



PROGRESS 6.21 MAJESTIC HOTEL & SPA

Caso de éxito, Febrero 2012

Objetivo: Presentar el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 con soporte telemático de QualiteasyProgress en un Hotel de lujo.

Introducción a la compañía

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.

Actualmente el hotel bajo el nombre Majestic Hotel & Spa está llevando a cabo una nueva reforma, la cual está prevista que culmine con una remodelación íntegra de las instalaciones en 2012.

Majestic Hotel Group es un grupo de 5 hoteles especiales y con una filosofía muy clara; ofrecer un cuidado servicio en unos hoteles siempre ubicados en edificios históricos y emblemáticos del centro de las ciudades de Barcelona y París.

Los actuales hoteles del Grupo son;

- Majestic Hotel & Spa 5* GL (Barcelona)
- Hotel Murmuri 4* (Barcelona)
- Hotel Inglaterra 3* (Barcelona)
- Hotel Denit 3* (Barcelona)
- Hotel Montalembert 5* (París)

Actualmente en Majestic Hotel & Spa son unos 240 trabajadores.



Proceso de implantación de un sistema de calidad

Cuando y porque se plantean certificarse por una normativa como la ISO.

En 1997 la Dirección del hotel decide la implantación del Sistema de Calidad ISO 9002 (actualmente ISO 9001:2008) debido a que se quería plasmar la operativa del hotel en unos procedimientos e instrucciones de trabajo que aportaran una serie de ventajas en la gestión del establecimiento.

En aquellos momentos suponía un reto, ya que era poca la experiencia referente a los sistemas de calidad que existía en el sector hotelero. Pero las ventajas y mejoras que auguraba suponían un riesgo que valía la pena intentar.

En 1999 se implanto la Q de Calidad Turística del ICHE, actual Instituto para la Calidad Turística Española, aprovechando que ya teníamos documentado el Sistema de la ISO 9002 cuya certificación se implanto en el año 2000.

Posteriormente y tras la experiencia obtenida en la certificación de estos dos sistemas de Calidad, se decidió implantar sistemas de gestión medioambiental y en el 2001 se logra la certificación en la ISO 14001 y la verificación en EMAS.

¿Ya contaban con responsable de calidad antes del proceso de implantación?

Cuando se decidió implantar un Sistema de Calidad ISO se nombró un responsable como Director de Calidad y se formó el Comité de Calidad donde estaban representados todos los departamentos. En 2001 se incorporó la Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente para apoyar a la consecución de la certificación ISO 14001 y verificación EMAS, así como en la gestión de los Sistemas de Calidad ya implantados.

Principales funciones de la plataforma Qualiteasy Progress

- Establecer la pirámide documental (manual, mapa de procesos, diagramas de flujo, formularios, registros, instrucciones de trabajo, ...).
- Validación electrónica de documentos.
- Establecer el circuito relacionado con la introducción y curso de No-conformidades y Acciones Correctivas
- Permite poner a disposición del personal el Plan anual de Auditorías (con el objetivo de que se conozca cómo, cuándo y qué procesos o departamentos van a ser auditados).
- Permite reportar los resultados de la auditoría (Informe de Auditoría) y relacionar las no conformidades o acciones derivadas de cada auditoría
- Poner en marcha, aprobar, comunicar y dar seguimiento al Plan Anual de Formación (correspondiente a los profesionales de la organización y a los usuarios relacionados con la misma).
- Permite realizar un informe de los indicadores asociados a cada proceso y sus seguimientos. Tanto a nivel global como a nivel de proceso.
- Posibilidad de consulta de estadísticas. Permite controlar cuantitativamente el número de incidencias, reclamaciones, no conformidades, acciones correctivas, que se producen en la organización (dando respuesta a los indicadores cuantitativos establecidos para cada proceso).
- Encuestas online para poder enviar a clientes internos o externos
- Inteface gráfico de consulta de la información.

¿Ha sido un proceso con acompañamiento de consultor externo?

