



**cifse**

CENTRO INTEGRAL DE FORMACIÓN  
DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

# Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)

# Memoria anual de actividades 2020

AENOR  
  
Servicio Certificado  
Carta de servicios  
Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias  
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias  
C/ Sepúlveda, 153 - 28011 MADRID  
AYUNTAMIENTO DE MADRID  
[www.madrid.es/cifse](http://www.madrid.es/cifse)



**cifse**



# 1. Introducción

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) es un centro destinado a la capacitación y el entrenamiento de profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

En el Centro se forman y desarrollan profesionalmente integrantes de los Cuerpos y Servicios de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos y SAMUR-Protección Civil. El valor añadido que el CIFSE aporta a nuestra sociedad es facilitar a estos colectivos la posibilidad de compartir conocimientos, experiencias y practicar sus intervenciones de manera conjunta, lo que redunda en la mejora del servicio prestado a la ciudadanía. Es un centro de alta cualificación, que pretende ser innovador y pionero, y consolidarse como un referente para la formación en el ámbito de la seguridad, las emergencias y la movilidad.

Al mismo tiempo y ante todo el CIFSE es un Centro con vocación integradora que:

- Apoya la consecución de mejores resultados operativos en los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad, desde el conocimiento, la capacitación y el entrenamiento.
- Fomenta la coordinación y cooperación entre los colectivos.
- Se orienta a trasladar al puesto de trabajo el aprendizaje y la sinergia creados en la formación.
- Innova en los procesos formativos para facilitar un aprendizaje más ajustado a las necesidades profesionales en la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Promueve proyectos transversales, el intercambio de experiencias y la puesta en común de los conocimientos.
- Trabaja en optimizar los recursos disponibles para la formación.

*“El CIFSE quiere ser un referente en la formación y desarrollo del personal de la seguridad, las emergencias y la movilidad, aplicando criterios de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, donde la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado sea su principio inspirador”*

El CIFSE está comprometido con la calidad y la mejora continua. En base a ello:

- Personaliza la formación mediante acciones modulares diseñadas para cada puesto de trabajo, basadas en un modelo de gestión por competencias, donde han sido definidos los perfiles profesionales.
- Se promueve una formación transversal a todos los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad para facilitar el intercambio de experiencias, la puesta en común de los conocimientos y la coordinación operativa entre ellos.
- Gracias a las nuevas tecnologías, combina la formación presencial con acciones formativas a distancia o e-learning, que se realiza a través de canales electrónicos para mejorar el acceso a la formación. Esta forma de comunicación e interacción facilita nuevos modos de entender y desarrollar aprendizajes y contribuye a llegar a un número mayor de personas.



El Centro facilita a profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad del Ayuntamiento de Madrid la posibilidad de compartir conocimientos, experiencias y practicar sus intervenciones de manera conjunta, lo que redunda en la mejora del servicio prestado a la ciudadanía.

## Misión

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid es un Órgano creado para contribuir a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía por profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad, a través de una formación de calidad y un adecuado desarrollo profesional.

## Visión

Ser un referente en la formación y en el desarrollo de profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad, donde la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado a la ciudadanía sea el principio inspirador de las personas que trabajan en el Centro.

## Valores

Vocación del servicio a la ciudadanía, profesionalidad, mejora continua, trabajo en equipo, y orientación a resultados.



## 2. Estructura y Organización

El CIFSE se creó mediante Decreto del Alcalde-Presidente el 24 de junio de 2004 y abrió sus puertas el 27 de febrero de 2007. Es un órgano docente, sin personalidad jurídica propia, gestionado directamente por el Ayuntamiento de Madrid.

Cuenta, asimismo, con un Reglamento aprobado el 30 de mayo de 2008 y modificado por acuerdo plenario el 20 de julio de 2011. En 2020 se encontraba adscrito a la Coordinación General de Seguridad y Emergencias.

Para el desarrollo de sus competencias, el CIFSE está integrado por el Consejo Rector, la Dirección del Centro y el Comité Académico. Entre otras, a estos órganos de gobierno les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

### El Consejo Rector

- Aprobar el Plan Anual de Estudios del CIFSE.
- Aprobar los nuevos criterios de selección del profesorado y su régimen económico.
- Aprobar anualmente el claustro de docentes.

### La Dirección del Centro

- Coordinar sus unidades orgánicas y funcionales.
- Supervisar la elaboración de la planificación económica.
- Proponer al órgano competente la distribución de recursos humanos y materiales de los Departamentos.
- Velar por la calidad de la actividad docente.
- Dirigir e inspeccionar las actividades del Centro.

