

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2011

1.1 El Centro Integral de Seguridad y Emergencias

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) es un centro destinado a la capacitación y el entrenamiento de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad del Ayuntamiento de Madrid. En él se forman y desarrollan profesionalmente los policías municipales, agentes de movilidad, bomberos y miembros del SAMUR-Protección Civil. El valor añadido que el CIFSE aporta a nuestra sociedad es facilitar a todos estos profesionales la posibilidad de compartir conocimientos, experiencias y practicar sus intervenciones de manera conjunta, lo que redundará en la mejora del servicio prestado al ciudadano. Es un centro de alta cualificación, innovador y pionero, que se ha consolidado como un referente para la formación en el ámbito de la seguridad, las emergencias y la movilidad.

Historia

El CIFSE se creó mediante el Decreto del Alcalde-Presidente de 24 de junio de 2004, abriendo sus puertas el 27 de febrero de 2007.

A lo largo de estos años no sólo se han incrementado significativamente el número de participantes y de horas de formación impartidas sino que, además, se han mantenido unos adecuados niveles de calidad, tanto de los docentes como de los propios cursos, cuyas valoraciones se obtienen de los cuestionarios de evaluación cumplimentados por los alumnos.

Superficie

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias dispone de una parcela de 14.000 metros cuadrados, con una superficie construida de más de 7.000 metros cuadrados. Las instalaciones cuentan con un edificio de aulas, un centro de adiestramiento de armas cortas, que incorpora un simulador, un vaso de maniobras para buceo y un centro de simulación de conducción para bomberos.

Algunos datos iniciales

Por las aulas del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias pasan anualmente unos 10.000 profesionales que reciben más de 300.000 horas de formación.

1.1.1 Equipo humano

El objetivo prioritario del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias es crear un espacio común y de encuentro en el que los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad compartan experiencias, conocimientos y recursos, con el fin de aprovechar la sinergia que se genera, en beneficio del servicio público prestado.

Para alcanzar este objetivo y disponer en todo momento de información sobre la realidad de Madrid, el Centro cuenta en su estructura directiva con personal operativo de cada uno de los Cuerpos a los que presta servicio, además de expertos en materias comunes a todos ellos.

El equipo humano del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias representa su mayor activo. Su compromiso con el servicio público que presta queda patente en la búsqueda constante de la mejora continua y la excelencia en la seguridad, las emergencias y la movilidad, desde un concepción integral de la formación.

Los profesionales que conforman el equipo poseen una amplia experiencia y diversos reconocimientos por su buen hacer en sus respectivos ámbitos de actividad.

1.1.2 Organigrama

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias cuenta en su estructura organizativa con profesionales de los Cuerpos a los que presta sus servicios (policías municipales, bomberos, agentes de movilidad y componentes del SAMUR-Protección Civil). Asimismo, el Centro cuenta con especialistas que se encargan de impartir las materias comunes a todos ellos, con el objetivo de abordar una formación integral.

Esta estructura, basada en departamentos de formación cuyos responsables forman parte del operativo, facilita la interlocución con los Cuerpos y la adecuación de los planes de formación a las necesidades y expectativas de los colectivos de Seguridad, Emergencias y Movilidad y de los ciudadanos.



1.1.3 Órganos de gobierno

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias es un órgano docente, sin personalidad jurídica propia, gestionado directamente por el Ayuntamiento de Madrid y adscrito orgánicamente a la Dirección General de Organización y Desarrollo del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad.

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

- **Consejo Rector:**
 - Aprobar el Plan Anual de Estudios del CIFSE.
 - Establecer los nuevos criterios de selección del profesorado y su régimen económico.
 - Estudiar y aprobar la Memoria Anual de actividades del CIFSE.
- **Dirección del CIFSE:**
 - Coordinar las unidades insertas orgánica y/o funcionalmente en el CIFSE.
 - Supervisar la elaboración de la planificación económica.
 - Elevar al Consejo Rector la Memoria Anual.
 - Proponer al órgano competente la distribución de recursos humanos y materiales de los departamentos.
 - Velar por la calidad de la actividad docente, adoptando las medidas oportunas para ello.
 - Dirigir e inspeccionar las actividades del Centro.
 - Hacer cumplir los acuerdos del Consejo Rector.
- **Comité Académico:**
 - Preparar el borrador del Plan Anual de Estudios.
 - Proponer a la Dirección del CIFSE criterios para la distribución de recursos humanos entre los departamentos con funciones formativas.
 - Establecer criterios para la evaluación de los cursos y actividades formativas en general, del profesorado y del material didáctico empleado.
 - Estudio de las necesidades de financiación.

Cuenta con un Reglamento propio, aprobado el 30 de mayo de 2008 y modificado por acuerdo plenario el 20 de julio de 2011.

2 Formación

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias es algo más que un espacio físico. Es un nuevo concepto de formación que facilita herramientas a los profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad para alcanzar un desempeño excelente de sus funciones.

La formación se personaliza mediante acciones modulares diseñadas para cada puesto de trabajo, basadas en un modelo de gestión por competencias, donde han sido definidos los perfiles profesionales.

La incorporación de las nuevas tecnologías resulta clave, combinando la formación presencial con acciones formativas de teleformación o e-learning. Con ello se pretende acercar la formación al puesto de trabajo, incrementar la accesibilidad a los cursos que se imparten y facilitar a los participantes su realización. Además, el CIFSE dispone de dos simuladores, uno de armas cortas y otro de conducción para bomberos, que permiten el aprendizaje en situaciones muy similares a la realidad, sin riesgo para los participantes.

