

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación:

Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN)

Consejería:

Sanidad

Dirección:

Sede en Santa Cruz de Tenerife

C/ Leoncio Rodríguez, nº3 - 4ª planta (Edificio El Cabo)
38003 Santa Cruz de Tenerife

Teléfono 922 204 464 / 922 204 565 Fax 922 204 814

Sede en Las Palmas de Gran Canaria

C/ Cano, nº 25 - 35002 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono 928 385 554 Fax 928 368 024

Horarios de Atención al Ciudadano:

De lunes a viernes de 8:00 a 21:00

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00, JULIO Y SEPTIEMBRE

De lunes a viernes de 8:00 a 14:00, AGOSTO (Servicios Mínimos)

Horarios de Registro:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

De lunes a viernes de 9:00 a 13:00

Correo Electrónico:

esscantfe@gobiernodecanarias.org

essscanlpa@gobiernodecanarias.org

Servidor Web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/essscan.htm>

<http://www.campus.essscan.org>

Finalidad:

La ESSSCAN tiene por objeto la formación de personal para la gestión y la administración de los servicios sanitarios y sociales, así como de promoción de la salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

Planificación y desarrollo de las actividades de formación de pre y postgrado, reciclaje, perfeccionamiento y formación continuada en el ámbito sanitario, social y sociosanitario.

Estudios de análisis de necesidades formativas.

Organización e impartición de cursos, seminarios, talleres y otras actividades de formación.

Expedición de diplomas y certificados correspondientes a los cursos de formación impartida.

Reconocimiento de Oficialidad a actividades formativas de aquellas entidades que cumplen con el protocolo establecido para tal fin, según la Orden de 16 de enero de 1997.

Establecimiento de convenios con organismos semejantes, públicos y privados de ámbito local, autonómico, estatal e internacional.

Sistema de Reclamaciones y Sugerencias.

Ventanilla única.

Servicios WEB.

NUESTROS COMPROMISOS

Impulsar la formación pre y post-graduada en el Archipiélago Canario.

Recoger sugerencias para nuevos cursos y materias.

Actualizar los programas de los cursos impartidos anualmente con el fin de hacerlos innovadores.

Seleccionar ponentes de reconocido prestigio profesional que serán evaluados por parte de los alumnos.

Elaborar criterios de calidad y efectuar su seguimiento, con el fin de garantizar la eficacia de nuestros servicios.

Riguroso control de asistencia.

Obtener un grado de satisfacción de las actividades formativas de mínimo 75% del alumnado.

Emisión de Certificados y Diplomas en plazo máximo de 1 mes para los cursos de la ESSSCAN y 3 meses para los cursos en colaboración con otras Entidades.

Otorgar Reconocimiento de oficialidad en los plazos establecidos por la Orden 16 Enero de 1997 por la que es regulado.

Publicación y difusión del Programa Formativo anual, soporte papel y web.

Facilitar la información a los usuarios a través de la web.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Porcentaje de compromisos cumplidos respecto a actuaciones realizadas.

Porcentaje de quejas presentadas sobre tramitación de expedientes de la presente carta de servicios.

Número de medidas correctoras adoptadas sobre el total de reclamaciones y sugerencias.

Anualmente se evaluará mediante los citados indicadores, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

Nº de acciones formativas organizadas.

Porcentaje de acciones formativas realizadas sobre las programadas.

Porcentaje de satisfacción del alumnado de la acciones formativas realizadas.

Número de horas impartidas (total y media por acción formativa e isla).

Número de participantes en las acciones formativas.

Distribución de acciones formativas por islas.

Número de certificados / diplomas emitidos.

Porcentaje de abandono de las acciones formativas.

Número de convenios y acuerdos de colaboración desarrollados.

Resultados de las encuestas de satisfacción de los participantes.

Datos de las reclamaciones y sugerencias presentadas, y porcentaje de éstas aceptadas.

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 mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

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 procedimiento 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 se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. n.º 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. n.º 78, de 16.6.99).

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.

PLANOS DE SITUACIÓN

TENERIFE



GRAN CANARIA



012
SERVICIO
TELFÓNICO
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

www.gobiernodecanarias.org



Escuela de Servicios
Sanitarios y Sociales
de Canarias



Gobierno
de Canarias
Consejería de Sanidad