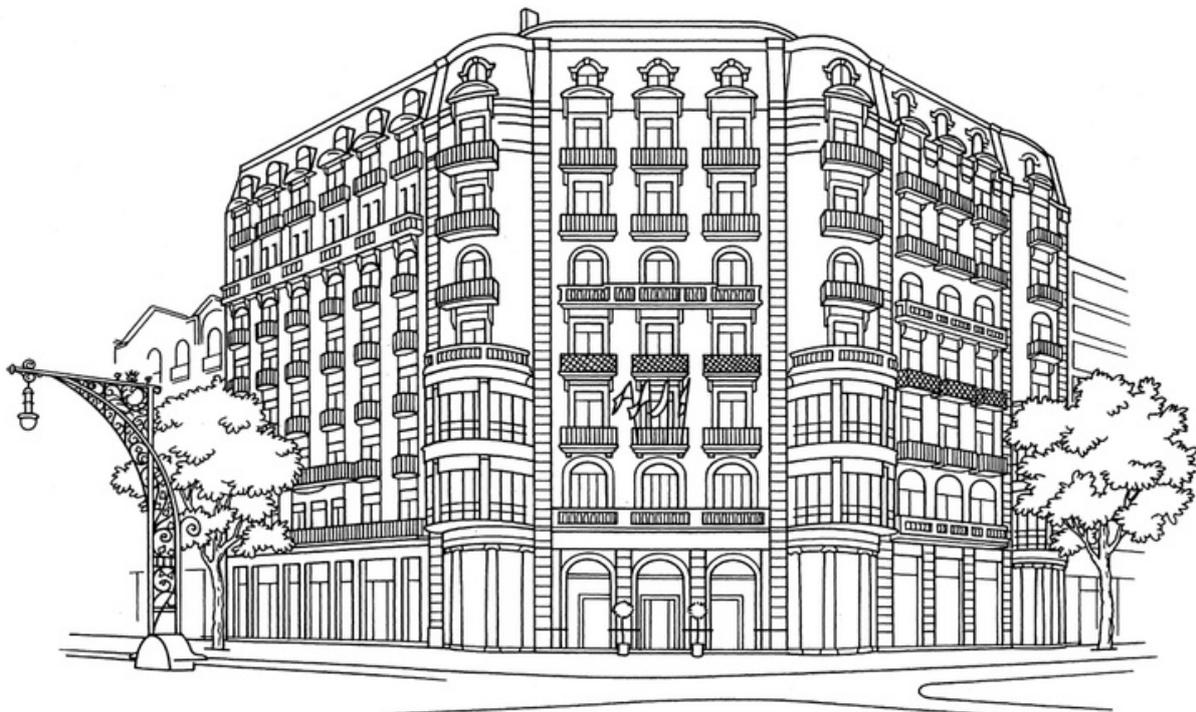
1.4. Presentación de Majestic Hotel & Spa

Su ya larga historia ha convertido el Majestic Hotel & Spa 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.

El hotel bajo el nombre Majestic Hotel & Spa llevó a cabo una nueva reforma íntegra de las instalaciones finalizada en 2015 con 275 habitaciones. Actualmente el hotel ha finalizado la Royal Penthouse en la novena planta la cual cuenta con todas las comodidades y lujo para el cliente más exigente.

Solc, es la nueva 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 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. El Majestic Hotel & Spa dispone del Comité de Calidad y Medio Ambiente, compuesto por el director del Hotel, Responsable de Calidad y Medio Ambiente, Directores de Área y Jefes de Departamentos.

Departamento CALIDAD y MEDIO AMBIENTE

Srta. Cristina Parés Clemente

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente

e-mail: cpares@hotelmajestic.es

1.4.3 Productos y Servicios

El Majestic Hotel & Spa desde 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 de lo más variadas). 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:

Majestic Hotel Spa, S.L.

