

NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

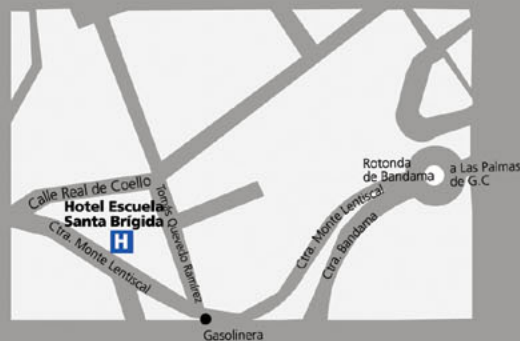
Las quejas de los clientes y huéspedes podrán presentarse a través de:

- La llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Teléfono 828 01 03 00
- Correo postal dirigido a la Unidad responsable de la Carta de Servicios:
C / Goya 16
35017 Tafira Alta
Las Palmas de Gran Canaria
- Correo electrónico: hecan@hecansa.com

Las Quejas y Sugerencias de los estudiantes podrán presentarse a través de:

- Jefatura de Estudios del centro afectado.
- Buzón de sugerencias de cada centro.

PLANOS DE SITUACIÓN



012
SERVICIO
TELEFÓNICO
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

www.gobiernodecanarias.org



GOBIERNO DE CANARIAS



GOBIERNO DE CANARIAS
CONSEJERÍA DE TURISMO Y TRANSPORTE
DIRECCIÓN GENERAL DE
INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

CARTA DE SERVICIOS

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación

Hoteles Escuela de Canarias. Hotel Escuela Santa Brígida y Escuela Hotel Santa Cruz

Consejería

Turismo y Transportes

Dirección

· Central

Goya, 16
35017 Tafira Alta
Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono 828 010 300
Fax 828 010 301
E-mail: hecan@hecansa.com

· Hotel Escuela Santa Brígida

Real de Coello, 2
35310 Santa Brígida
Teléfono 828 010 400
Fax 828 010 401
E-mail: hesb@hecansa.com

· Escuela Hotel Santa Cruz de Tenerife

San Sebastián, 152
38005 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono 828 010 500
Fax 828 010 501
E-mail: ehsc@hecansa.com

Horarios de Atención al Ciudadano

Central: De lunes a viernes de 08:00 h. a 15:30 h.

Hotel Escuela Sta. Brígida: De lunes a domingo de 08:00 h. a 24:00 h.

Escuela Hotel Sta. Cruz: De lunes a domingo de 08:00 h. a 24:00 h.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

Formación

- Se imparten dos titulaciones en la actualidad: Estudios de Dirección y Gestión Hotelera. Tres años de duración teórico-práctica en el hotel escuela y seis meses de prácticas externas en centros nacionales o internacionales.
- Postgrado en Dirección Hotelera. Un año teórico-práctico de duración y cuatro meses de prácticas externas.

Servicios hoteleros

- Hospedaje. Habitaciones de 4 Estrellas.
- Restauración- Servicio de Room Service. Restaurante de 4 Tenedores.
- Pub-Cafetería.
- Eventos de tipo Familiar y Profesional. 4 Tenedores.
- Servicios especiales. Salones para celebraciones y reuniones de trabajo (seminarios, congresos, cursos, etc.). Instalaciones propias de establecimiento de 4 Estrellas.

NUESTROS COMPROMISOS

Formación

- Nos comprometemos a no superar la cifra de 40 alumnos por curso en los estudios de Dirección y Gestión Hotelera.
- Nos comprometemos a no superar la cifra de 30 alumnos por curso en los estudios de Postgrado en Dirección Hotelera.
- Nos comprometemos a alcanzar, al final de cada curso, un índice mínimo de 75% de satisfacción entre el alumnado.
- Nos comprometemos a contar con un profesorado cualificado en su materia y con profesionales con experiencia, de al menos 5 años en el sector, en el 100% de los casos.
- Nos comprometemos a ofrecer, antes de la finalización del primer año desde la graduación, al menos al 80% de los exalumnos, la posibilidad de incorporarse a establecimientos hoteleros, extrahoteleros y de restauración en general.
- Nos comprometemos a dar respuesta a las Quejas y Sugerencias por parte de los alumnos en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Nos comprometemos a alcanzar, al final del periodo de prácticas exteriores, un índice mínimo de satisfacción del 75% entre el alumnado.

Servicios hoteleros

- Nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de nuestros clientes y huéspedes, en al menos, un 90% de los casos.
- En materia de eventos y comidas organizadas, nos comprometemos a remitir los presupuestos de los servicios solicitados por nuestros clientes en un plazo máximo de 6 horas en servicios particulares y de 24 hrs. en servicios solicitados por empresas.
- Nos comprometemos a registrar la entrada de un cliente huésped en el hotel, en menos de 5 minutos. En caso de grupos en menos de 10 minutos.
- Nos comprometemos a dar respuesta a las Quejas y Sugerencias por parte de los clientes en un plazo máximo de 3 días hábiles.

INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Porcentaje de contestación, antes de tres días hábiles, a las Quejas y Sugerencias por parte de los clientes.
- Porcentaje de contestación a las Quejas y Sugerencias por parte del alumnado en un plazo máximo de tres días hábiles.
- Tiempo máximo para la remisión de información en contrataciones de servicios particulares y profesionales.
- Número máximo de alumnos por curso en Dirección y Gestión Hotelera.
- Número máximo de alumnos por curso en Postgrado en Dirección Hotelera.
- Porcentaje de clientes que ven igualadas o superadas sus expectativas del servicio dispensado en los centros.
- Tiempo máximo para registrar la entrada de un cliente huésped en el hotel.
- Porcentaje de alumnos satisfechos con las asignaturas ofrecidas en cada curso.
- Porcentaje de alumnos satisfechos con sus profesores e instructores.
- Porcentaje de alumnos satisfechos con sus prácticas exteriores.
- Porcentaje de exalumnos incorporados al mundo laboral antes del primer año desde la finalización de sus estudios en el centro.
- Porcentaje de profesores e instructores con experiencia de al menos 5 años en el sector.