### El Comité Académico

- Preparar el borrador del Plan Anual de Estudios y la programación de necesidades económicas.
- Proponer a la Dirección del CIFSE criterios para la distribución de recursos humanos.
- Establecer criterios para la evaluación de los cursos, del profesorado y del material didáctico empleado.
- Elaborar una propuesta de nuevos criterios para la selección de docentes.
- Estudio de las necesidades de financiación.



El CIFSE desarrolla su actividad a través de los Departamentos de formación, con funciones en materia de detección, análisis, planificación, seguimiento y evaluación de las necesidades formativas, con el objetivo de mejorar la capacitación de los miembros de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad.



También dispone de Departamentos técnicos de apoyo para lograr los objetivos establecidos. El profesorado interno y externo, incluido en el claustro de docentes y seleccionados siguiendo criterios de capacidad y experiencia, completan el equipo del CIFSE.

El 24 de junio de 2020, con motivo de la celebración de la festividad del Patrón de la Policía Municipal, el Director del CIFSE recogió la Medalla que nos concedió la Junta de Gobierno, a propuesta de la Junta de Mandos de Recompensas de la Policía Municipal, por la *"manifiesta y permanente colaboración del Centro con la Policía Municipal de Madrid"*. Desde aquí nuestro más sincero agradecimiento.





### 3. Recursos Humanos y Materiales

#### Personas

Este proyecto es posible gracias al esfuerzo de las personas que trabajan en este Centro, pertenecientes también a los Cuerpos y Servicios a los que dan formación: Policía Municipal, Bomberos, SAMUR-Protección Civil y Agentes de Movilidad, además del personal del Departamento de Formación Transversal y Coordinación Académica que se ocupa de toda aquella formación que es común a los diferentes colectivos. Todas estas personas están comprometidas con la excelencia para la prestación de un servicio público de calidad.

El Centro cuenta en su estructura directiva con personal operativo de cada uno de los Cuerpos y Servicios, además de expertos en materias comunes a todos ellos.

#### Instalaciones

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias dispone de una parcela de 15.000 metros cuadrados, con una superficie construida de casi 10.000 metros cuadrados. Para la realización de su actividad docente el CIFSE dispone de las siguientes instalaciones:

- Un edificio con 13 aulas.
- Un edificio anexo con 2 aulas y un pabellón multiusos.
- Una sala de conferencias.
- Un salón de actos con capacidad para 234 personas.
- Un vaso de maniobras para buceo.
- Una galería de tiro.
- Vestuarios.
- Un patio de maniobras para prácticas y simulacros.
- Cafetería.



Todas las instalaciones del Centro se han construido facilitando la accesibilidad y respetando el medio ambiente.



## Vaso de maniobras para buceo

El vaso de maniobras está especialmente diseñado para la formación y entrenamiento de las unidades de rescate acuático del Cuerpo de Bomberos.

Tiene tres niveles de profundidad de aproximadamente 2, 6 y 9 metros. Este diseño permite la realización de ejercicios y simulacros dirigidos a mantener a los miembros de la unidad de buceo de Bomberos preparados para intervenir en cualquier momento. Algunas de las prácticas que se realizan en esta instalación son técnicas de intervención y rescate de heridos.



## Patio de maniobras

El patio de maniobras está ubicado en la parte posterior de la parcela que ocupa el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias.

Está concebido como un espacio abierto que permite la realización de prácticas y simulacros, donde se recrean condiciones similares a las que se producen en las intervenciones que se llevan a cabo en la vía pública. En estas actividades participan aislada o conjuntamente profesionales de los diferentes Cuerpos y Servicios que se forman en el CIFSE. La realización de estos ejercicios, además de incrementar la destreza en el uso de los vehículos y equipos, facilita la coordinación operativa entre los servicios que participan.



## Galerías de tiro

El centro de adiestramiento para el manejo de armas cortas del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias cuenta con tres galerías de fuego real y una galería de tiro simulado, además de amplios espacios para la impartición de clases teórico-prácticas, con más de 1.600 metros cuadrados de superficie útil.

En las galerías se observan las máximas condiciones de seguridad, como las que deben reunir los espacios especialmente diseñados para la realización de estas prácticas. Igualmente, se ha utilizado material fonoabsorbente para evitar los efectos de eco multiplicadores del sonido y materiales que impiden que queden restos de pólvora no quemada que pudieran provocar un incendio. Las paredes están recubiertas para evitar rebotes de las balas. El entrenamiento se desarrolla recreando situaciones similares a las que los policías municipales se deben enfrentar en la calle, para lo que se utilizan escenarios y entornos simulados.