Dirección: Passeig de Gràcia, 70

Municipio: Barcelona

Comarca: Barcelonés

Código Postal: 08007

Teléfono: 93/ 488.17.17

CIF: B - 65497414

web: www.hotelmajestic.es

e-mail hotel: recepcion@hotelmajestic.es

Nombre comercial:

MAJESTIC HOTEL & SPA

Dirección: Passeig de de Gràcia, 68

Municipio: Barcelona

Comarca: Barcelonés

Código Postal: 08007

Teléfono: 93/ 488.17.17

CNAE: 55.11

web: www.majestichotelgroup.com

e-mail reservas: reservas@hotelmajestic.es

En cuanto al alojamiento, el hotel ha sido reformado en su totalidad finalizando las obras en 2016. 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 274 habitaciones, de las cuales 128 son Deluxe, 42 Deluxe City View, 16 Deluxe Paseo de Gracia, 22 Executive, 18 Executive View, 6 Junior Suite, 24 Junior Suite Paseo de Gracia, 10 Suite, 4 Penthouse Paseo de Gracia, 1 Penthouse y la Royal Penthouse, además cuenta con 3 habitaciones acondicionadas para minusválidos y 28 apartamentos ubicados en otro edificio de Paseo de Gracia.



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. Disfrute de este espacio amplio, elegante y atemporal y contemple cómo vibra la ciudad desde su terraza con jacuzzi.

Servicios de restauración:

Desayuno Buffet: Donde se puede disfrutar de un completo surtido de productos frescos, con sugerencias para todos los gustos: muesli y cereales, fruta cortada, zumos recién exprimidos, embutidos, ahumados, bollería selecta, huevos, especialidades del chef entre otros. Espacio que recibió el premio al "Mejor Desayuno de Europa" por "Prix Villégiature" en 2018. (Ver Galería de Fotos).

Restaurante Solc: Situado en la primera planta, ofrece actualmente de martes a sábado, el servicio de comida y cena, basado en la tradición de la gastronomía catalana. Diariamente ofrece los productos más frescos del mercado y de proximidad. A su vez, contiene una carta de vinos dónde se han elaborado 3 expresamente para este nuevo concepto de restauración.

Brunch: Durante los fines de semana, el Hotel Majestic ofrece el Brunch en formato buffet, con show cooking, así como una gran variedad de tentaciones dulces y repostería artesana. Esta amplia oferta gastronómica, abierta a la ciudad, cuenta con una selección de platos fríos y calientes propios de este popular formato, como los famosos huevos 'Benedictine', así como una extensa variedad de opciones dulces y saladas, y un espacio de show cooking para preparar platos calientes al momento. Además, durante el brunch del Majestic se sirve el prestigioso champagne francés Moët & Chandon, perfecto para aquellos amantes de este conocido espumoso.

Bar del Majestic: Punto de encuentro del centro de Barcelona al que acuden todo tipo de personalidades del mundo de la cultura, del espectáculo y de la política. El Bar del Majestic ofrece un entorno acogedor y tranquilo en el que se puede disfrutar de un cóctel, una copa de champagne con caviar o una ligera ensalada, todo esto servido por un excepcional equipo de profesionales.

Dolce Vitae (en la terraza de la 10^a Pl.): Uno de los espacios más espectaculares de Barcelona por sus vistas y recién reformado en mayo 2019. Situado en la décima planta, en la terraza panorámica del hotel podrá degustar cualquier bebida, sándwiches o simplemente tomar un café mientras admira todo el esplendor del perfil de Barcelona. Donde podrá disfrutar de un reconfortante baño en la piscina descubierta (25 m²) después de una larga jornada de trabajo o tras un ajetreado día de compras y paseos por la ciudad.



La terraza también dispone de un espacio para tomar el sol, broncearse y relajarse. Este espacio se puede privatizar para exclusivos cócteles de hasta 100 personas. Durante las noches de verano de 21.00 a 01.00 horas se convierte en un auténtico oasis en el corazón de la ciudad y propone a sus invitados una atmósfera fresca y relajada. El lugar ideal para disfrutar de un excelente champagne, un buen cocktail o de uno de sus combinados favoritos. (Ver Galería de Fotos). En el mes de noviembre fue premiada por los Prix Villégiature como "Mejor terraza de hotel de ciudad de Europa 2019".

