



Carta de Servicios

Hoteles Escuela de Canarias S.A.  
HECANSA



www.gobcan.es



Carta de Servicios

### Datos Identificativos del Órgano, Organismo o Entidad

**Denominación:**  
Hoteles Escuela de Canarias, S.A.  
(HECANSA)

**Departamento:**  
Presidencia del Gobierno

**Direcciones:**  
Central  
Calle Albareda, 38, 1ª planta,  
Edificio Woermann  
35008 Las Palmas de Gran Canaria.

Hotel Santa Brígida  
Calle Real de Coello, nº 2  
35310 Santa Brígida.

Hotel Escuela Santa Cruz  
Calle San Sebastián, nº 152  
38006 Santa Cruz de Tenerife.

Hotel Rural Casa de los Camellos  
Calle El Progreso, 12  
35260 Agüimes.

**Horarios:**  
Central  
De lunes a viernes de 8:00 a 15:30  
Hoteles  
De lunes a domingo 8:00 a 24:00

Escuelas  
De lunes a viernes de 8:00 a 16:00

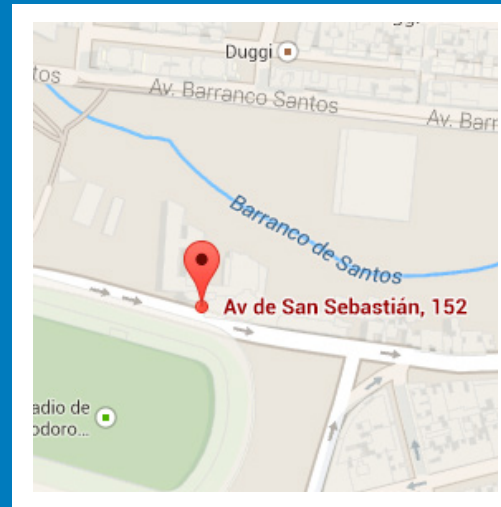
**Teléfonos:**  
Central 928 478300  
Hotel Escuela Santa Brígida  
928 478400  
Hotel Escuela Santa Cruz  
922 847500  
Hotel Rural Casa de los Camellos  
928 785003

**Fax:**  
Central 928 478301  
Hotel Escuela Santa Brígida  
928 478401  
Hotel Escuela Santa Cruz  
922 847501  
Hotel Rural Casa de los Camellos  
928 785053

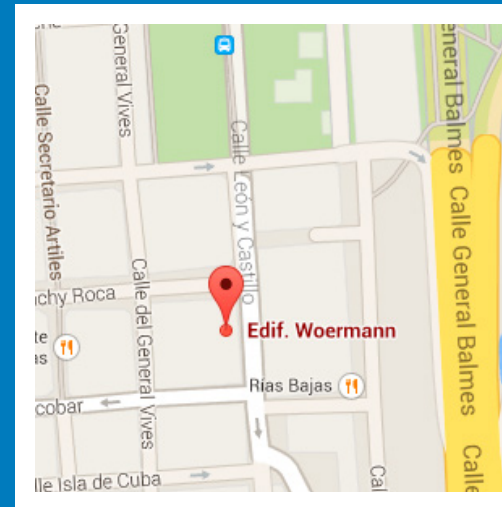
**Web:**  
<http://www.hecansa.com>

### Planos de Situación

Tenerife



Gran Canaria



# Hoteles Escuela de Canarias S.A. HECANSA



Gobierno de Canarias



## ▲ Servicios que se ofrecen a la Ciudadanía

### Servicios formativos

- Formación Profesional Reglada, dirigida a la obtención de un título de formación profesional en la familia de hostelería y turismo.
- Formación Profesional para el empleo en las áreas de hostelería y turismo.
- Formación bajo demanda dirigida a colectivos específicos.
- Servicios de asesoramiento en materia de mejora continua a través del Plan de Mejora Gastronomía de Canarias, dirigido a profesionales de los establecimientos de restauración independiente.
- Servicio de inserción profesional para antiguos estudiantes.