## 4. Servicios Prestados

El CIFSE asume el diseño, impulso, ejecución y evaluación de las acciones formativas, con atención prioritaria y preferente a la mejora de las competencias profesionales del personal de los Cuerpos y Servicios de Policía Municipal, Bomberos, Agentes de Movilidad y de SAMUR-Protección Civil, así como la mejora de las capacidades del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil. El CIFSE, también imparte formación externa a usuarios/as de otras administraciones públicas, organismos, instituciones y entidades públicas o privadas.

El CIFSE desarrolla su actividad formativa a través de tres líneas:

- Plan Anual de Estudios, dirigido a profesionales de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Jornadas y seminarios, orientados a la ciudadanía y a Administraciones Públicas e Instituciones en materias relacionadas con la seguridad, las emergencias y la movilidad.
- Formación externa, dirigida a Administraciones Públicas e Instituciones en materias específicas de seguridad, emergencias y movilidad.



### Plan Anual de Estudios

El Plan Anual de Estudios integra los planes de estudios dirigidos a los Cuerpos y Servicios de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos, SAMUR y voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid.

El Plan de Estudios Integrado permite:

- Dotar al personal de las capacidades y habilidades necesarias en cada momento para un buen desempeño en su puesto de trabajo.



- Apoyar, desde la formación, la consecución de los objetivos generales de servicio a la ciudadanía marcados por el equipo de gobierno de la ciudad.
- Facilitar a los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad una formación transversal que fomente la cooperación y coordinación entre ellos, así como la consecución de los compromisos adquiridos con la ciudadanía a través de las cartas de servicio.
- Impartir la formación asociada a los procesos de nuevo ingreso y promoción interna que deben ser superados por las personas que aspiran a formar parte de estos colectivos o a promocionarse dentro de los mismos, conforme a lo que se establezca en las bases de las convocatorias correspondientes.

## Tipos de acciones formativas desarrolladas en el CIFSE

Las acciones formativas desarrolladas por el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias se encuadran en los siguientes tipos:

- ***Formación básica para el ingreso y la promoción interna***

Destinada a adquirir los conocimientos previos al ingreso en el Cuerpo o Servicio correspondiente o los conocimientos necesarios para el acceso a otras categorías profesionales.

- ***Formación para la actualización, reciclaje y especialización***

Está dirigida a profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad, cuyo fin es mantener actualizados los conocimientos en diferentes materias, así como profundizar en alguna de ellas para convertirse en especialistas.

- ***Formación en competencias técnicas***

Se centra en aquellos conocimientos y habilidades necesarios para dar una respuesta adecuada a las exigencias de los diferentes puestos de trabajo. Para ello, se ha diseñado un currículo formativo compuesto por módulos basados en los perfiles de competencias técnicas, asociados a los puestos de trabajo. Esta estructuración permite el desarrollo profesional y facilita un buen desempeño de sus funciones.

- ***Formación en competencias genéricas***

Recoge aquellas habilidades de carácter transversal, comunes a los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad. Esta formación integra tanto las relaciones interpersonales en el contexto laboral, como aspectos relevantes de la atención a la ciudadanía. Las acciones formativas que se abordan en el área van dirigidas a todos los niveles de cada organización, con un enfoque estratégico, integrado, práctico y actualizado.

*“El CIFSE trabaja como un centro innovador y de referencia donde se promueve una formación transversal a todos los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad, el intercambio de experiencias y la puesta en común de los conocimientos”*



## 5. Actividad global del CIFSE en 2020

En 2020 la enfermedad por coronavirus (COVID-19) tuvo un importante impacto en todos los ámbitos de gestión, especialmente en la formación presencial. En este sentido, el 17 de marzo de 2020 CIFSE suspendió toda actividad formativa de carácter presencial, siguiendo las instrucciones marcadas por los órganos competentes de nuestra corporación municipal y autonómica.

Las sucesivas normas e instrucciones dictadas por diferentes órganos enfocadas a mantener severas medidas de seguridad para un mejor control de la pandemia, obligaron al CIFSE a adaptar su organización y funcionamiento en diferentes aspectos, incluido el control de aforo en aulas y espacios comunes, lo que impactaría notablemente en la formación presencial una vez se retomase ésta en septiembre.