Room Service: Servicio de lujo las 24 horas, en la intimidad de su habitación. Dónde nuestra amplia carta permitirá al cliente degustar tantos platos de gastronomía local como de cocina internacional.

Majestic Catering: Majestic Catering nace a raíz de la demanda de los huéspedes alojados en Majestic Hotel & Spa Barcelona, para extender la experiencia de éste emblemático establecimiento a sus eventos fuera del hotel. Estamos orgullosos de haber aportado nuestro conocimiento para la creación de cenas de gala y eventos corporativos para empresas de distintos sectores y países, en los lugares más emblemáticos de la ciudad.

Majestic Fitness:

Ponemos a su disposición la última generación en máquinas de musculación y cardiovasculares para un completo entrenamiento, pantallas de plasma, hilo musical y monitor de fitness a su servicio.

Majestic Spa: Con un amplio y variado menú de tratamientos para satisfacer las necesidades individuales de cada cliente, MajesticSpa le propone un servicio exclusivo con atención personalizada y con productos de la más alta calidad. Masajes, rituales, tratamientos faciales y corporales, tratamientos de manicura y pedicura, combinados para reforzar los resultados y enriquecer su estado de bienestar integral.

Ubicado en la décima planta del hotel, con las mejores vistas del centro de Barcelona, un ambiente calmado y sereno y un equipo de profesionales, donde la calidad y la hospitalidad son su modus operandi, aseguran un SPA pensado para un cliente 5 estrellas.



Salas de Convenciones y Banquetes: El Majestic Hotel & Spa dispone de una amplia gama de salones, concebidos para realizar convenciones, banquetes, cóctels y comidas de trabajo. Los salones están perfectamente equipados y son adaptables a las necesidades de cualquier tipo de acontecimiento, con una capacidad máxima de 500 personas. Desde un banquete de boda a una convención de empresa. En la planta baja se dispone del Salón Mediterráneo, con más de 600 m2 convertibles en 6 salones que van desde los 74 m2 a los 101 m2, sus nombres corresponden a los mares del Mediterráneo (Salas: Alborán, Tirreno, Egeo, Mármara, Adriático y Liguria).



Business Center: Un lugar acogedor y funcional para poder trabajar o ponerse al día en las redes sociales. Este espacio está dotado con ordenadores, o si lo prefiere también puede conectarse a través de WIFI con su ordenador portátil.

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 online, 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, servicio de alquiler de patinetes, etc.

El régimen de funcionamiento del Majestic Hotel & Spa 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 250.



2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este Manual y los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente implantados, tienen como referencia las siguientes normas de calidad y medio ambiente:

- UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistema acreditado por Oca Global.
- UNE-EN-ISO 14001:2015. Sistema acreditado por Oca Global.
- Reglamento EMAS (CE) N° 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). 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.



- UNE-EN-ISO 9001:2015
- UNE-EN-ISO 14001:2015
- EMAS 1221/2009 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 medio ambiente, 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 Responsable de Calidad y Medio Ambiente es responsable de publicarlo de forma interna a través del programa Takhys 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 otorga a la Dirección General del Majestic Hotel & Spa 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 medio ambiente, para lograr mantener y mejorar la calidad en todos los niveles de la empresa sin dañar el medio ambiente. El objetivo futuro es trabajar con una filosofía de Calidad Total y de protección del Medio Ambiente 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, 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) N° 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, 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



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 medio ambiente, 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 medio ambiente 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 definida a través de un Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

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.

