

CARTA DE SERVICIOS

DE HOTELES ESCUELA
DE CANARIAS, S.A.



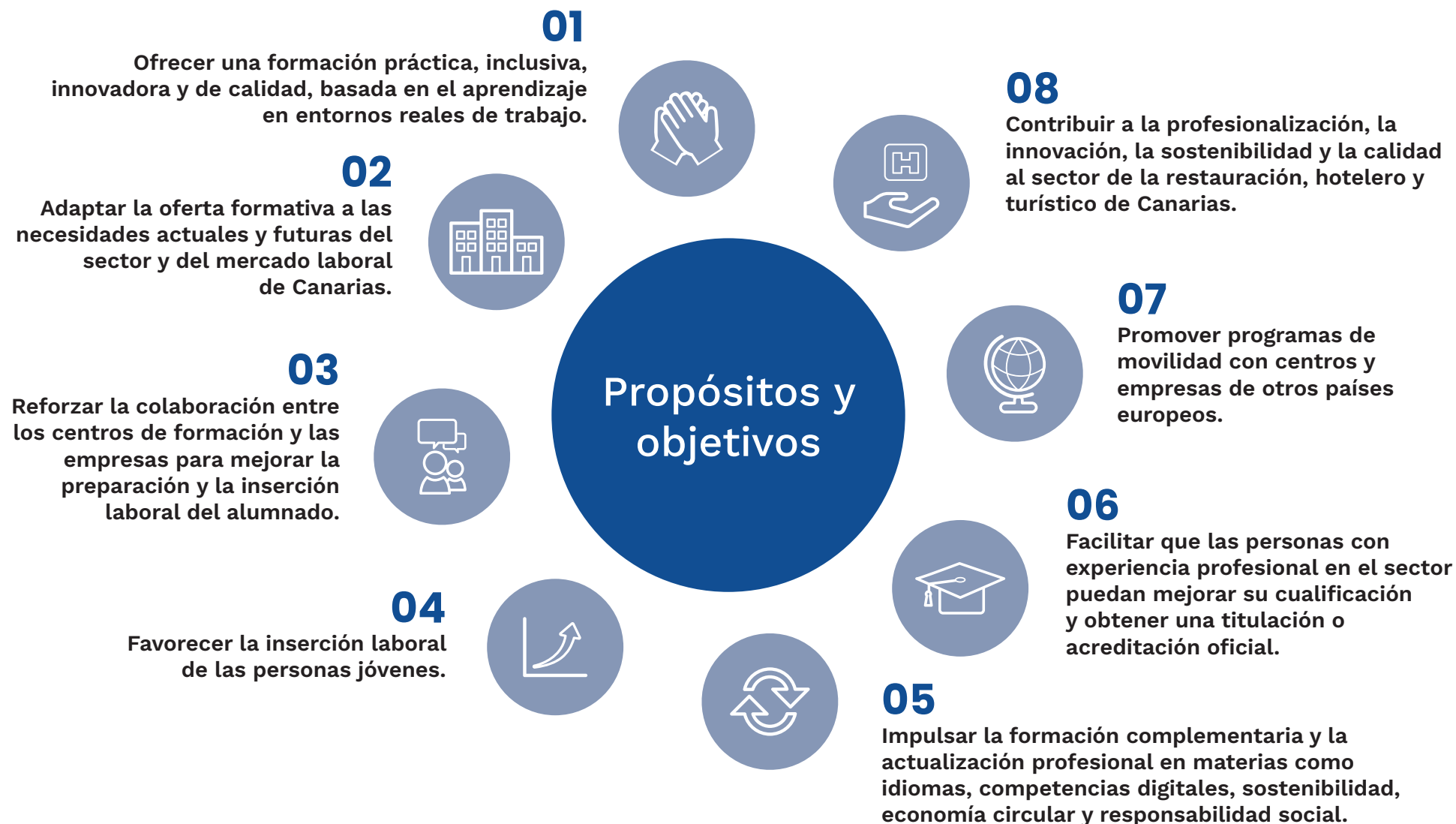
hecansa

HOTELES ESCUELA DE CANARIAS



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Los **principales objetivos** de Hoteles Escuela de Canarias, S.A. son:



INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Datos identificativos de localización y contactos

ADMINISTRACIÓN



Oficinas Centrales

Dirección:

C/ Eduardo Benot, 35,
1ª planta, Edificio Woermann,
35008, Las Palmas de Gran Canaria.

Horario: 8:00-14:45 horas,
de lunes a viernes hábiles.