Bajo este escenario, en 2020 no se ha podido ejecutar en su totalidad el Plan de Formación aprobado en el Consejo Rector el 26 de diciembre de 2019.

### Actualización, Reciclaje y Especialización

El Plan de Estudios para 2020 da respuesta a las necesidades y expectativas detectadas en materia de formación, habiendo abordado la práctica totalidad de las materias previstas, siguiendo las políticas, líneas estratégicas y objetivos marcados por el Ayuntamiento de Madrid y por los propios Servicios.

CUERPO	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Policía Municipal	123	2.490	41.821
Agentes de Movilidad	25	673	22.925
Bomberos	184	3.439	26.311
SAMUR	138	3.609	27.160
Protección Civil	56	1.974	20.806
Formación Transversal	45	839	15.359
CISEM	4	40	1.000
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>13.064</b>	<b>155.382</b>

TABLA I - Incluye la formación complementaria. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

A las acciones de formación inicialmente planificadas se han incorporado nuevas acciones complementarias, aprobadas en las correspondientes sesiones del Comité Académico, para dar respuesta con la mayor agilidad y flexibilidad a las necesidades surgidas en Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos, SAMUR-Protección Civil y en el Departamento de Formación Transversal.



## Nuevo Ingreso

CUERPO	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Policía Municipal	8	112	107.968
Agentes de Movilidad	1	10	1.200
SAMUR	17	131	524
Protección Civil	150	2.958	23.664
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>3.211</b>	<b>133.356</b>

TABLA II – Nuevo Ingreso. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

## Promoción

CUERPO	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Bomberos	2	57	11.400
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>11.400</b>

TABLA III – Promoción. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

## Adenda al Plan de Formación

Con el fin de elaborar la documentación para la celebración, a finales de diciembre, del Consejo Rector, es necesario cerrar los datos y la documentación a una fecha concreta, generalmente a mediados de noviembre.

Ello implica que hay formación que se inicia o se está ejecutando en el momento del cierre (este año 2020 gran parte de ella en modalidad on-line), y que por tanto no figura en la documentación preparatoria del Consejo Rector, si bien sí se presenta en la Comisión de Formación que se celebra a primeros de año. Este año 2020 la formación incluida en la Adenda al Plan de Formación es la siguiente:

CUERPO	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Bomberos	112	2.383	16.404
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>2.383</b>	<b>16.404</b>

*“El Plan de Estudios para 2020 da respuesta a las necesidades y expectativas detectadas en materia de formación, habiendo abordado la práctica totalidad de las materias previstas, siguiendo las políticas, líneas estratégicas y objetivos marcados por el Ayuntamiento de Madrid y por los propios Servicios”*



## Formación virtual

El modelo formativo del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias favorece el uso de las diferentes metodologías aplicables a la formación, combinando acciones presenciales con acciones de tele-formación o e-learning.

El Centro incorpora la formación e-learning como una estrategia que facilita el acceso al aprendizaje de una forma flexible e interactiva, gracias al uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Este método "multicanal" refuerza, entre otros aspectos, la personalización de las acciones, la realización de casos prácticos, el intercambio de información y un mejor aprovechamiento del tiempo dedicado a la formación.

Para dar soporte a esta modalidad de formación, el CIFSE cuenta con un LMS corporativo (Learning Management System) Moodle y, además, se están realizando gestiones para la incorporación de un Tenant Office 365 Educativo complementario a Moodle, que estará operativo a finales de 2021. Esta acción, junto con otras que también se desarrollan en el ámbito tecnológico, permitirán al centro estar a la vanguardia de la formación online en unos años.



### ***Valoración media otorgada por el alumnado al profesorado y a las acciones formativas***

El CIFSE incorpora un sistema de evaluación y mejora continua, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de las personas formadas y adecuar los servicios ofertados y el plan de estudios a las necesidades de los colectivos.

Mediante encuestas realizadas en los cursos se obtiene información referente a la utilidad de la formación en el puesto de trabajo, instalaciones, documentación entregada, tiempo empleado, organización del curso, valoración de los docentes, valoración de las acciones formativas, etc. en una escala de puntuación de 1 a 5.