Durante el año 1997 se colaboró con la consultoría de Madrid Euroquality, con la que se elaboró toda la parte documental del sistema ISO y se adaptó la empresa e instalaciones a los requisitos de las normas a certificar.

Para la implantación de la Q se contó con la colaboración de los asesores de turismo THR a través del Gremi d'Hotels de Barcelona y para la implantación del sistema de medioambiente ISO 14001 y EMAS con Ecogesa XXI. Actualmente **los sistemas son gestionados al 100 % por el personal del departamento de C&MA sin la colaboración de consultoría u otra entidad de apoyo.**

¿En qué momento se deciden a buscar un software de soporte al proceso?

Desde hace años hemos estado mirando, pidiendo recomendaciones y viendo ejemplos de software que nos ayudaran a llevar una mejor gestión documental de los sistemas, puesto que al estar certificados por 4 sistemas nos obliga a tener una gran cantidad de documentación. Por lo que **el deseo era encontrar un software que nos permitiera el acceso de todos los miembros de la empresa de forma informática sin tener que generar la**

documentación en papel ni recurrir al proceso de control de documentación por medio de firmas físicas y fichas de distribución de documentación.

Por otro lado, uno de los requisitos que buscábamos era el poder gestionar las quejas de clientes, NC, AM y AC/AP de forma automática y accesible para todo el personal manteniendo informado a todos los implicados sin que se perdiera información y a la vez llegara a todo el mundo de forma automática.

En definitiva hacía tiempo que buscábamos un software ya que teníamos muy claras las características que debía tener el programa, pero no habíamos encontrado ninguno que se adaptara a nuestras principales necesidades.

¿Cómo contactan con Qualiteasy?

Contactamos con Qualiteasy a través de la recomendación de uno de nuestros auditores, el cual ya había visto implantado este sistema en alguna otra empresa que había visitado, y a raíz de él formalizamos el contrato con Qualiteasy Internet Solutions.

¿Por qué escogen el producto? ¿Habían explorado otras opciones?

Habíamos asistido a la presentación de otros programas que como Qualiteasy se ocupaban de gestionar la parte documental de los sistemas, no obstante nunca habíamos acabado de encontrar un sistema que nos permitiera llevar el control de la documentación de calidad y medio ambiente al mismo tiempo que nos permitiera gestionar toda la parte de quejas, reclamaciones, acciones de mejoras, preventivas y correctivas de forma fácil y rápida.

Respecto al concepto de calidad

¿Cómo se demuestra el compromiso de la Dirección con la Calidad?

Después de tantos años manteniendo las certificaciones creo que no es difícil demostrar el compromiso de la Dirección en cuanto a la calidad y al respeto por el medio ambiente, pero lo que sí es cierto es que la principal herramienta de nuestra Dirección para fomentar este campo es la colaboración e implicación en todos los temas relacionado al respecto. Anualmente hacemos una valoración del cumplimiento de nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente, la cual fue definida y es revisada por la propia Dirección General.

¿Como creen que sus clientes perciben ese compromiso con la calidad?

Principalmente por el servicio que ofrecemos, el cual intentamos que siempre alcance y supere las expectativas de nuestros clientes. Pero a nivel más burocrático, uno de los puntos importantes para nosotros es que el cliente perciba que de las aportaciones y sugerencias para mejorar nuestros servicios se hace una valoración y seguimiento junto con la Dirección, para ver que acciones de mejora podemos implantar y cuales no son viables.

Paralelamente otra forma de percibir este compromiso es a través de la parte comercial y MKG. Ya que intentamos que en todas las campañas publicitarias se haga referencia a nuestro compromiso y certificaciones.

¿Qué inputs tienen los clientes durante su estancia de que este es un tema importante para la Dirección del Hotel?

Durante su estancia el cliente tiene una serie de informaciones donde se le ofrece participar en temas medioambientales, así como su opinión en temas de calidad como los productos de acogida, confort, decoración etc, además el departamento de Relaciones Publicas y Recepción de forma aleatoria consulta directamente al cliente durante su estancia o bien a su salida sus impresiones sobre el servicio, instalaciones y acogida.

