



Lopesan

Caso de éxito en Sistemas Integrados de Gestión y Sistema de Gestión Energética en el Sector Servicios



Automatización de los sistemas integrados de gestión en el sector servicios

Lopesan Hotel Group comenzó su trayectoria en 1972, con un enfoque inicial en el sector de la construcción de obra pública. A lo largo de los años, ha evolucionado hasta convertirse en una multinacional dinámica y en crecimiento, con sede en Gran Canaria. Actualmente cuenta con más de 5.000 empleados. En su estrategia de diversificación y expansión internacional, esta empresa familiar ha ampliado sus operaciones, abarcando sectores como la construcción, el turismo, la promoción inmobiliaria, el ocio y diversos servicios.

Hoy en día, Lopesan Hotel Group se posiciona como la compañía turística líder en Canarias y una de las diez principales en toda España. Su portafolio hotelero supera las 15.000 camas distribuidas en 20 hoteles ubicados en destinos clave como Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana. A través de sus cadenas Lopesan Hotels & Resorts e IFA Hotels, gestiona diversas marcas que se ajustan a diferentes segmentos del mercado: The Lopesan Collection Hotels, Lopesan Hotels & Resorts, Corallium by Lopesan Hotels, Kumara by Lopesan Hotels, Abora by Lopesan Hotels e IFA by Lopesan Hotels.

Lopesan Hotel Group, plenamente consciente de su responsabilidad social en la prestación de servicios de alta calidad a sus huéspedes y clientes a nivel global, decidió apostar por los Sistemas Integrados de Gestión desde una etapa temprana. En este sentido, ha obtenido certificaciones en la norma ISO 9001 para la gestión de la calidad, ISO 45001 en seguridad y salud en el trabajo, e ISO 14001 en gestión ambiental en todos sus centros. Además, en algunos de ellos ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad mediante la certificación ISO 50001 para la gestión eficiente de la energía.

En 2019, Lopesan implementó el software ISOTools con el objetivo de optimizar la gestión de estos sistemas normalizados, logrando así una mayor eficiencia y fortaleciendo su cultura de mejora continua. Estas acciones han sido fundamentales para su crecimiento y consolidación como una empresa líder en el sector turístico a nivel internacional.

Problemas que impulsaron a Lopesan a decidirse por la automatización de sus sistemas de gestión con una plataforma tecnológica

- ✘ Falta de agilidad en la gestión de no conformidades (NC): El proceso anterior no permitía automatizar ni agilizar la gestión de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, lo que dificultaba la resolución rápida y efectiva.
- ✘ Dificultad en la trazabilidad de la información: Antes de ISOTools, la información no estaba centralizada, lo que complicaba el seguimiento y acceso a los datos relevantes para todos los usuarios.
- ✘ Procesos fragmentados en la gestión de auditorías: Los registros y la gestión de auditorías se realizaban en otra plataforma, lo que no permitía la integración ni la automatización completa de los procesos.
- ✘ Falta de automatización en la gestión de quejas e incidentes: La gestión de quejas de clientes se realizaba sin la automatización y trazabilidad necesarias, lo que generaba ineficiencias en el tratamiento de los problemas.
- ✘ Ineficiencia en la recolección y análisis de datos: La dispersión geográfica de sus sedes complicaba la recolección y el análisis de datos de forma eficiente, dificultando la toma de decisiones estratégicas.
- ✘ Dificultades en la colaboración interdepartamental: La comunicación y colaboración entre diferentes hoteles y áreas no estaba optimizada, especialmente en entornos sin conexión, lo que afectaba la eficiencia en la gestión de procesos compartidos.
- ✘ Falta de integración de sistemas: La ausencia de una plataforma única para gestionar todos los registros, tanto en el área turística como industrial, complicaba la coordinación y el seguimiento de procesos.
- ✘ Incapacidad para adaptarse a las necesidades del negocio: Lopesan contaba con limitaciones para su eficiencia operativa y capacidad de crecimiento.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools es una plataforma integral con la que Lopesan Hotel Group gestiona de manera eficiente sus Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001) y el Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001) en todas sus áreas de operación. La plataforma centraliza y hace accesible toda la información para cada uno de los colaboradores y partes interesadas involucradas, mejorando la coordinación y el acceso a los datos.
- ✓ Gracias a la trazabilidad de la información y el sistema de avisos automáticos de ISOTools, Lopesan ha eliminado la necesidad de gestiones manuales a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, involucrando a toda la organización en los distintos sistemas de gestión, en función de su rol y área de desempeño.
- ✓ Mediante la funcionalidad de análisis GAP, Lopesan puede monitorear en tiempo real su nivel de cumplimiento con los diferentes requisitos normativos de sus Docusign Envelope ID: B0628DC7-10AC-428C-8E62-04AFFD6FCB43 sistemas de gestión, tales como calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, permitiéndole tomar decisiones ágiles ante cualquier imprevisto o no conformidad.
- ✓ ISOTools ofrece a Lopesan un completo sistema de gestión de requisitos legales, proporcionando una visión global del estado de cumplimiento de cada uno de ellos, y evitando así posibles sanciones o repercusiones negativas que puedan afectar a la organización.
- ✓ Con la agenda de actividades proporcionada por ISOTools, cada colaborador de Lopesan sabe en cada momento qué acciones debe realizar en relación con el sistema de gestión, optimizando el flujo de trabajo y evitando retrasos.
- ✓ La plataforma garantiza la trazabilidad total desde la revisión de documentos hasta el análisis de las causas de una no conformidad, lo que permite a Lopesan gestionar los hallazgos y las acciones correctivas de forma eficiente.
- ✓ ISOTools facilita a Lopesan la implementación de la gestión por procesos, lo que asegura que cada colaborador comprenda en su totalidad el proceso en el que participa, la documentación asociada y su interrelación con otros procesos.
- ✓ ISOTools proporciona un sistema de gestión de indicadores que refleja información en tiempo real, permitiendo a la dirección de Lopesan tomar decisiones de manera informada y acceder a los datos desde cualquier ubicación y en cualquier momento.
- ✓ Gracias al sistema de gestión de auditorías de ISOTools, la planificación y ejecución de las auditorías se ha simplificado, centralizándose su gestión y facilitando la trazabilidad completa, desde la planificación hasta la resolución de los hallazgos en las múltiples localizaciones donde opera Lopesan.
- ✓ ISOTools no solo apoya la gestión de los estándares ISO 9001, sino que también contribuye al mantenimiento de otras certificaciones clave para Lopesan, como la ISO 50001 en algunos de sus centros.