El Programa Ambiental consta de, todos los objetivos y metas medio ambientales definidos, del calendario para su logro, de los recursos destinados para ello y se hace referencia al responsable de su supervisión.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente elabora el Programa Ambiental con la colaboración de los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente, su revisión la realiza con carácter anual, siendo aprobada por el Director General. Posteriormente se comparte entre los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente

Los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente informan a su equipo departamental sobre los objetivos y metas ambientales y sobre el Programa Ambiental definido, 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 medio ambiente 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.

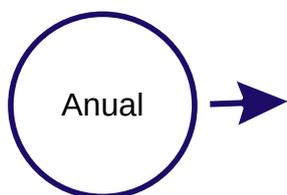
Asimismo, se reúnen con carácter anual para efectuar un balance exhaustivo sobre el sistema en la reunión de Revisión del Sistema.

Con carácter trimestral se reúnen los componentes del Comité de Seguridad y Salud, compuesto por Representantes de la Empresa (director de RR.HH., Jefe de Servicios Técnicos, Responsable de Calidad y Medioambiente), 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.

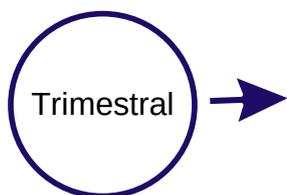
El objeto de estas reuniones es asegurar la adecuación, eficacia y cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de los sistemas de calidad y medio ambiente implantados en el hotel, así como la “Política de Calidad y Medio Ambiente” y los objetivos definidos.

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.

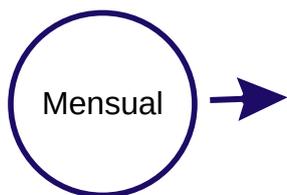
Reuniones para garantizar la eficacia y cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad y Medio Ambiente



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



- Comité de Seguridad y Salud, tratan temas de seguridad y salud del hotel.



- Responsables departamentales refuerzan los objetivos de calidad y medio ambiente 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” (17-MCMA). Ésta es revisada periódicamente por la Dirección General, para asegurar su vigencia. Asimismo, es conocida y entendida por el personal. Se expone en el Hall, en los vestuarios masculinos y femeninos y en el Comedor de 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 medio ambiente.



5.2.2. Comunicación de la política de la calidad y medioambiente

La política de Calidad (17-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 para nuestros clientes externos y partes interesadas.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En el “Organigrama Majestic Hotel & Spa” (15-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 prevenir la 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 medio ambiente.
- 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 medio ambiente definidos para su consecución y los logrados, motivándolo de forma continua para lograr su implicación.

El Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, considerando que debido a su cargo en el Majestic Hotel & Spa, 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.

Asimismo, la organización tiene planificadas las acciones para abordar los riesgos y oportunidades a través del Análisis DAFO definido por el Comité Ejecutivo de la organización que son evaluadas de manera periódica para verificar la eficacia de las acciones.

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 medio ambiente.

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, definir las 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 sin ningún género de dudas 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, Tratamientos en el Majestic Spa, Piscina, Business Center, 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.

El Majestic Hotel & Spa 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 tiene acceso el Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, así como el Jefe de Proyectos a través de la intranet.



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 a unos requisitos según se definen en los procedimientos operativos de calidad y medio ambiente.

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.
- Custodiar 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 Director/a 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. Esta información se mantiene actualizada en el apartado de “Formación” de Takhys.

7.3. Toma de conciencia

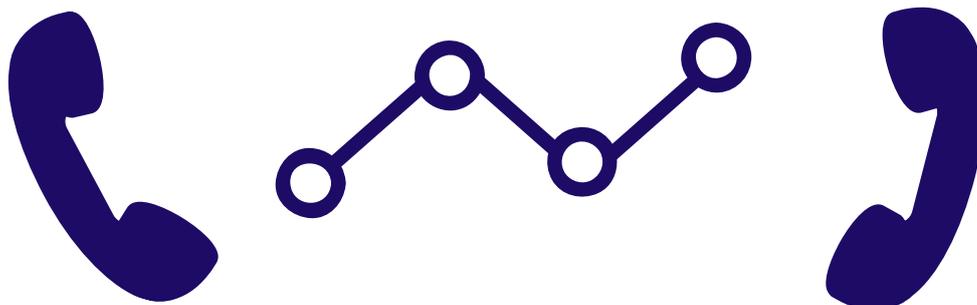
Anualmente el hotel publica en la página web oficial el Manual de Calidad y Medioambiente, así como la Declaración Ambiental para que todas las partes interesadas tomen consciencia de la política de calidad y medioambiente de la compañía, así como el programa ambiental.

