

El Centro de Tecnología del Espectáculo (CTE) es una unidad integrada en el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM). La misión del Centro de Tecnología del Espectáculo es garantizar la formación de técnicos del espectáculo en vivo y promover iniciativas de investigación, desarrollo y divulgación en ese ámbito.

Con esta Carta el INAEM reafirma su compromiso de mejora continua en la calidad de los servicios que presta, dentro del proceso de modernización que viene desarrollando y que tiene por finalidad situar a las ciudadanas y ciudadanos en un lugar central de su actuación. Para ello, se establecen en la Carta compromisos de calidad e indicadores para su evaluación, ofreciendo a la ciudadanía la posibilidad de participar activamente en la mejora de la prestación del servicio.

▶ Quejas y sugerencias

Se podrán formular en los lugares y formas siguientes:

- **Personalmente**, mediante presentación del formulario, que se facilitará al efecto, en la Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS) del CTE, en los servicios del INAEM, así como en cualquiera de sus Centros. Los formularios también pueden descargarse desde la página web del organismo: <http://cte.mcu.es/>, de los otros centros, o desde la web del INAEM: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/artesescenicas/portada.html>.

- **Por correo postal** dirigido a la UQS del CTE, a la siguiente dirección:

Unidad de Quejas y Sugerencias
Centro de Tecnología del Espectáculo
C/ Torregalindo, 10
28016 Madrid

- **Por vía electrónica:** Ya sea a través del Registro Electrónico o por correo electrónico convencional dirigido a la dirección cte@inaem.mecd.es.

La presentación mediante Registro Electrónico se puede realizar a través de la web del CTE, del INAEM o de cualquiera de sus Centros. Para ello, será necesario disponer de certificado electrónico reconocido por la plataforma de validación y firma electrónica @firma (DNI-e, certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre y otros).

Asimismo, las quejas y sugerencias podrán presentarse en cualquier oficina pública de registro, desde donde se canalizarán al CTE para su adecuado tratamiento.



▶ Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

C/ Torregalindo, 10 • 28016 Madrid
Tel: 913531481 / 913531482 • Fax: 913531374
Correo electrónico: cte@inaem.mecd.es
Página web: <http://cte.mcu.es/>

▶ Horario de atención al alumno

De lunes a viernes de 9:30 a 14:30 horas

▶ Plano de situación

Medios de acceso

Metro: línea 9, Estación *Pío XII*
Autobús: líneas: 7,40, 11, 52 y 87
Aparcamiento público: c/ Comandante Azcárraga s/n
Punto BiciMad nº 160 Colombia (Metro).



▶ Unidad responsable de la carta de servicios

Director del Centro de Tecnología del Espectáculo
C/ Torregalindo, 10 • 28016 Madrid
Correo electrónico: cte@inaem.mecd.es



▶ Carta de Servicios

2017-2020



► Servicios prestados

- 1 Cursos de técnicos superiores del espectáculo en vivo (T.S.E.V.), de dieciocho meses de duración, en las siguientes especialidades: Caracterización; Iluminación; Maquinaria Escénica; Utilería y Construcción de Decorados; Producción y Gestión; Sonido Vestuario.
- 2 Formación continua externa mediante cursos monográficos de matrícula abierta para profesionales del sector.
- 3 Formación continua interna para personal técnico del INAEM.
- 4 Cursos internacionales para profesionales del sector.
- 5 Diseño de formación a medida para entidades externas.
- 6 Proyectos de investigación, desarrollo y divulgación en los ámbitos de actuación del Centro, por iniciativa propia o en respuesta a solicitudes externas de colaboración.
- 7 Actividades en materia de formación profesional derivadas de su calificación como Centro de Referencia Nacional de la familia de Imagen y Sonido en el área de Espectáculos en vivo.

► Participación ciudadana

Las ciudadanas y ciudadanos podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos por el CTE mediante:

- La expresión de sus opiniones a través de las encuestas periódicas de evaluación de las acciones formativas realizadas por el Centro.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- Escritos dirigidos a la dirección del Centro.
- A través de las redes sociales Facebook, Twitter y Youtube.

► Medidas de subsanación

Los ciudadanos y ciudadanas que consideren que el CTE ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito al Director del CTE, responsable de la misma, que contestará por escrito. En el caso de incumplimiento, el Director del CTE dirigirá una carta de disculpas al ciudadano o ciudadana comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

► Compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el CTE y los derechos concretos recogidos en esta Carta de Servicios se harán efectivos conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Prácticas en teatros o empresas del sector garantizadas para el 100% del alumnado de los cursos T.S.E.V. durante el período de formación, exceptuados quienes las convaliden mediante el ejercicio profesional
- Uso por parte del alumnado de talleres especializados y espacios escénicos dotados del equipamiento técnico necesario en al menos un 90% de las horas de taller organizadas por el Centro.
- Relación máxima de 15 alumnas y alumnos por docente, para el 90% de las horas de formación impartidas, a excepción de las acciones correspondientes al bloque de materias comunes a todas las áreas de los cursos para T.S.E.V.
- Profesorado compuesto en al menos un 80%, por profesionales en activo del sector.
- Atención y respuesta personalizada al 100% de las solicitudes de orientación pedagógica del alumnado.
- Colaborar en la organización, dentro de un plazo de 12 meses, de un mínimo del 75% de los cursos y actividades de formación a medida, solicitados por entidades externas.
- Respuesta escrita y debidamente justificada al 100% de las solicitudes externas de colaboración, en proyectos de investigación, desarrollo o divulgación en el plazo de un mes.
- Respuesta, a través del medio solicitado y en un plazo de 15 días hábiles, al 100% de las solicitudes de información recibidas sobre cualquier actividad del Centro.
- Respuesta a las quejas y sugerencias presentadas en un plazo máximo de 18 días hábiles desde su recepción en el Centro.

► Indicadores del nivel de calidad

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen, de forma correlativa para cada uno de ellos, los siguientes indicadores:

- Porcentaje sobre el total, de alumnas y alumnos de cursos T.S.E.V. que realizan prácticas en teatros o empresas del sector durante el período de formación, exceptuados quienes las convaliden mediante el ejercicio profesional.
- Porcentaje, sobre el total, de horas de taller canceladas o pospuestas por avería o indisponibilidad del equipamiento del Centro.
- Porcentaje, sobre el total, a excepción de las acciones correspondientes al bloque de materias comunes a todas las áreas de los cursos para T.S.E.V., de horas de formación impartidas con más de quince alumnas y alumnos por docente.
- Porcentaje del profesorado compuesto por profesionales en activo del sector.
- Porcentaje anual de quejas recibidas por incumplimiento del compromiso de atención personalizada a las solicitudes de orientación pedagógica del alumnado.
- Porcentaje, sobre el total solicitado, de cursos y actividades de formación a medida para entidades externas, organizados dentro de los 12 meses siguientes a su solicitud.
- Contestaciones realizadas a las solicitudes externas de colaboración en proyectos de investigación, desarrollo o divulgación en el plazo máximo de un mes y porcentaje sobre el total.
- Porcentaje de solicitudes de información contestadas a través del medio solicitado y en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 18 días hábiles y porcentaje sobre el total.