TLF: 928 47 83 00

HOTELES ESCUELA



Hotel Escuela Santa Brígida

Dirección:

C/ Real de Coello, nº 2, 35310,
Santa Brígida.

Horario: 00:00-23:59 horas,
de lunes a domingo,
(agosto cerrado).

TLF: 928 47 84 00



Hotel Escuela Santa Cruz

Dirección:

Avda. San Sebastián, nº 152,
38005, Santa Cruz de Tenerife.

Horario: 00:00-23:59 horas,
de lunes a domingo,
(agosto cerrado).

TLF: 922 84 75 00

HOTELES RURALES



Hotel Rural Casa de los Camellos

Dirección:

C/ El Progreso, 12, 35260, Agüimes.

Horario: 9:30-16:30 de lunes a
viernes, 9:00-16:00 sábados,
domingos y festivos.

TLF: 928 78 50 03



Hotel Rural Casa de Los Herrera

Dirección:

Plaza Nuestra Señora de la
Encarnación, s/n, 38820, Hermigua.

Horario: 8:00-15:00 horas,
de lunes a domingo.

TLF: 822 24 09 76



Hotel Rural Villa de Agüimes

Dirección:

C/ El Sol, 3, 35260 Agüimes.

Horario: 9:30-16:30 de lunes a
viernes, 9:00-16:00 sábados,
domingos y festivos.

TLF: 928 78 50 03

CENTROS FORMATIVOS



Centro Tecnológico Mila González Yanes

para la
formación del sector turístico

Dirección: C/Goya, 16, Tafira Alta,
35017, Las Palmas de Gran Canaria.

Horario: 8:00-14:00 horas
de lunes a viernes hábiles.

TLF: 928 47 83 00



Bistro Escuela Melenara

Dirección:

Avenida Playa
de Melenara,
s/n, 35214 Telde.

Horario: 8:00-14:00 horas
de lunes a viernes hábiles.

TLF: 928 47 83 00

INFORMACIÓN ÚTIL



Página Web

<https://www.hecansa.com/>



Sede Electrónica

<https://sedeelectronica.hecansa.com/sede>

SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA CIUDADANÍA

Qué ofrecemos y nuestros **compromisos de calidad**

A. FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. imparte programas de Formación Profesional, dirigidos a la obtención de las titulaciones o acreditaciones correspondientes.

La formación combina la formación impartida en los centros educativos con el aprendizaje práctico en los establecimientos gestionados por Hoteles Escuela de Canarias, S.A. y las empresas colaboradoras.

Compromisos:

1. Mantener un máximo de 20 estudiantes por grupo en los programas de Formación Profesional Dual.
2. Conseguir que, al menos, el 80 % del alumnado que responda a las encuestas valore positivamente la formación recibida en los centros de Hoteles Escuela de Canarias, S.A.
3. Conseguir que, al menos, el 75 % del alumnado que responda a las encuestas valore positivamente la formación recibida en las empresas colaboradoras de Hoteles Escuela de Canarias, S.A.

B. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL EMPLEO Y MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. ofrece acciones formativas dirigidas a personas ocupadas o desempleadas que quieran adquirir, actualizar o ampliar sus competencias profesionales en la hostelería, restauración y turismo.

La formación puede desarrollarse mediante cursos, talleres, jornadas u otros formatos. Sus contenidos pueden abordar materias como idiomas, atención a la clientela, cocina, competencias digitales, economía circular, sostenibilidad entre otras.

Compromisos:

1. Facilitar a todas las personas participantes, al inicio de la formación, información sobre el programa, el calendario y el sistema de evaluación.
2. Conseguir que, al menos, el 90% de las personas participantes que respondan a la encuesta valoren positivamente los contenidos impartidos.

C. FORMACIÓN ADAPTADA A EMPRESAS Y COLECTIVOS



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. diseña e imparte programas formativos destinados a atender las necesidades específicas de empresas, administraciones públicas, profesionales y otros colectivos.

El diseño de cada programa se realiza a partir de las necesidades trasladadas o identificadas y puede adaptarse en cuanto a contenido, duración, modalidad y el calendario de impartición.

Compromisos:

1. Presentar una propuesta formativa adaptada en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que Hoteles Escuela de Canarias, S.A. disponga de toda la información necesaria.
2. Conseguir que, al menos, el 80 % de las empresas, entidades o colectivos que respondan a la encuesta valoren positivamente el programa formativo desarrollado.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA CIUDADANÍA

Qué ofrecemos y nuestros **compromisos de calidad**

D. ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. ofrece un servicio de orientación y asesoramiento continuo de ayuda y acompañamiento para guiar a las personas en la toma de decisiones relacionadas con su formación y su futuro profesional.

