



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

inaem

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS ARTES ESCÉNICAS
Y DE LA MÚSICA

Carta de Servicios

2017-2020





Índice

I. Introducción.....	3
II. Información general y legal.....	5
A. Datos identificativos y fines	5
B. Relación de servicios prestados.....	7
C. Derechos.....	12
D. Formas de participación	13
E. Formulación de quejas y sugerencias	14
F. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios	17
III. Compromisos de Calidad Ofrecidos	18
A. Compromisos de calidad ofrecidos	18
B. Indicadores del nivel de calidad	20
C. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales	21
D. Medidas en materia de igualdad de género, facilitadoras del acceso y destinadas a la mejora de las condiciones del servicio	24
IV. Medidas de subsanación.....	26
V. Información Complementaria.....	26
A. Alianzas y acuerdos con otras organizaciones	26
B. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas	28
C. Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios.....	29
D. Medios de acceso y plano	29



I. Introducción

El Real Decreto 951/2005, de 29 julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, describe un conjunto integrado de medidas para alcanzar un mejor funcionamiento de la Administración Pública y un incremento en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Dentro de estas medidas, se encuentran seis programas básicos para la mejora continua del servicio. Dos de estos programas representan una importante novedad en la materia -el programa de Análisis de la Demanda y Evaluación de la Satisfacción y el programa por el que se regula el Observatorio de la Calidad-, mientras que los otros cuatro parten de programas preexistentes, pero incluyen modificaciones especialmente relevantes respecto a su configuración anterior, dirigidas a dotarles de una mayor efectividad y a profundizar en la perspectiva de excelencia.

Entre estos últimos, se encuentra el programa de Cartas de Servicios, en cuya aplicación se ha elaborado el presente documento. Las Cartas de Servicios constituyen instrumentos a través de los cuales los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a la ciudadanía acerca de los servicios que prestan, los derechos que les asisten como receptores de dichos servicios y los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

Es un hecho destacable que el Centro de Tecnología del Espectáculo (CTE) culmina con la publicación de la presente Carta de Servicios el cuarto de los cinco programas de calidad que le son aplicables, de acuerdo con la apuesta decidida del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM), en el que el CTE está integrado, por la excelencia en la gestión y por la calidad de los servicios prestados.

En efecto, el CTE inició en el año 2006 un programa de autoevaluación de la calidad en la gestión según la metodología EFQM, que culminó con la asignación por la empresa externa de certificación AENOR, del Sello “Bronce” de certificación europea de la calidad en la gestión y con el establecimiento de un amplio conjunto de planes de mejora en función de los resultados del diagnóstico realizado. En 2010 se realizó una segunda autoevaluación EFQM y AENOR asignó al centro, con fecha 8 de marzo de 2011, el Sello Compromiso con la Excelencia Europa (+200).



Asimismo, el CTE viene realizando desde hace varios años encuestas periódicas a las alumnas y alumnos de sus cursos de formación, a través de las cuales es evaluada su satisfacción de acuerdo con un conjunto de variables (profesorado, aplicabilidad de la formación, etc.). Por último, el CTE implantó también el programa común de gestión de Quejas y Sugerencias impulsado por el INAEM para sus servicios centrales y la totalidad de sus centros de creación artística y unidades dependientes.

Con la elaboración de esta Carta de Servicios, así como con el impulso y seguimiento del resto de programas de calidad ya implantados o en proceso de implantación, el INAEM reafirma su compromiso de mejora continua en la calidad de los servicios que presta, dentro del proceso de modernización que viene desarrollando, con la finalidad de situar a las ciudadanas y ciudadanos en el elemento central de su actuación.

Para ello, se establecen en esta Carta una serie de compromisos de calidad en la actuación del CTE, expresando los indicadores utilizados para su verificación. Con ello se pretende ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de constatar el cumplimiento de dichos compromisos, instar la subsanación de las deficiencias detectadas en caso de incumplimiento y, en definitiva, la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios prestados por el Centro.



II. Información general y legal

A. Datos identificativos y fines

El Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM), del que depende el Centro de Tecnología del Espectáculo (CTE), es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que desde 1985 tiene atribuidas las competencias estatales en materia de fomento, promoción y difusión de la música, la danza, el teatro y el circo.