## Actividad formativa por Departamentos

### Policía Municipal

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y Reciclaje	Área 1: Convivencia	18	367	7.340
	Área 2: Seguridad ciudadana	47	743	12.335
	Área 3: Policía judicial e investiga.	9	206	5.080
	Área 4: Seguridad vial	19	395	7.538
	Área 5: Policía administrativa	3	72	1.440
	Área 6: Habilidades profesionales	8	172	1.326
	Área 7: Aplicaciones informáticas	12	213	1.518
	Formación complementaria	7	322	5.24
<b>TOTAL</b>		<b>123</b>	<b>2.490</b>	<b>41.821</b>
<b>Básica para el ingreso</b>		<b>8</b>	<b>112</b>	<b>107.968</b>

TABLA IV – Formación Policía Municipal. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

### Agentes de Movilidad

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y reciclaje	Actualización y reciclaje	8	180	3.600
	Formación complementaria	17	493	16.625
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>673</b>	<b>22.925</b>

TABLA V – Formación Agentes de Movilidad. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

### Bomberos

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y reciclaje	Reciclaje segunda actividad	16	203	1.398
	Formación complementaria	168	3.236	24.913
<b>TOTAL</b>		<b>184</b>	<b>3.439</b>	<b>26.311</b>
<b>Promoción</b>		<b>2</b>	<b>57</b>	<b>11.400</b>

TABLA VI – Formación Bomberos. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

### SAMUR

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y Reciclaje	Formación obligatoria	88	1.690	12.012
	Formación de reciclaje	33	772	9.387
	Otra formación	12	852	3.900
	Formación complementaria	5	295	1.861
<b>TOTAL</b>		<b>138</b>	<b>3.609</b>	<b>27.160</b>
<b>Nuevo ingreso</b>		<b>17</b>	<b>131</b>	<b>524</b>

TABLA VII – Formación SAMUR. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)



## Protección Civil

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y Reciclaje	Soporte Vital Básico	3	52	416
	Reciclaje Soporte Vital Básico	1	28	140
	Manejo vehículos, motos y bicis	5	98	1.660
	Rescate sanitario en accidentes	2	51	510
	Resto de formación	45	1.745	18.080
<b>TOTAL</b>		<b>56</b>	<b>1.974</b>	<b>20.806</b>
<b>Nuevo ingreso</b>		<b>150</b>	<b>2.958</b>	<b>23.664</b>

TABLA VIII – Protección Civil. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

## Formación Transversal

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y Reciclaje	Habilidades psicosociales	8	113	1.746
	Habilidades didácticas	3	68	1.150
	Comunicación	21	413	9.022
	Formación para la Coordinación	2	41	246
	Informática y gestión	6	87	1.290
	Salud laboral	1	22	132
	Formación complementaria	4	95	1.773
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>839</b>	<b>15.359</b>

TABLA IX – Transversal. Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

*“El objetivo fundamental del Plan de Formación Transversal es la integración, coordinación y cooperación entre los Cuerpos y Servicios de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos, SAMUR y Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid mediante acciones formativas comunes”*

## CISEM

TIPO DE FORMACIÓN	AREA FORMATIVA	EDICIONES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN
Actualización y reciclaje		4	40	1.000
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>40</b>	<b>1.000</b>

TABLA X – CISEM Datos aprobados en Consejo Rector (sin incluir Adenda)

*“El Centro Integrado de Seguridad y Emergencias (CISEM) es el centro integral de coordinación del Ayuntamiento de Madrid para atender la gestión de Seguridad y Emergencias. Da respuesta a la demanda ciudadana e institucional con el objetivo de ofrecer una operativa conjunta que redunde en la eficacia y calidad de los servicios prestados a la ciudadanía”*



## 6. Calidad y medio ambiente

El CIFSE está comprometido con la calidad y la mejora continua con el objetivo de conseguir la excelencia en el servicio prestado a la ciudadanía por los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad.



### Objetivos generales de calidad del CIFSE

Los objetivos generales de calidad del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias son los siguientes:

- Desarrollar un Marco de Referencia Formativo que dé cobertura a las necesidades de formación de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad.
- Fomentar una cultura práctica y emprendedora como fuente de mejora que permita al CIFSE mantenerse a la vanguardia de la capacitación profesional de los miembros de los Cuerpos y Servicios.
- Detectar las necesidades formativas y de desarrollo profesional, utilizando como herramienta el modelo de gestión por competencias.
- Adaptar las acciones de capacitación a las necesidades reales de los Cuerpos y Servicios que desarrollan su actividad en un entorno dinámico, con el objetivo de servir como palanca de apoyo para la mejora del servicio prestado a la ciudadanía.
- Aprovechar las diferentes metodologías presentes o futuras en materia de formación, así como la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Maximizar la rentabilidad de la inversión realizada en formación.