¿De qué manera sus clientes perciben que sus opiniones han sido recogidas?

En el hotel disponemos de unos cuestionarios de satisfacción, los cuales incentivamos al cliente que nos conteste para poder medir el grado de satisfacción de los mismos y analizar todo tipo de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Además una vez recepcionados, se les contesta a través de e-mail o carta agradeciéndoles habernos dedicado su tiempo y sobretodo, si es necesario, responder a las cuestiones que nos han propuesto.

¿Les ha ayudado estar certificados a fidelizar o ganar clientes o es más un proceso de mejora que solo percibe la organización internamente?

Las dos cosas, aunque es difícil cuantificar cuantos clientes han elegido nuestro hotel debido a disponer de estas certificaciones de calidad, si que cada vez hemos detectado dentro de nuestras encuestas, respuestas que el disponer de estos certificados les aportaba una mayor garantía en nuestros servicios y sin duda es una mejora interna muy eficaz para la gestión de la organización.

Pero lo que si hay que valorar es la rapidez con la que las incidencias son solucionadas, en cualquier momento y a cualquier hora dentro de la jornada, hemos recibido el soporte necesario para evitar tener que parar el servicio.



...sin duda en este momento disponer de este tipo de software te facilita muchísimo el trabajo documental, tanto de control como de gestión.

Respecto al uso del software Qualiteasy

¿Qué prestaciones o funcionalidades del software son las más utilizadas?

Las prestaciones más utilizadas son, el apartado de gestión documental del sistema, es decir el "Árbol de documentos", desde donde podemos ver toda la documentación del sistema y cada departamento tiene acceso a los documentos que le afectan. Además para nosotros la herramienta estrella del programa es el apartado para el registro y control de No

Conformidades, Acciones Correctivas/Preventivas y Acciones de Mejora, el cual mantiene informado a todos los implicados y nos permite llevar a cabo un seguimiento muy detallado del estado de todas las acciones que se toman en el hotel.

¿Cuántas personas de la organización interactúan con la aplicación y para que finalidades'

Actualmente tenemos registrados a 41 usuarios, está claro que unos interactúan más que otros, pero la finalidad principal es la de consultar los procedimientos y el resto de

documentación que les afecta, así como el registro y control de NC, AC/P, AM y de formación.

¿Los clientes tienen alguna interacción con el software (encuestas de satisfacción, posibilidad de quejas directamente...?)

Actualmente el software solo lo utilizamos a nivel interno.

¿Qué prestaciones cree que el software ofrece pero no son de utilidad para su tipología de Organización?

Entre las prestaciones que tenemos en uso actualmente y que no utilizamos tenemos;

- Apartado de "correo electrónico" ya que al disponer de Outlook en toda la empresa el correo a través de Qualiteasy no lo utilizamos.

- La opción de Boletines que se nos ofreció al principio es otra herramienta que no sería de nuestra aplicación por el momento.
- Al apartado para crear Cuestionarios, por el momento, tampoco le estamos dando servicio aunque en un futuro estudiaremos si es interesante para implantar una encuesta interna.

¿Qué prestaciones echan de menos en la plataforma Qualiteasy?

A nosotros como empresa certificada y que tenemos que cumplir con unos requisitos obligatorios por las normas nos interesaría disponer de un apartado donde se pudieran gestionar y controlar los objetivos de Calidad y Medio Ambiente, permitiendo hacer un seguimiento y sacar datos estadísticos de los mismos.

Otro apartado importante sería el de gestionar el tema de "Perfiles, tareas y responsabilidades" del hotel de forma general. Actualmente cada usuario puede tener sus responsabilidades y tareas pero echamos de menos un lugar donde se puedan archivar los documentos generales sin que aplique a cada ficha de empleado específicamente.

