

Carta de Servicios 2021

Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)

Datos 2020

16.332 participantes	300 cursos	4,24 Evaluación de los cursos (1 a 5)	16.800 m ² de instalaciones
300.138 horas	753 ediciones	4,55 Evaluación del profesorado (1 a 5)	

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > **Formación de profesionales** de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos y SAMUR- Protección Civil: ▫ Actualización, reciclaje y especialización. ▫ Básica para el ingreso. ▫ Promoción y ascenso. ▫ Transversal para el desarrollo de aspectos comunes.
- > **Formación e-learning** a través de canales electrónicos. Se dirigen a los colectivos de seguridad, emergencias y movilidad.
- > **Jornadas, seminarios y otras actividades** como punto de encuentro e intercambio. Se dirigen a profesionales del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias y a otros colectivos.

- > **Utilización de instalaciones** y de servicios según precios públicos.
- > **Información** sobre los servicios prestados y otras actividades del Centro.
- > Gestión de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía o el alumnado.

Horario: de 8:00 a 22 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Impartimos una **formación de calidad** para contribuir a la mejora de los servicios prestados a la ciudadanía. El objetivo es que la valoración del alumnado con las acciones formativas sea igual o superior a 3,50 en una escala de 1 a 5.
2. Disponemos de **docentes con experiencia y capacidad** que impartan una formación de calidad. El objetivo es que la valoración del alumnado con el profesorado sea igual o superior a 4,10 en una escala de 1 a 5.

3. Damos respuesta a las **necesidades y expectativas** en materia de formación, mediante el cumplimiento de, al menos, el 75% del número de horas de formación y de alumnas/os contemplados en el Plan Anual de Estudios.
4. Dotamos al personal de los Cuerpos y Servicios de las capacidades y habilidades necesarias para un buen desempeño en su puesto de trabajo, de forma que reciban una media anual de, al menos, **20 horas de formación por trabajador/a**.
5. Disponemos de unas **instalaciones y medios técnicos adecuados** que faciliten el aprendizaje y el desarrollo profesional. El objetivo es que la valoración del alumnado a las instalaciones y medios técnicos sea igual o superior a 3,50 en una escala de 1 a 5.
6. Integramos en la actividad diaria del CIFSE **criterios de desarrollo sostenible**, mediante la implantación anual de, al menos, tres acciones que incidan en un uso eficiente de los recursos y en una gestión adecuada de los residuos.
7. Contestamos el 95% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas** en un plazo máximo de 20 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 30 días naturales.
8. Contestamos el 100% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

CIFSE colabora con asociaciones e instituciones en la organización periódica de **conferencias Road-Show**, una iniciativa novedosa para concienciar a la juventud de la importancia de una conducción segura y responsable.

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 29/01/2015 - Certificada 29/12/2019 - Evaluada 26/03/2021

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