### Servicios hoteleros

- Alojamiento. Habitaciones de 4 Estrellas.
- Restauración.
- Pub-Cafetería.
- Eventos de tipo familiar y profesional.
- Servicios especiales. Salones para celebraciones y reuniones de trabajo (seminarios, congresos, cursos, etc.). Instalaciones propias de establecimiento de 4 Estrellas.

## ▲ Nuestros Compromisos

### Servicios formativos

- No superar la cifra de 20 estudiantes por grupo en los Programas de Formación Profesional de Grado Medio y Superior.
- Alcanzar, al final de cada curso, un índice mínimo de 75% de satisfacción entre el alumnado.
- Alcanzar, al final del periodo de prácticas externas, un índice mínimo de satisfacción del 75% entre el alumnado.
- Dar respuesta a las Quejas y Sugerencias del alumnado en un plazo máximo de quince días naturales.
- Ofrecer, antes de la finalización del primer año desde la graduación, al menos al 70% de los antiguos estudiantes, la posibilidad de incorporarse a establecimientos hoteleros, extrahoteleros y de restauración en general.

### Servicios hoteleros.

- Ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de nuestra clientela, en al menos un 80% de los casos.

- Remitir, en materia de eventos y comidas organizadas, los presupuestos de los servicios solicitados en un plazo máximo de 48 horas en servicios particulares y de 72 horas en servicios solicitados por empresas.
- Registrar la entrada de huéspedes en el hotel, en menos de 5 minutos. En caso de grupos, en menos de 10 minutos.
- Dar respuesta a las Quejas y Sugerencias de la clientela en un plazo máximo de 15 días naturales.
- Servicio de asesoramiento en materia de mejora continua-Plan de Mejora Gastronomía de Canarias.
- Obtener un índice mínimo de satisfacción de un 85% entre los asistentes a los cursos de formación continua impartidos.
- Obtener un 70% de satisfacción en los servicios de asesoramientos prestados a los establecimientos de restauración adheridos al Plan de Mejora Gastronomía de Canarias.

## ▲ Indicadores de la calidad del Servicio

### Servicios formativos

- Porcentaje de grupos en el que el número de estudiantes no supera los 20.
- Porcentaje de satisfacción de estudiantes con las asignaturas y el profesorado de cada programa formativo.
- Porcentaje de satisfacción de estudiantes con las prácticas externas de cada programa formativo.
- Porcentaje de contestación, antes de quince días naturales, a las Quejas y Sugerencias recibidas por parte de los estudiantes.
- Porcentaje de antiguos estudiantes incorporados al mundo laboral antes del primer año desde la finalización de sus estudios.

### Servicios hoteleros

- Porcentaje de clientela que ven igualadas o superadas sus expectativas en relación con el servicio ofrecido.

- Tiempo máximo para la remisión de información en contrataciones de servicios particulares y profesionales.
- Tiempo máximo para registrar la entrada de huéspedes en el hotel.
- Porcentaje de contestación, antes de quince días naturales, a las Quejas y Sugerencias recibidas por parte de la clientela.
- Servicio de asesoramiento en materia de mejora continua-Plan de Mejora Gastronomía de Canarias.
- Porcentaje de profesionales del sector de la restauración satisfechos con los cursos de formación impartidos.
- Porcentaje de responsables de establecimientos de restauración satisfechos con los servicios de asesoramiento recibidos.

## ▲ Necesitamos su Opinión: Sugerencias y Reclamaciones

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

**Puede acceder al sistema a través de los siguientes canales:**

### Presentación telemática

<http://www.gobcan.es/sugrec/solicitud.jsp>

### Correo electrónico

[sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org](mailto:sugrec.cpjs@gobiernodecanarias.org)

Escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y en las sedes de la Oficina Canaria de Información. También podrá acceder verbalmente a través del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias (012) o en las sedes de la Oficina Canaria de Información.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedi-

miento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones deberá dirigirlas a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), conforme a lo establecido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC nº 78, de 16.6.99), modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº 88, de 18.7.01).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.