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 el 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 medio ambiente del Majestic Hotel & Spa.

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, entre los cuáles son informados agencias de viajes, proveedores y/o subcontratistas, el Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, la 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 la calidad y medio ambiente son también documentos soporte del SGCMA, coherentes con los requisitos de las normas del sistema de calidad y medio ambiente (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 medio ambiente.





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 Medio Ambiente del hotel.
- Deberá documentarse según los procesos y actividades que intervengan, aspectos ambientales asociados, recursos necesarios, responsables, controles a 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, recepcionar 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 Responsable 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.

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 Responsable 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 software informático para la identificación, registro, evaluación y revisión de la legislación ambiental aplicable al hotel. Una vez al año, el 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 incluir en 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 coordinador 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 coordinador 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 coordinador 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 Coordinador de Calidad y Medio Ambiente 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 coordinador de Calidad y Medio Ambiente verificar su implantación, eficacia y la fiabilidad de las medidas de control hasta su cierre, custodiando en todo momento los registros originales, y velando por que existan y 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 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 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.



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 medio ambiente, 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.

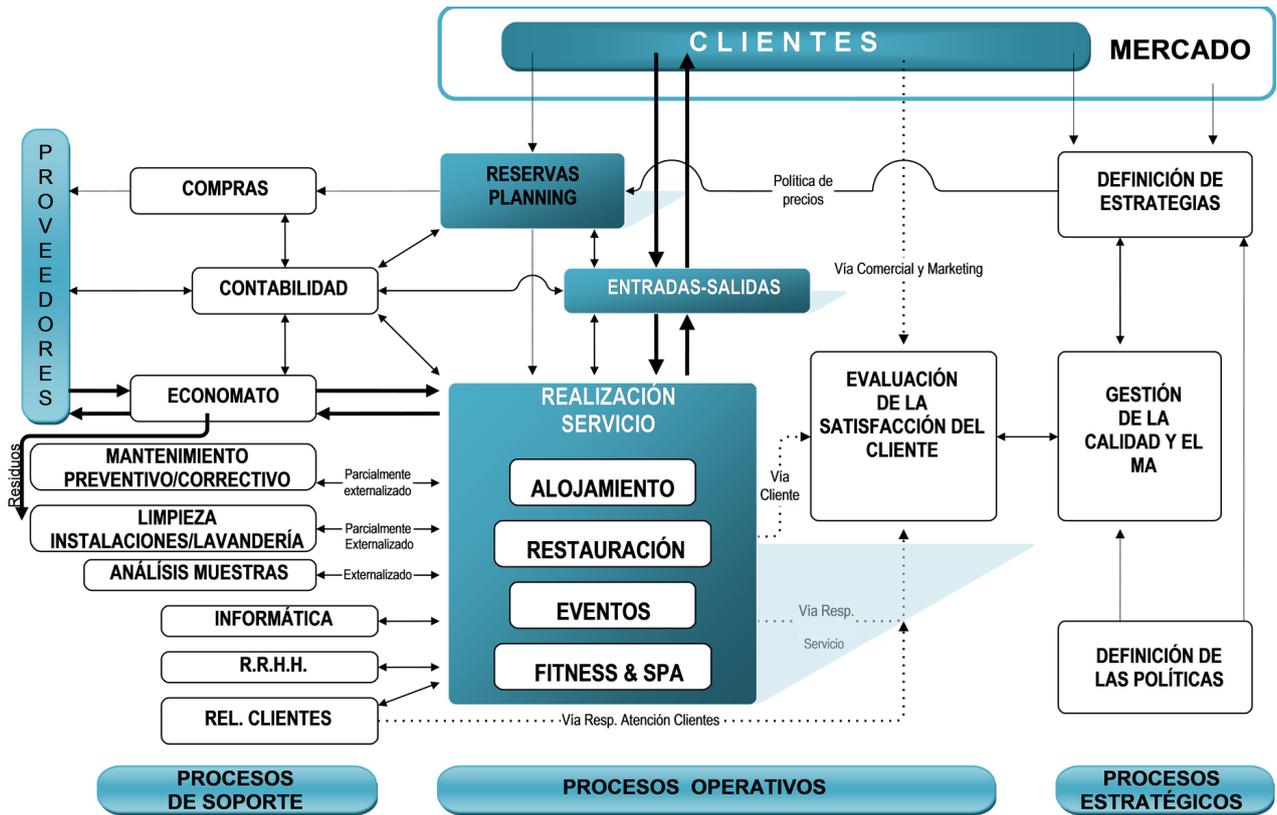
La mejora es la acción tomada para incrementar la calidad de servicio / producto, y minimizar el impacto ambiental, previa aportación de sugerencia de cualquier empleado, clientes o colaboradores externos.