Compromisos:

1. Atender las solicitudes individuales de orientación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.

E. MOVILIDAD INTERNACIONAL DEL ALUMNADO Y PERSONAL



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. promueve la participación en programas de movilidad e intercambio internacional que permitan desarrollar actividades formativas o realizar periodos de aprendizaje práctico en centros o empresa de otros países.

El servicio comprende la difusión de las convocatorias, la gestión de solicitudes, la selección de participantes, la preparación previa al desplazamiento y el acompañamiento durante la estancia, de acuerdo con las condiciones de cada programa.

Compromisos:

1. Publicar las convocatorias de movilidad vigentes, los requisitos, los criterios de selección y los plazos de solicitud.
2. Asignar a todas las personas participantes una persona de contacto de Hoteles Escuela de Canarias, S.A. antes del inicio del periodo.

F. BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. ofrece, informa y gestiona las becas y ayudas que convoque para facilitar la participación del alumnado en sus programas formativos. La entidad también difunde información sobre otras ayudas relacionadas con la formación cuando puedan resultar de interés para el alumnado.

Compromisos:

1. Responder en plazo máximo de 2 días hábiles, a las consultas recibidas durante el plazo de presentación de solicitudes.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LA CIUDADANÍA

Qué ofrecemos y nuestros **compromisos de calidad**

G. INTERMEDIACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN A EMPRESAS



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. facilita el contacto entre las personas que buscan empleo y las empresas que necesitan incorporar profesionales en los sectores turísticos, hosteleros y de restauración a través de la Agencia de Colocación.

Compromisos:

1. Conseguir que, al menos, el 70 % de las empresas que respondan a la encuesta valoren positivamente el servicio desarrollado.

H. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. presta servicios de alojamiento en los establecimientos hoteleros que gestiona, incluido hoteles escuela y establecimientos de hoteles rurales, de acuerdo con su categoría, características y servicios disponibles.

Compromisos:

1. Dar atención a las incidencias comunicadas durante la estancia en un plazo máximo de 2 horas.
2. Conseguir que, al menos, el 80% de las personas usuarias que respondan a la encuesta valoren positivamente el servicio de alojamiento.
3. Dar respuesta a las quejas y sugerencias de la clientela en un plazo máximo de 15 días naturales.

I. SERVICIOS DE RESTAURACIÓN



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. presta servicios de restauración en los establecimientos que gestiona. El servicio comprende la preparación y atención de comidas y bebidas, la información sobre la oferta gastronómica y la atención a las necesidades comunicadas por la clientela.

Compromisos:

1. Responder a las solicitudes de reserva en un plazo máximo de 2 días de apertura del establecimiento.
2. Dar respuesta a las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 15 días naturales.
3. Conseguir que, al menos, el 80 % de las personas usuarias que respondan a la encuesta valoren positivamente el servicio de restauración.

J. ORGANIZACIÓN Y CELEBRACIÓN DE EVENTOS



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. ofrece espacios y servicios para celebrar reuniones, seminarios, celebraciones, congresos y otros eventos en los establecimientos que gestiona. El servicio puede comprender la utilización de salones, restaurantes, alojamientos y otros servicios complementarios, según disponibilidad.

Compromisos:

1. Dar respuesta a las solicitudes de información o presupuesto en un plazo máximo de 5 días hábiles.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

De las **personas usuarias** en relación con la prestación de los servicios



DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de **Hoteles Escuela de Canarias, S.A.** tienen los siguientes derechos:



- Acceso a la información pública de forma rápida y eficaz, con las limitaciones establecidas en la propia Ley y las derivadas de la protección de datos de carácter personal.



- Recibir una atención directa y personal.



- Recibir un trato respetuoso, considerado y no discriminatorio por parte del personal.



- Presentar consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones sobre los servicios y recibir respuesta en los plazos establecidos.



- Tratar los datos de carácter personal con confidencialidad y seguridad, cumpliendo la normativa vigente, y poder ejercer los derechos reconocidos por la normativa.



- Obtener información y orientación sobre los trámites y requisitos a seguir en los distintos servicios y el estado de tramitación.



- Conocer la identidad o puesto de los empleados y demás personal que les atienda.



- Recibir información sobre los precios, condiciones de reserva, modificación y cancelación de los servicios de alojamiento, restauración y eventos.