Finalmente, una de las opciones que nos gustaría que ofreciera el programa sería la de poder unificar en una sola Acción correctiva todas aquellas quejas, reclamaciones y/o incidencias que fueran repetitivas.

Respecto al servicio de soporte a la implantación

¿Qué aspectos del soporte y acompañamiento ofrecido por Qualiteasy valoran más positivamente?

Hay que destacar que en todo momento desde que decidimos implantar el programa nos hemos visto apoyados por el personal de soporte para formarnos y solucionar cualquier duda que hayamos podido tener en cuanto a su funcionamiento. Pero lo que si hay que valorar es la rapidez con la que las incidencias son solucionadas, en cualquier momento y a cualquier hora dentro de la jornada, hemos recibido el soporte necesario para evitar tener que parar el servicio.

¿Por qué optaron por el alquiler de la aplicación en lugar de la adquisición de licencia?

Creímos que sería la forma más cómoda para nosotros y una forma de mantener la aplicación con las últimas actualizaciones.

Beneficios

¿Qué tipo de beneficios y ventajas cree que ha supuesto para su organización implantar un sistema de Calidad?

Una de las principales ventajas es la gestión por procesos que en nuestro caso nos ayuda a aumentar los resultados de la empresa a través de una mayor satisfacción de los clientes. También permite analizar la calidad de las distintas actividades que se realizan en el hotel.

La Gestión por Procesos es una herramienta para determinar qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados en función de los cambios en el entorno, a establecer prioridades y sin duda nos ofrecen la oportunidad de establecer planes de mejora que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

...todo esto nos ha llevado a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en los sistemas de calidad.

Otro de los beneficios de los sistemas de Calidad es que te dan las pautas para fomentar y mejorar la comunicación interdepartamental, además de adecuar y motivar a los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo.

¿Cree que actualmente es posible llevar a cabo una implantación de un sistema de calidad sin herramientas TIC?

Nosotros no podemos decir que no, ya que hicimos la implantación de los sistemas sin herramientas TIC, pero sin duda en este momento disponer de este tipo de software te facilita muchísimo el trabajo documental, tanto de control como de gestión. No cabe duda que actualmente cualquier empresa que desee efectuar la implantación de un sistema de calidad desde el inicio tiene que



plantearse el disponer de esta herramienta que facilita el trabajo y supone un ahorro importante de tiempo.

¿Qué otras acciones complementarias realizan para ser percibidos por el cliente como una organización que apuesta por la calidad?

Además de todas las acciones ya comentadas, a la mayoría de clientes se les recibe con una carta personalizada de la Dirección o con un tarjetón de bienvenida, comunicándoles que ante cualquier necesidad se pueden poner en contacto con el dpto. de RR.PP. y en algunos casos cuando disponemos del contacto previo a su llegada se le envía un cuestionario VIP para que nos informen de sus preferencias y así poder satisfacerlas a su llegada.

Cuando el cliente es repetitivo toda esta información se custodia en el cardex para poder preparar antes de su llegada todos aquellos servicios que sabemos que desea el cliente.

Por último... Defina con un breve párrafo lo que considere que ha sido lo mejor y más interesante del proceso para su organización

Lo mejor de todo el proceso de implantación y el resultado durante todos estos años ha sido el aumento del grado de satisfacción de los clientes, porque los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa ha ido valorando cada vez más a fondo la opinión de nuestros clientes y luego las analiza

con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los actuales objetivos se han ido adoptando de acuerdo a esta información y la organización actualmente dispone de una ventaja para lograr la satisfacción del cliente.

Y todo esto nos ha llevado a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en los sistemas de calidad.

Jade SELMA

Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente
Quality and Environment Coordinator

Majestic Hotel & Spa

Hotels in Barcelona & Paris

Passeig de Gràcia 68

08007 - Barcelona (Spain)

Telf.: +34 93 488 17 17 (ext 2226)

Fax: +34 93 445 38 92

jselma@hotelmajestic.es

www.majestichotelgroup.com