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".



Mapa de procesos





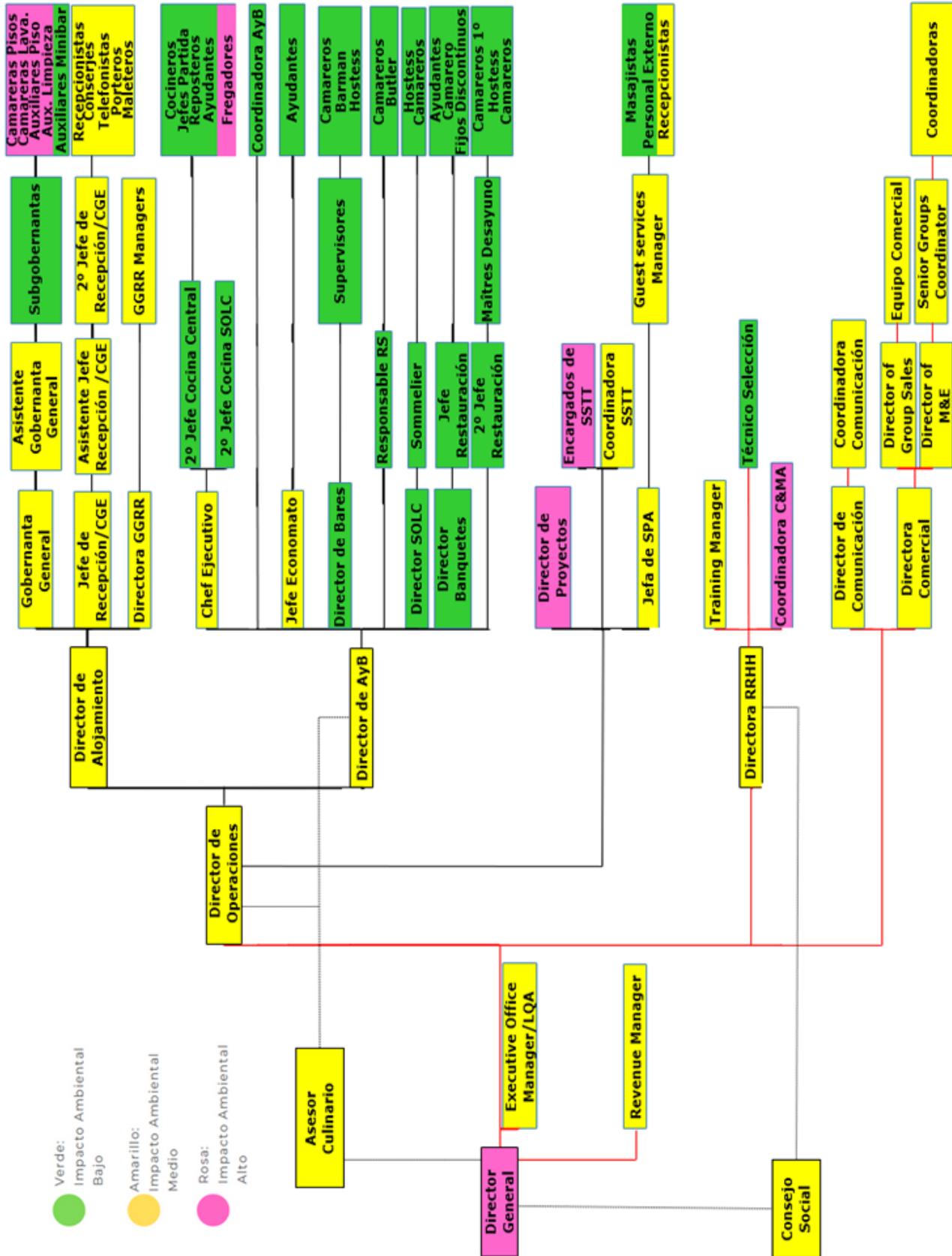
PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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) <u>Revisión</u> de Declaración Ambiental	PREVISTO												
DA – <u>Anual</u>	REAL												
(I4-MCMA) <u>Definición</u> del Plan de Calidad y Medio Ambiente (año próximo)	PREVISTO												
MCMA	REAL												
(I7-MCMA) <u>Revisión</u> 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												
<u>Takhys</u>	REAL												
(I4-01) Revisión del Sistema	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I3-01) <u>Actas</u> de Reuniones Departamentales	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
<u>Actualización</u> de Listado de Proveedores Calificados	PREVISTO												
POC-G-07	REAL												
(I1-23) <u>Revisión</u> de Condiciones Adversas a la Calidad y al Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-23	REAL												
(I2-30) <u>Informes</u> de Auditorías Internas de Calidad y Medio Ambiente (presente año)	PREVISTO												
POC-G-30	REAL												
Auditorías Externas	PREVISTO												
POC-G-30	REAL												
<u>Definición</u> de Plan Anual de Formación Interna	PREVISTO												
POC-G-31	REAL												
(I1-32) <u>Revisión</u> de Listado de Aspectos Ambientales	PREVISTO												
POC-G-32	REAL												
(I2-32) <u>Revisión</u> 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												
<u>Takhys</u>	REAL												
(I3-40) <u>Balanza</u> de Control de Generación de Residuos	PREVISTO												
POC-G-40	REAL												
(I1-44) <u>Revisión</u> de Evaluación de Accidente Ambiental Potencial	PREVISTO												