- Disponer información sobre los ingredientes que puedan causar alergias o intolerancias.



- Recibir una formación inclusiva y de calidad, conocer el programa, el calendario, el sistema de evaluación y disponer de orientación y seguimiento durante su proceso formativo.



- Recibir información clara, actualizada y de calidad sobre becas, ayudas, programas de movilidad, servicios de empleo y cualquier otro que ofrezca Hoteles Escuela de Canarias, S.A.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

De las **personas usuarias** en relación con la prestación de los servicios



RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de **Hoteles Escuela de Canarias, S.A.** tienen las siguientes responsabilidades:



- Colaborar con las medidas necesarias para la correcta prestación del servicio, respetando la normativa vigente en materia de protección de datos, los derechos de terceros y al personal y personas usuarias.



- Cumplir las normas y procedimientos aplicables a cada servicio.



- Proporcionar información y documentación veraz y completa, colaborando con el personal para la correcta tramitación de los procedimientos.



- Usar responsablemente los recursos, centros, instalaciones y servicios públicos, promoviendo un uso eficiente y sostenible de los mismos y respetando al personal, los espacios y los equipamientos.



- Mantener un comportamiento adecuado y respetar las normas de convivencia, seguridad e higiene y prevención de riesgos.



- Cumplir las condiciones de reserva, pago, modificación y cancelación aplicables a los servicios de alojamiento, restauración y eventos.



- Hacer un uso responsable de las becas, ayudas y recursos concedidos y cumplir las obligaciones de justificación previstas en la convocatoria.

MEDIDAS QUE GARANTICEN EL RESPETO A LA IGUALDAD

ASÍ COMO A LA ACCESIBILIDAD

1. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. presta sus servicios de acuerdo con los principios de igualdad de trato, no discriminación, inclusión y accesibilidad universal.

Todas las personas tienen derecho a acceder a sus servicios y hacer uso de los mismos en condiciones de igualdad con independencia de sus circunstancias sociales y personales.

2. DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. adopta medidas para evitar cualquier discriminación por razón de género, identidad de género, expresión de género y características sexuales, discapacidad visual, auditiva o de otro tipo.

Asimismo, se promueve la accesibilidad de sus servicios formativos para personas con discapacidad intelectual leve o moderada reconocida.

3. ACCESIBILIDAD DE SUS CENTROS



Hoteles Escuela de Canarias, S.A. trabaja para mejorar la accesibilidad de sus centros, servicios, documentos y canales digitales.

Además, ofrece información clara y comprensible y trabaja para adoptar los ajustes en su página web que resulten necesarios que permitan a las personas con discapacidad acceder a la misma.

COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

DE LA IMPLANTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

LA CARTA DE SERVICIOS SERÁ DIFUNDIDA ENTRE LA CIUDADANÍA Y SU PERSONAL A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:



Boletín Oficial de Canarias



**Página web y Portal de
Transparencia**

<https://www.hecansa.com/>



**En el sitio web institucional de
calidad de los servicios públicos
del Gobierno de Canarias**



**Comunicación interna al
personal**

Para facilitar su conocimiento dentro de la entidad, la Carta de Servicios se comunicará al personal a través de los buzones de correo electrónico corporativos.



Publicación de resultados

Los resultados del cumplimiento de los compromisos serán publicados a través de informe anual de resultados en el sitio web institucional de la calidad de los servicios públicos y en el portal de transparencia de Hoteles Escuela de Canarias, S.A.



NECESITAMOS SU OPINIÓN

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Hoteles Escuela de Canarias, S.A. promueve la participación de las personas usuarias en la evaluación y mejora de sus servicios. Por ello, pone a disposición los siguientes canales para presentar **quejas, sugerencias y denuncias** relacionadas con su funcionamiento y con los servicios que presta:

SEDE ELECTRÓNICA



<https://sedeelectronica.hecansa.com/sede/modules.php?mod=portal&file=index>

En la Sede Electrónica a través del apartado de trámites permite la presentación de instancias que requiere la identificación y autenticación de la persona interesada.

CANAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



<https://www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html>

El Canal de quejas, sugerencias y denuncias permite identificar la naturaleza de la comunicación y el centro al que se refiere.

Hoteles Escuela de Canarias, S.A. analizará las comunicaciones recibidas y dará respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas en un plazo máximo de quince días desde su recepción. Cuando proceda, adoptará las actuaciones y medidas necesarias para subsanar las deficiencias y mejorar los servicios prestados.