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ ISOTools garantiza la seguridad de la información bajo los estándares ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000, asegurando que los datos sensibles de Lopesan estén protegidos con los más altos estándares. Además, la certificación en Continuidad Docusign Envelope ID: B0628DC7-10AC-428C-8E62-04AFFD6FCB43 de Negocio con la ISO 22301 asegura la protección frente a riesgos que puedan comprometer la continuidad de las operaciones de Lopesan

Mejoras que se han alcanzado gracias a la Automatización de los Sistemas Integrados de Gestión y el Sistema de Gestión de la Energía

- ↑ Agilización en la gestión de no conformidades: La automatización ha permitido integrar en un solo módulo la gestión de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, lo que facilita su resolución rápida y eficiente, reduciendo tiempos y mejorando la capacidad de respuesta.
- ↑ Trazabilidad completa de la información: La centralización de datos en ISOTools asegura que la información esté disponible y accesible para todos los colaboradores, mejorando la trazabilidad desde la identificación de problemas hasta su resolución, eliminando gestiones manuales por correo o teléfono.
- ↑ Eficiencia en la gestión de auditorías: La plataforma ha simplificado la planificación y ejecución de auditorías, permitiendo que estas se realicen de manera integrada en todas las ubicaciones de Lopesan, lo que ha optimizado los tiempos y garantizado una trazabilidad completa desde el inicio hasta la gestión de hallazgos.
- ↑ Automatización del tratamiento de quejas e incidentes: La automatización ha mejorado el tratamiento de quejas de clientes, facilitando la gestión integrada y eficiente de cada fase del proceso, lo que ha incrementado la satisfacción de los clientes y mejorado la calidad del servicio.
- ↑ Toma de decisiones estratégicas basada en datos: Gracias al uso de Business Intelligence (BI) dentro de ISOTools, Lopesan puede analizar datos en tiempo real y en formatos visuales (gráficos y tablas), lo que permite a la dirección tomar decisiones informadas, incluso en ubicaciones dispersas geográficamente.
- ↑ Colaboración y comunicación optimizada: La plataforma ha mejorado la Docusign Envelope ID: B0628DC7-10AC-428C-8E62-04AFFD6FCB43 colaboración entre los distintos hoteles y áreas de la compañía, permitiendo la gestión de procesos compartidos, incluso en entornos sin conexión, y asegurando una comunicación fluida y eficiente entre equipos.
- ↑ Agilización en la gestión de no conformidades: La automatización ha permitido integrar en un solo módulo la gestión de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, lo que facilita su resolución rápida y eficiente, reduciendo tiempos y mejorando la capacidad de respuesta.
- ↑ Trazabilidad completa de la información: La centralización de datos en ISOTools asegura que la información esté disponible y accesible para todos los colaboradores, mejorando la trazabilidad desde la identificación de problemas hasta su resolución, eliminando gestiones manuales por correo o teléfono.
- ↑ Eficiencia en la gestión de auditorías: La plataforma ha simplificado la planificación y ejecución de auditorías, permitiendo que estas se realicen de manera integrada en todas las ubicaciones de Lopesan, lo que ha optimizado los tiempos y garantizado una trazabilidad completa desde el inicio hasta la gestión de hallazgos.

Mejoras que se han alcanzado gracias a la Automatización de los Sistemas Integrados de Gestión y el Sistema de Gestión de la Energía

- ↑ Automatización del tratamiento de quejas e incidentes: La automatización ha mejorado el tratamiento de quejas de clientes, facilitando la gestión integrada y eficiente de cada fase del proceso, lo que ha incrementado la satisfacción de los clientes y mejorado la calidad del servicio.
- ↑ Toma de decisiones estratégicas basada en datos: Gracias al uso de Business Intelligence (BI) dentro de ISOTools, Lopesan puede analizar datos en tiempo real y en formatos visuales (gráficos y tablas), lo que permite a la dirección tomar decisiones informadas, incluso en ubicaciones dispersas geográficamente.
- ↑ Colaboración y comunicación optimizada: La plataforma ha mejorado la DocuSign Envelope ID: B0628DC7-10AC-428C-8E62-04AFFD6FCB43 colaboración entre los distintos hoteles y áreas de la compañía, permitiendo la gestión de procesos compartidos, incluso en entornos sin conexión, y asegurando una comunicación fluida y eficiente entre equipos.