En la puesta en práctica del amplio espectro de actuaciones que la ejecución de estas competencias requiere, juegan un papel indispensable las distintas unidades de producción o centros de creación y gestión artística adscritos al INAEM. Singularmente, constituye un instrumento clave dentro del campo de la formación en las profesiones escénicas la actividad desarrollada por el Centro de Tecnología del Espectáculo, unidad a la que se refiere la presente Carta de Servicios.

El CTE tiene como misión garantizar la formación de técnicos del espectáculo en vivo y promover iniciativas de investigación, desarrollo y divulgación en ese ámbito.

Los **objetivos** del Centro de Tecnología del Espectáculo son los siguientes:

- Impartir formación inicial de técnicos del espectáculo en vivo.
- Contribuir a la formación continua de los técnicos del INAEM.
- Contribuir a la formación continua y la renovación técnica del sector.
- Asesorar al INAEM en lo relativo a las profesiones técnicas del espectáculo en vivo y representarlo en las iniciativas específicas de este ámbito.
- Representar al INAEM en iniciativas de cooperación o colaboración internacional.
- Asesorar a administraciones públicas y entidades privadas en lo relativo a las profesiones técnicas del espectáculo en vivo.
- Servir de referente orientador, como Centro de Referencia Nacional, para el sector productivo y formativo de la familia de Imagen y Sonido en el área de Espectáculos en vivo.



De entre todas las **actividades** realizadas por el CTE, las más principales para el cumplimiento de los objetivos establecidos son las siguientes:

- Programar e impartir cursos de ciclo largo (1.400 horas) de técnicos superiores del espectáculo en vivo (T.S.E.V.) destinados a la formación inicial de personal técnico.
- Programar e impartir cursos de ciclo corto destinados a la formación continua del personal técnico del INAEM y de profesionales del sector del espectáculo en vivo.
- Desarrollar planteamientos didácticos especializados, a través de la elaboración propia de pautas y materiales y de la participación en foros, tanto nacionales como internacionales, relacionados con la actividad del Centro.
- Promover y organizar iniciativas de toda índole relacionadas con las técnicas del espectáculo en vivo colaborando, en su caso, con entidades nacionales o internacionales que compartan los objetivos del Centro.
- Colaborar con otros centros del INAEM, poniendo a disposición sus recursos en la realización de actividades instrumentales previamente concertadas, como la conservación del vestuario o la grabación de espectáculos con fines documentales.
- Todas aquellas actividades en materia de formación profesional derivadas de su calificación como Centro de Referencia Nacional.



B. Relación de servicios prestados

1. Servicios de formación

1.1. Cursos de formación

1.1.1. Cursos de técnicos superiores del espectáculo en vivo (T.S.E.V.)

El CTE ofrece a los interesados para iniciarse en la profesión, formación en seis especialidades técnicas del espectáculo en vivo: **Iluminación, Producción y Gestión, Sonido, Maquinaria Escénica, Utilería y Construcción de Decorados, Caracterización y Vestuario**. Cada una contempla, además de sus contenidos específicos, el conocimiento de las artes escénicas y la comprensión de la interrelación estética y técnica en el espectáculo, potenciando actitudes de prevención de riesgos, trabajo en equipo y adaptación a las innovaciones. La formación es fundamentalmente práctica, incluyendo la realización de prácticas en espacios escénicos e incorporando como docentes a profesionales en activo en cada especialidad. La metodología se ha desarrollado en el marco del proyecto **FIRCTE** (Formación Inicial y Reconocimiento de Competencias de las Técnicas del Espectáculo en Vivo), integrado en el programa Leonardo da Vinci de la Unión Europea y se basa en los principios que rigen en Europa para esta formación.

Los cursos tienen una duración de 1.400 horas (18 meses). Estas profesiones no cuentan por el momento con formación reglada y, por tanto, no es posible emitir títulos con validez académica oficial. No obstante, el certificado de estudios del CTE está respaldado por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música y cuenta con un amplio prestigio en el sector.

1.1.2. Formación continua para profesionales en activo

- **Formación continua externa.** Cursos monográficos de matrícula abierta dirigidos a profesionales del sector que deseen ampliar o poner al día sus conocimientos. El Centro publica una oferta anual de estos cursos, que tienen generalmente una duración de una o dos semanas.



- **Formación continua interna.** Cursos de ciclo corto para profesionales en activo en los teatros y demás centros de creación artística del INAEM.
- **Cursos internacionales para profesionales del sector.** Destinados a profesionales extranjeros y organizados en países de Iberoamérica en colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación) y en la sede del Centro, en colaboración con la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro (Secretaría de Estado de Cultura).