POC-G-44	REAL												
Simulacro de Emergencias Ambientales	PREVISTO												
POC-G-44 – <u>Bianual</u>	REAL												
Simulacro de Emergencias Generales	PREVISTO												
Plan de <u>Autoprotección</u> - <u>Anual</u>	REAL												
Revisión de Normativa y Legislación Ambiental (Evaluación)	PREVISTO												
POC-G-45	REAL												
(I1-45) <u>Actualización</u> 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												
Balanza de Consumo de Agua	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Análisis de Aguas Residuales	PREVISTO												
POC-M-42 – <u>Anual</u>	REAL												
Balanza de Consumo de Electricidad	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Balanza de Consumo de Gas	PREVISTO												
POC-M-42	REAL												
Análisis de Emisiones a la Atmósfera	PREVISTO												
POC-M-42 – <u>Bimestral</u>	REAL												
Análisis de Ruido (emisión)	PREVISTO												
POC-M-42 - <u>Bianual</u>	REAL												



SEMÁFORO AMBIENTAL MAJESTIC HOTEL & SPA





POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Majestic Hotel & Spa con más de 90 años de historia, dispone de instalaciones y equipamientos adecuados a la categoría de un hotel funcional, lujoso y moderno. Mantener una posición de liderazgo en el sector, se debe a nuestro nivel de calidad en las instalaciones, acompañado de nuestro nivel de servicio, que permite lograr la satisfacción del cliente. Por este motivo Majestic Hotel & Spa Barcelona actualmente forma parte de la prestigiosa asociación The Leading Hotels of the World que aseguran 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 implantado 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.