Desde 2014 el CIFSE es reconocido como “Centro de Formación Profesional para el Empleo” por la Comunidad de Madrid, para las especialidades de:

- Atención Sanitaria a Múltiples Víctimas y Catástrofes.
- Transporte Sanitario.





## Carta de Servicios

Aprobada el 29 de enero de 2015, como sistema para apoyar la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Establecer compromisos y estándares de calidad.
- Aumentar la satisfacción del alumnado y de la ciudadanía.



En 2020 se ha realizado la revisión de la carta de servicios actualizando y mejorando algunos de los elementos contenidos en la misma.

## Medio ambiente

El CIFSE, consciente de la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente para la calidad de vida de las generaciones actuales y futuras, se compromete a:

- Integrar en su actividad diaria criterios de desarrollo sostenible que garanticen un uso eficiente de los recursos y una gestión adecuada de los residuos, reduciendo el impacto medioambiental de sus actividades.
- Implantar sistemas de mejora continua que favorezcan el respeto al medioambiente, mediante la evaluación y revisión de los planes impulsados desde la Dirección.
- Sensibilizar e implicar a las personas del CIFSE y grupos de interés en la mejora del medio ambiente, a través de una política de comunicación fluida y participativa.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación vigentes en materia medioambiental.
- Realizar un control de consumos.



*"El CIFSE dispone de una guía de buenas prácticas ambientales dirigida al personal del Centro, alumnado, docentes y visitantes, con el objetivo de reforzar la sensibilización medioambiental e impulsar medidas para reducir el impacto ambiental"*

## 7. Comunicación y participación

El Centro considera la comunicación como un objetivo estratégico y para ello ha reforzado su plan de comunicación externa con el fin de proyectar su presencia en la sociedad, promover el conocimiento del CIFSE a otros colectivos, impulsar las relaciones institucionales mediante acuerdos y convenios con otras instituciones y dinamizar los canales propios de AYRE, Web, redes sociales y sistemas de sugerencias y de participación.

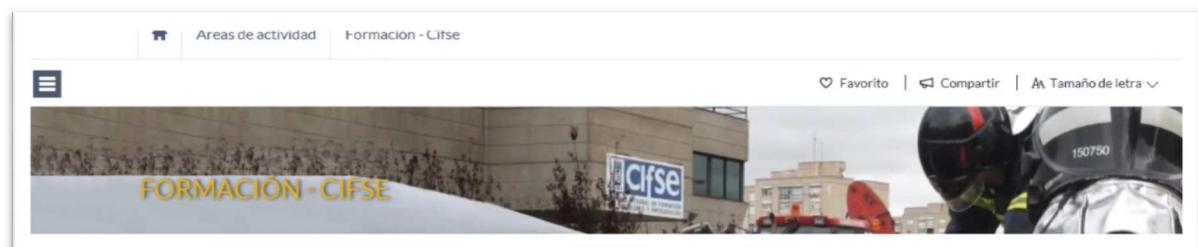
### Web

El CIFSE dispone desde 2012 de Web propia, [www.madrid.es/cifse](http://www.madrid.es/cifse), para facilitar el acceso a la información, al conocimiento y a los servicios a través de las nuevas tecnologías. Representa un medio de comunicación ágil donde ofrecer una información fiable y de interés para todas las personas que accedan a la misma.



### Ayre Sectorial (Intranet)

Desde junio de 2013 el CIFSE cuenta con un espacio propio en la intranet municipal AYRE SECTORIAL/Formación-CIFSE que nace con la voluntad de ser un punto de encuentro donde profesionales municipales de seguridad, emergencias y movilidad puedan compartir experiencias, conocimientos, reflexiones y opiniones.



## Redes Sociales

En 2016 el CIFSE se incorporó a las redes sociales para compartir y comunicar información de una forma ágil. Estamos en:

- Facebook, YouTube y Twitter.



## Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

El CIFSE dispone de un sistema integrado de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con el objetivo de mejorar la formación y la eficiencia de la Organización. Se encuentran disponibles los siguientes canales de participación:

- AYRE Sectorial/Formación-CIFSE.
- Correo electrónico: [cifsesugerencia@madrid.es](mailto:cifsesugerencia@madrid.es)
- Correo electrónico genérico: [cifse@madrid.es](mailto:cifse@madrid.es)
- Entrega en mano en la Secretaría del CIFSE.
- Correo físico dirigido a la Secretaría del CIFSE.



# 2020

## Memoria anual de actividades

Centro Integral de Formación de  
Seguridad y Emergencias (CIFSE)  
[www.madrid.es/cifse](http://www.madrid.es/cifse)



| **CIfse**