1.1.3. Diseño de formación a medida para entidades externas

El CTE atiende, en la medida de sus posibilidades, a las entidades externas que solicitan actividades formativas, diseñando y coorganizando cursos adaptados a sus necesidades.

1.2. Áreas docentes de los servicios de formación

Aunque en algunos casos se atienden necesidades formativas de otras especialidades, la gran mayoría de servicios de formación ofrecidos por el CTE se encuadra en alguna de las siguientes **áreas docentes**:

1.2.1. Iluminación

El área está dirigida a la formación de técnicos en iluminación para el espectáculo en vivo.

El curso de ciclo largo parte del estudio y manejo de todos los aparatos y equipos que intervienen en un montaje y su objetivo es formar profesionales capaces de realizar la definición, montaje, manejo y mantenimiento del equipo necesario para una puesta en escena. Incluye asimismo la interpretación de los planos de iluminación y la adaptación de los diseños a las características de espacios diversos. Se estudian además las bases científicas y técnicas relacionadas con la iluminación de espectáculos: electricidad, óptica, etc.

Los cursos de ciclo corto abordan, entre otros, aspectos tales como el conocimiento de equipamientos de nueva aparición en el mercado y de programas de diseño de iluminación escénica.



1.2.2. Producción y gestión

El área está dirigida a la formación de técnicos en producción y gestión del espectáculo en vivo.

El curso de ciclo largo pretende capacitar al alumno para la comprensión del proceso de creación de una puesta en escena y de cada uno de los elementos técnicos y humanos implicados en el mismo. El recorrido formativo muestra las características de cada una de las fases y elementos que componen el equipo de producción y gestión, así como los objetivos estratégicos que la producción ha de cumplir teniendo en cuenta la diversidad de géneros, espacios y empresas en los que la actividad profesional puede desarrollarse. Asimismo, se abordan las competencias y equipamiento de las secciones técnicas que intervienen en el proceso de montaje. Entre otras materias, el área abarca conocimientos de organización, equipos y procesos, producción de espectáculos, comunicación, contabilidad básica, principios de marketing, gestión tributaria, gestión empresarial e informática aplicada.

Los cursos de ciclo corto se centran en la producción y gestión de salas y la gestión de proyectos escénicos.

El área es también responsable de los cursos de regiduría.

1.2.3. Sonido

El área está dirigida a la formación de técnicos de sonido para el espectáculo en vivo.

El curso de ciclo largo cubre el estudio y manejo de todos los aparatos y equipos que intervienen en los procesos de trabajo de la especialidad. El objetivo del curso es formar profesionales capaces de realizar la definición del equipo necesario para una sonorización, así como de su montaje, manejo y mantenimiento. Se estudian además en este curso las bases científicas y técnicas relacionadas con el sonido de espectáculos (electricidad, electrónica, acústica, etc.) y se capacita al alumno para poder tomar decisiones en condiciones diversas de infraestructura y espacio acústico.

Los cursos de ciclo corto abordan cuestiones especializadas en el ámbito de la profesión, centrándose en programas informáticos aplicados, nuevos métodos de trabajo, nuevos equipamientos, etc.



1.2.4. Maquinaria escénica, utilería y construcción de decorados

El área está dirigida a la formación de técnicos en tres perfiles profesionales del espectáculo en vivo: maquinista, utilero y constructor de decorados.

El curso de ciclo largo tiene como objetivo la formación de los siguientes profesionales:

- Maquinistas capaces de definir el equipo necesario para el montaje de la escenografía, manejar la maquinaria y asegurar su mantenimiento, así como de interpretar planos escenográficos y adaptarlos a la implantación en el espacio escénico.
- Utileros capaces de realizar los objetos y accesorios que forman parte de la escenografía. Se estudian los procesos constructivos para adquirir destreza y dominio de las técnicas artesanales y pictóricas, la invención y manejo de mecanismos para los efectos especiales y las técnicas aplicadas al servicio de la función.
- Constructores de decorados capaces de reunir las competencias de representar, organizar y plasmar la realización de los mismos, definiendo técnicamente todos sus aspectos según las directrices del escenógrafo.

Los cursos de ciclo corto abordan el desarrollo de nuevas técnicas dentro del sector, sin olvidar las que se siguen ejecutando de forma artesanal.