Para el logro de nuestros objetivos y metas

Todos debemos implicarnos, aportando y recibiendo la información adecuada para asegurar y mejorar de forma continua la calidad en toda la organización y el compromiso con el medio ambiente, ésta es la mejor garantía para nuestros clientes.

Trabajando en equipo todos los integrantes de las diferentes áreas y potenciando la comunicación, conseguimos el aumento de la motivación, mejora constante de la calidad de nuestros productos y servicios, así como el compromiso de sostenibilidad, haciéndonos sentir orgullosos de nuestra empresa, pero aún más de nuestra profesionalidad.

Nuestro compromiso empresarial

Consiste en mantener un clima apropiado para que todos y cada uno de nosotros se sienta satisfecho en su papel, repercutiendo indiscutiblemente, en el bienestar propio y en el de nuestros clientes, entendiendo que éstos son diversos en función de la edad, inquietudes, discapacidades (sensoriales, físicas, intelectuales y psíquicas), niveles de exigencia, etc.

Favorecer que todos en su entorno estén capacitados mediante la continuidad del Plan de Formación Interna, de modo que, estemos facultados para proponer y dar soluciones en la gestión del trabajo, fomentar la sensibilización, concienciación y comunicación ambiental a todos los empleados y colaboradores de la Organización, consiguiendo implicación y trabajo en equipo.

Aumentar la autonomía de cada equipo: autoinspección, autocontrol, polivalencia, integración en las diversas causas de los problemas de los grupos de trabajo y capacitar más a las personas disponibles, antes de colocar personal más cualificado a su alrededor.

Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y calidad vigente que nos es de aplicación por razones de actividad y ubicación geográfica.

Implantar medidas de actuación, control y prevención/corrección, para disminuir el 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)

Establecer objetivos y metas para garantizar la mejora continua de su gestión ambiental y de calidad, y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que éste funciona correctamente, contribuyendo a la conservación del entorno y a la consecución de la calidad total.

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

La responsabilidad de la consecución de la Política de Calidad y Medio Ambiente es compartida, sus principios son revisados periódicamente, prestando especial atención a las personas y comunicándola a todos los empleados y clientes y 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: Enero 2019




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							ACCIONES											
ENTORNO	CONTEXTO	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	RIESGO Y OPORTUNIDADES	EVENTOS DE RIESGO	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA									
						BAJA	MEDIA	ALTA	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE							
CONTEXTO EXTERNO																		
CONTEXTO INTERNO																		
				RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE				DIRECTOR GENERAL										



MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS									
PROCESOS OPERATIVOS									
Alojamiento	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y Oportunidades	Acciones	Seguimiento	
F&B									
COMERCIAL									
EVENTOS									
PROCESOS DE SOPORTE									
Compras	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y Oportunidades	Acciones	Seguimiento	
Contabilidad									
Economato									
Mantenimiento									
Limpieza									
Análisis muestras									
RRHH									
PROCESOS ESTRATÉGICOS									
Definición de estrategias	Proceso	Definición del proceso	Indicadores de procesos	Recursos necesarios	Responsables	Riesgos y oportunidades	Acciones	Seguimiento	
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
Manual de Calidad y Medio Ambiente



MAJESTIC HOTEL & SPA Anexo 8: Manual de Calidad y Medio Ambiente

15/06/2019

Revisión 9 (19-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 N.º: 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 N.º: 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.



PASSEIG DE GRÀCIA, 68 - 08007 BARCELONA - SPAIN - TEL. +34 93 488 17 17 - FAX +34 93 488 18 80
www.hotelmajestic.es recepcion@hotelmajestic.es





MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

2019

