

CARTA DE SERVICIOS

Datos identificativos de la unidad

Denominación

- Hoteles Escuela de Canarias

Departamento

- Presidencia del Gobierno

Direcciones:

- **Oficinas Centrales:** C/ Albareda, 38, 1ª planta. Edif. Woermann. 35008 Las Palmas de Gran Canaria.
- **Hotel Escuela Santa Brígida:** C/ Real de Coello, 2 - 35310 - Santa Brígida.
- **Hotel Escuela Santa Cruz:** C/ San Sebastián, 152 - 38006 - Santa Cruz de Tenerife.
- **Hotel Rural Casa de Los Camellos:** C/ El Progreso, 12 - 35260 - Agüimes.
- **Hotel Rural Casa de Los Herrera:** Plaza de La Encarnación s/n - 38820 – Hermigua – La Gomera

Horarios:

- **Oficinas Centrales:** 08:00 a 15:30 de lunes a viernes.
- **Hoteles:** 08:00 a 24:00 de lunes a viernes.
- **Escuelas:** 08:00 a 16:00 de lunes a viernes.

Teléfonos:

- **Oficinas Centrales:** (928) 478 300.
- **Hotel Escuela Santa Brígida:** (928) 478 400.
- **Hotel Escuela Santa Cruz:** (922) 847 500.
- **Hotel Rural Casa de los Camellos:** (928) 785 003.
- **Hotel Rural Casa de Los Herrera:** (822) 240 976.

Fax:

- **Oficinas Centrales:** (928) 478 301.
- **Hotel Escuela Santa Brígida:** (928) 478 401.
- **Hotel Escuela Santa Cruz:** (922) 847 501.
- **Hotel Rural Casa de los Camellos:** (928) 785 053

Página web:

- www.hecansa.com

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.