1.2.5. Caracterización

El área está dirigida a la formación de técnicos de caracterización para el espectáculo en vivo.

El curso de ciclo largo forma al alumno en las técnicas implicadas en la caracterización de personajes -maquillaje, peluquería, posticería y prótesis- y en el conocimiento de los cometidos e interrelaciones de los equipos artísticos y técnicos que participan en el espectáculo en vivo.

Capacita asimismo para interpretar los diseños de personajes, seleccionando los materiales y técnicas idóneos para su adaptación al intérprete y a los condicionantes de la producción, ejecutando las caracterizaciones en ensayos y funciones y realizando su mantenimiento en diferentes situaciones de explotación.



Los cursos de ciclo corto presentan las innovaciones técnicas y materiales producidas en la especialidad, sin olvidar la preservación de las técnicas artesanales.

1.2.6. Vestuario

El área está dirigida a la formación de técnicos de sastrería para espectáculos con conocimientos en realización de vestuario escénico.

El curso de ciclo largo abarca las dos especialidades y capacita al estudiante en las tareas de servicio de la función, supervisión, organización, limpieza y mantenimiento del vestuario de espectáculo en distintas situaciones de explotación. Asimismo, imparte la formación específica de la realización de trajes a medida a partir de la interpretación del figurín: toma de medidas, realización de patrones base, transformaciones, modelaje, corte y montaje, pruebas y aplicación de diversas técnicas en los procesos de acabados del traje.

Los cursos de ciclo corto abordan cuestiones más específicas relacionadas con la realización del vestuario de espectáculos, centrándose en tipologías determinadas de distintas épocas, en el patronaje y en técnicas de confección y acabados con diversos materiales.

2. Proyectos de investigación, desarrollo y divulgación en los ámbitos de actuación del Centro, por iniciativa propia o en respuesta a solicitudes externas de colaboración.

El CTE promueve iniciativas de toda índole relacionadas con las profesiones técnicas del espectáculo en vivo y participa en otras promovidas por terceros. Estas actividades comprenden gran variedad de tipos: participación en programas internacionales, intervenciones en jornadas o congresos, colaboración en exposiciones, etc.

3. Grabación de espectáculos en vivo con destino a los Centros de Documentación del INAEM.

La labor de los centros de documentación del INAEM (el Centro de Documentación de Música y Danza y el Centro de Documentación Teatral) requiere la realización de grabaciones de espectáculos en vivo con fines documentales. Estas grabaciones constituyen fondos a disposición de los investigadores. La Unidad de Audiovisuales del CTE realiza, a requerimiento de estos centros, tanto las gestiones con los espacios escénicos y compañías (planificación, preparación de la grabación, etc.) como las grabaciones y las labores de posproducción necesarias.



4. 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.

El Centro de Tecnología del Espectáculo, como centro de Referencia Nacional, ha elaborado un plan plurianual que recoge las actividades del centro relacionadas con la investigación, divulgación, asesoramiento, formación y colaboración con el entramado sectorial así como participación en programas internacionales relacionados con nuestra área de actuación.

C. Derechos

a) Derechos generales

Dado el carácter público del CTE, los ciudadanos pueden ejercer, en sus relaciones con el Centro, además de los derechos reconocidos con carácter general en la Constitución Española de 1978 y en el resto del ordenamiento jurídico, todos los derechos recogidos en la normativa jurídico-administrativa.

Más concretamente, y sin ánimo exhaustivo, debe citarse el derecho a exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades cuando así corresponda legalmente y el resto de los derechos contemplados en los Artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2).

b) Derechos específicos

De manera específica, las ciudadanas y ciudadanos tienen en su interacción con el CTE los siguientes **derechos relacionados con la solicitud y obtención de información**:

- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica o electrónica.
- A ser atendidos de manera directa y personalizada.
- A obtener la información de manera eficaz y rápida.
- A una información real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.

Asimismo, son **derechos específicos de todos los miembros del alumnado** del Centro los siguientes:



- Recibir una formación útil y coherente con los objetivos pedagógicos establecidos para cada actividad.
- Utilizar las instalaciones y materiales del Centro de acuerdo con las normas establecidas y para los fines que las mismas permitan.
- Exponer opiniones, sugerencias e iniciativas relacionadas con la actividad del Centro a través de los canales establecidos en esta Carta de Servicios.
- Recibir asesoramiento con el fin de mejorar el rendimiento de las actividades formativas.

Además de los anteriores, **las alumnas y alumnos de cursos de ciclo largo (T.S.E.V.)** tendrán los siguientes derechos específicos:

- Recibir una formación para el ejercicio profesional que contemple la interrelación de las vertientes estética y técnica y potencie las actitudes de trabajo en equipo, de adaptación a las innovaciones y de prevención de riesgos laborales.
- Ser informados de los criterios de evaluación.
- Recibir acreditación documental de los estudios realizados en el Centro.
- Elegir a los representantes del alumnado en el Consejo de Centro y, en su caso, ser elegido para ejercer dicha representación.

D. Formas de participación

Las ciudadanas y ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios ofrecidos por el Centro de Tecnología del Espectáculo mediante:

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



Las alumnas y alumnos de los cursos de técnicos superiores del espectáculo en vivo (T.S.E.V.) cuentan con dos canales de participación adicionales a través de:

- Su participación en el Consejo del Centro.
- La comunicación verbal con cualquier miembro del personal administrativo o docente del Centro (personal que realiza funciones de coordinador, profesor de taller, profesor colaborador y/o tutor de prácticas).

E. Formulación de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias ayudan a mejorar la calidad de los servicios prestados y a exigir el cumplimiento de los compromisos asumidos. Asimismo, al proporcionar información de primera mano sobre cómo es percibida la calidad de los servicios prestados por una organización, constituyen una oportunidad de mejora de valor incalculable para el CTE.

Las ciudadanas y ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a actuaciones concretas del Centro de Tecnología del Espectáculo o su funcionamiento general según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre) en los lugares y formas siguientes:

- **Personalmente**, mediante la presentación del formulario debidamente cumplimentado, que se les facilitará al efecto, en la Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS) del Centro de Tecnología del Espectáculo, así como en los servicios centrales del INAEM o en cualquiera de las UQS de sus Centros del Creación y Gestión Artística. Los formularios también pueden descargarse desde la página web del CTE, <http://cte.mcu.es/>, desde la web del INAEM, <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/artesescenicas/> o desde la de sus otros Centros.
- Por **correo postal** dirigido a la Unidad de Quejas y Sugerencias del Centro de Tecnología del Espectáculo, 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 de las quejas y sugerencias mediante el Registro Electrónico se puede realizar a través de las páginas web anteriormente referenciadas. 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).

Cuando la presentación de dichas quejas y sugerencias se realice por correo electrónico convencional, se contestará por la misma vía, indicando la existencia de los formularios normalizados, la forma de disponer de ellos y cómo presentarlos.

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

La Unidad de Quejas y Sugerencias (UQS) del CTE dará constancia de la presentación de la queja o sugerencia al ciudadano o ciudadana, informándole de las actuaciones realizadas o previstas dentro de un **plazo de veinte días hábiles**.

Si la queja o sugerencia realizada no resulta suficientemente clara, podrá requerirse al interesado para que formule las aclaraciones necesarias en un **plazo de diez días hábiles**. Durante ese tiempo quedará en suspenso el plazo de veinte días anterior y, una vez recibida la información requerida, se reanudará el cómputo del plazo hasta completarse los veinte días hábiles.

Si, transcurrido el plazo indicado (incluyendo, en su caso, la suspensión) el ciudadano no ha recibido respuesta, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas. Para ello, podrá dirigirse, mediante escrito, remitido o presentado en la siguiente dirección:

Inspección General de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte,
Paseo del Prado, nº 28, 5º
28014 Madrid
igs@mecd.es



Las quejas no tendrán carácter de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos para recurrir establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.



F. Normativa reguladora de las prestaciones y servicios

La normativa reguladora de las prestaciones y servicios ofrecidos por el Centro de Tecnología del Espectáculo puede encontrarse en las siguientes disposiciones legales y reglamentarias:

a) Normativa administrativa general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 (BOE nº 311, de 29 de diciembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE del 2 de octubre).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE del 3 de septiembre).

b) Normativa específica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y del INAEM

- Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (BOE nº 24 de 28 de enero).
- Real Decreto 2491/1996, de 5 de diciembre, de estructura orgánica y funciones del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (BOE nº 306, de 20 de diciembre).
- Real Decreto 992/2014, de 28 de noviembre, por el que se califica como Centro de Referencia Nacional al Centro de Tecnología del Espectáculo, perteneciente al Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música, en el área profesional Espectáculos en vivo de la familia profesional Imagen y sonido, en el ámbito de la Formación Profesional (BOE del 30 de diciembre).
- Normas de Gestión interna que regulan específicamente las funciones eminentemente formativas que desarrollan el CTE. Dichas normas, subsidiarias respecto a toda la normativa ya mencionada, se encuentran a disposición de usuarios y ciudadanos, que pueden solicitarlas directamente al Centro.



Además, en tanto que unidad integrada en el INAEM, el CTE está sujeto en su actividad a la legislación vigente en los principales ámbitos de actuación administrativa, cuya extensión hace imposible la mera cita normativa (contratos del sector público, subvenciones, presupuestos, empleo público, propiedades públicas...).

III. Compromisos de Calidad ofrecidos

A. Compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Centro de Tecnología del Espectáculo y los derechos concretos de las ciudadanas y ciudadanos 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 máximo 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.



B. Indicadores del nivel de calidad

Una medición objetiva de la calidad de los servicios resulta indispensable para mejorar su prestación. 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.



C. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente y de prevención de riesgos laborales

a) Calidad

Además de colaborar activamente en la implantación de los programas de calidad impulsados por el INAEM para la totalidad de sus departamentos y centros, y en línea con su apuesta por la excelencia en la prestación de los servicios, el CTE cuenta con un **sistema de aseguramiento de la calidad** de los servicios fundamentado en dos grandes áreas de actuación:

1. La obtención, en el año 2011, de la certificación europea de Calidad en la gestión según el modelo EFQM a través de la entidad auditora externa AENOR, con la consecución del Sello Compromiso con la Excelencia Europa (+200). Dicho proceso de certificación incluyó la realización de las siguientes actividades:

1.1. Autoevaluación conforme al modelo EFQM para identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de la organización. La autoevaluación de calidad se realizó a través de representantes de la Dirección y de todos los colectivos profesionales del Centro (administración y personal que realiza funciones de coordinador y de profesor de taller). Los criterios del análisis incluyeron:

- Liderazgo.
- Política y estrategia.
- Personas.
- Alianzas y recursos.
- Procesos.
- Resultados en los clientes.
- Resultados en las personas.
- Resultados en la sociedad.
- Resultados clave.

1.2. Definición de un conjunto de planes de mejora dirigidos al perfeccionamiento de las áreas de mejora detectadas en los procesos de autoevaluación del EFQM. Cada plan de mejora cuenta con tareas a cumplir e indicadores asignados para monitorizar su evolución.

2. Asimismo, el CTE cuenta con un programa de **análisis y evaluación periódica de la satisfacción**, en relación con los servicios prestados mediante la realización de encuestas centradas en la calidad de las acciones de formación recibidas y otros aspectos relacionados con la actividad del Centro. Estas encuestas se realizan al alumnado durante los



cursos de formación, inmediatamente después de su finalización y transcurridos unos meses desde la misma, con el fin de conocer su utilidad para el ejercicio profesional.

b) Protección medioambiental

El CTE participa en los sistemas de aseguramiento de la **calidad medioambiental** propios del INAEM y del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte al que está adscrito. Pueden, además, destacarse entre las acciones específicas llevadas a cabo por el Centro en este ámbito, las siguientes:

1. Impulso horizontal en los distintos ámbitos de actuación del centro de los principios y acciones medioambientales. El CTE se ha constituido en motor de la extensión de la perspectiva medioambiental al ámbito escénico, dando lugar a iniciativas entre las que destacan la sustitución de la fibra de vidrio por sustancias menos tóxicas y la organización de cursos para la difusión de esta medida.
2. Recogida y reciclaje sistemático del papel y de la tinta utilizados en el transcurso de los cursos de formación.
3. Recogida sistemática de todos los residuos potencialmente contaminantes derivados de las acciones de formación.
4. Continuación de la política de disminución del uso del papel en la promoción 2012-2014 con la implantación gradual de planes para el uso alternativo de soportes informáticos.

c) Prevención de Riesgos Laborales

El CTE viene participando del sistema organizativo de la Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música según se describe a continuación:

1. Organización

De acuerdo con lo establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa que la desarrolla, el INAEM ha optado por la constitución de un Servicio de Prevención Propio que cuenta con las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología. El desarrollo de la especialidad de Medicina del Trabajo se realiza mediante concierto con un Servicio de Prevención Ajeno.



2. Gestión

El CTE mantiene sus actividades de Prevención de Riesgos Laborales, sometidas a criterios de calidad y mejora continua mediante el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales para la Administración General del Estado (SGPRLAGE), según se contempla en el Manual y Plan de Prevención y en los Procedimientos de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales aprobado mediante Resolución de 17 de febrero de 2004 de la Secretaría de Estado para la Administración Pública.

Desarrollo

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales se desarrolla de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.3 del Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado:

- Identificación del organismo público, de su actividad, número y características de los centros de trabajo, y número de trabajadores y sus características con relevancia en la prevención de riesgos laborales.
- Estructura organizativa del organismo público, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos cauces de comunicación entre ellos, en relación con la prevención de riesgos laborales.
- La identificación, en su caso, de los diferentes procesos de trabajo, las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en el organismo, en relación con la prevención de riesgos laborales.
- La organización de la prevención en el organismo público, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes.
- La política, los objetivos y metas que en materia preventiva pretende alcanzar el INAEM, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los que va a disponer al efecto.

Finalmente, el INAEM garantiza la ejecución de las actuaciones preventivas, efectuando para ello un seguimiento permanente y una adecuación a los fines de protección requeridos por el organismo.



D. Medidas en materia de igualdad de género, facilitadoras del acceso y destinadas a la mejora de las condiciones del servicio

a) Medidas en materia de igualdad de género

Todos los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a la totalidad de ciudadanas y ciudadanos, por lo que está asegurada la igualdad de género en el acceso a los servicios ofrecidos por el Centro y en las condiciones de prestación, incluso en las especialidades técnicas en las que históricamente ha existido discriminación o infrarrepresentación por este motivo.

Desde la Secretaría General del INAEM se desarrollan, con carácter transversal, acciones informativas, de asesoramiento y de mediación, actuando, en general, como enlace entre el INAEM y las instituciones público-privadas que desarrollan políticas públicas de igualdad, e impulsando las medidas necesarias para la plena aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como la evolución y seguimiento de la implementación de estas medidas, en todas las Unidades del INAEM.

b) Medidas facilitadoras del acceso a los servicios del C.T.E. y destinadas a la mejora de las condiciones del servicio

Dentro de las medidas facilitadoras del acceso y destinadas a facilitar el acceso a los servicios del C.T.E. pueden citarse las siguientes:

- Página web accesible (nivel AA).
- Adaptación de los puestos de trabajo y servicios a las necesidades de trabajadores y usuarios con discapacidad.
- Accesibilidad total para personas con discapacidades motoras, debido al plan de remodelación de espacios para eliminar las barreras arquitectónicas y existencia de servicios adaptados.
- Exención de los gastos de inscripción: En cada especialidad de los cursos largos de T.S.E.V. se ofrece una plaza exenta al cien por cien de gastos de inscripción, concedida al solicitante que acredite un menor nivel de ingresos.

Asimismo, la condición de ex-alumno o ex-alumna de los cursos largos de T.S.E.V. permite disfrutar de una exención del cincuenta por ciento en los costes de matrícula de los cursos cortos de matrícula abierta organizados por el Centro.



- Titulación requerida para el acceso a los cursos de ciclo largo: En cada especialidad de los cursos de T.S.E.V. se ofrece de manera extraordinaria alguna plaza exenta del requisito de titulación previa, con el fin de proporcionar alternativas de formación a candidatos que poseen experiencia laboral en el sector o que, teniéndola en disciplinas afines a la elegida, deseen especializarse en el espectáculo en vivo.

c) Medidas para asegurar una óptima atención al público

Para asegurar una óptima atención al público la actuación del personal del Centro de Tecnología del Espectáculo se guiará por un compromiso ético de actuación y unas reglas precisas:

- Compromiso ético de actuación: en el desarrollo de su trabajo diario, el personal del CTE velará por que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.
- Reglas de atención al público: en el desarrollo de su trabajo diario el personal del CTE que realice su labor en contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - . Identificarse adecuadamente.
 - . Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - . Tratar de resolver las dudas o problemas que se le planteen, utilizando un lenguaje comprensible.
 - . Atender al público en todo momento con amabilidad.



IV. 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.

V. Información Complementaria

A. Alianzas y acuerdos con otras organizaciones

El contacto continuo, tanto con las empresas del sector como con los profesionales del espectáculo en vivo, es un rasgo distintivo del CTE, que posibilita la continua incorporación a los planes de formación de las mejoras y avances que surgen en cada profesión. Esta cercanía se concreta en la participación de un gran número de profesionales que se incorporan a la docencia como profesores colaboradores y en la implicación de muchas empresas en la recepción de alumnado en prácticas. El ritmo de estos contactos es muy intenso y se traduce en una gran flexibilidad de ambas formas de colaboración.

Las alianzas de carácter institucional y con una mayor regularidad en las que el CTE participa son las siguientes:

1.- Red de escuelas europeas integradas en el proyecto FIRCTE (Leonardo da Vinci) que, por una parte, garantiza que el enfoque pedagógico del Centro se mantenga en línea con los principios que rigen en Europa y, por otra, ofrece un cauce a las aportaciones que el CTE puede realizar a la definición de esos criterios.

2.- Colaboración constante con las otras dos escuelas públicas del sector existentes en España (Escuela Pública de Formación Técnica, Agencia Andaluza de Instituciones Culturales, adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, y la Escuela Superior de Técnicas de las Artes del Espectáculo-Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona) para el establecimiento de criterios comunes, tanto en el ámbito pedagógico como,



más genéricamente, en todo lo relacionado con el ejercicio y la reglamentación de las profesiones del espectáculo en vivo y su formación.

3.- Numerosos convenios con todo tipo de instituciones públicas y con la Red Española de Teatros, Auditorios y Circuitos de Titularidad Pública para la organización de cursos de formación para sus técnicos.

4.- Colaboración estable con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo para la organización de actividades formativas en Iberoamérica.

5.- Red informal de contactos con profesionales y entidades dedicados a la formación de técnicos del espectáculo en vivo, que forma la base de las actividades de los cursos para profesionales iberoamericanos realizadas en Madrid y de los encuentros y otras actividades que tienen lugar en países iberoamericanos.

Finalmente, de manera más informal, el Centro mantiene relación constante con sus ex-alumnas y ex-alumnos que, desde sus puestos de trabajo en el sector, ejercen con frecuencia una influencia positiva y facilitadora de las tareas del CTE.



B. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas.

Para facilitar el acceso a los servicios del CTE por parte del público, a continuación se facilitan los datos de contacto del Centro:

a) Dirección del Centro

Centro de Tecnología del Espectáculo
Calle Torregalindo, 10
28016 Madrid

b) Horario de atención al alumno:

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

c) Números de teléfono y fax

- Teléfono: 913531481/ 913531482
- Fax: 913531374

d) Acceso electrónico

- Correo electrónico del CTE: cte@inaem.mecd.es
- Página web del CTE: <http://cte.mcu.es>
- Página web del INAEM: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/artesescenicas>

La página web del CTE contiene información sobre la estructura, funciones y servicios que presta el CTE.

La página dispone, asimismo, de datos sobre cada una de las áreas de formación del Centro, así como información actualizada sobre los detalles de los cursos de ciclo largo (cursos T.S.E.V.) y cursos de ciclo corto (monográficos, etc.) que ofrece el Centro. Esta misma página web del Centro cuenta con una función que permite a los interesados realizar la preinscripción en los cursos, tanto de ciclo largo como de ciclo corto. Asimismo, las convocatorias para inscripción en los cursos TSEV se publican en un destacado de la página de inicio de la web del INAEM y en la agenda de la página web de la Secretaría de Estado de Cultura, con un enlace a los contenidos de publicados en la web del propio CTE.

Además, la página ofrece una sección de enlaces a otras páginas relevantes en el ámbito de las profesiones técnicas del espectáculo en vivo.

El Centro dispone de cuentas en Facebook, Youtube y Twitter, (@CTEspectaculo) en su página web.



C. Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios

- Director del Centro de Tecnología del Espectáculo
Calle Torregalindo, 10
28016 Madrid
- Teléfono: 913531481/ 913531482
- Fax: 913531374
- Correo electrónico: cte@inaem.mecd.es

D. Medios de acceso y plano

- Metro: Línea 9, Estación: *Pío XII*
- Autobús: Líneas 7, 11, 40, 52 y 87
- Punto de BiciMad nº 160, Colombia (Metro)
- Aparcamiento público más cercano, en calle Comandante Azcárraga, s/n aunque en las dos calles aledañas del Centro es zona azul.