En definitiva, se trata de un centro con vocación integradora en el que:

- Se apoya la consecución de mejores resultados operativos en los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad, desde el entrenamiento y la capacitación.
- Se fomenta la coordinación y cooperación entre ellos.
- El aprendizaje y la sinergia creados en la formación se trasladan al puesto de trabajo.
- Se innova en los procesos formativos para facilitar un aprendizaje más ajustado a las necesidades de estos profesionales en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano.
- Se promueven proyectos transversales, el intercambio de experiencias y la puesta en común de los conocimientos.
- Se optimizan los recursos disponibles para la formación.

Las principales **líneas estratégicas** de la formación son:

- Especialización por colectivos profesionales.
- Transversalidad.
- Integrabilidad.
- Innovación.
- Descentralización y cercanía.
- Calidad de servicio y fomento del desarrollo profesional.
- Eficiencia y eficacia.
- Cooperación.
- Orientación a resultados.

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias incorpora un sistema de evaluación y mejora continua, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los grupos de interés y adecuar los servicios ofertados y el plan de estudios a las necesidades de los colectivos formados.

En cada acción formativa se mide el grado de satisfacción de los alumnos respecto a:

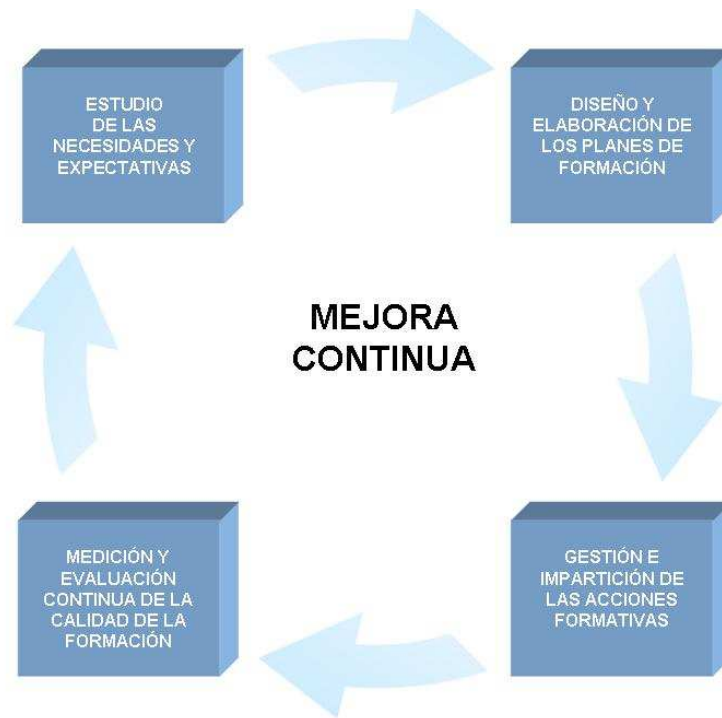
- Objetivos, organización y utilidad de los contenidos.
- Instalaciones y medios.
- Evaluador del formador.
- Valoración global.

En el año 2011 la valoración global de los cursos fue de 4,01 y la de los formadores de 4,37, ambas sobre una puntuación máxima de 5.

2.1 Planes de formación

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias planifica y desarrolla sus planes de formación para apoyar a los Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la prestación de un servicio de calidad.

Su objetivo es dar respuesta a las necesidades y expectativas profesionales, facilitando el desarrollo profesional, mediante la mejora de conocimientos, habilidades y actitudes.



2.1.1 Objetivos generales

Los objetivos de los planes de formación son:

- Dotar a los profesionales a los que se dirige 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 al ciudadano marcados por el equipo de gobierno de la ciudad.
- Facilitar a los Cuerpos 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 los ciudadanos 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 Cuerpos, conforme a lo que se establezca en las bases de convocatoria correspondientes.

3 PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD DEL CIFSE AÑO 2011

Número de ediciones	922
Número de participantes	18.949
Horas de formación	313.544
Satisfacción de alumnos con acciones formativas(puntuación sobre 5)	4,37
Satisfacción de alumnos con formadores(puntuación sobre 5)	4,01

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias organiza jornadas y visitas de otros colectivos e instituciones con una doble finalidad. Por un lado, da a conocer las actividades que desarrolla y, por otro, recibe información externa que utiliza en la mejora continua de sus servicios y programas formativos.

Además, el Centro colabora en la realización de actos destinados a aumentar la seguridad ciudadana y vial, especialmente entre menores y jóvenes.

3.1 Jornadas de Coordinación Operativa

El CIFSE sirve de punto de encuentro para realizar estas jornadas que se iniciaron en el año 2009, con el objetivo de fomentar una actuación conjunta en aquellas situaciones que, por su especial complejidad, requieran la máxima coordinación de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos y SAMUR-Protección Civil.

En el año 2010 se elaboró un protocolo, denominado "Procedimiento de Actuación en Incidentes Complejos", que determina las pautas a seguir para una adecuada atención a las víctimas que estén involucradas en un siniestro, donde la intervención coordinada de estos Cuerpos es fundamental.

A lo largo de 2011 se llevaron a cabo diversos simulacros que reproducen situaciones reales en las que es necesaria la intervención conjunta de los cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad. Dichas actuaciones son analizadas posteriormente con el fin de optimizar la coordinación de todos los profesionales implicados lo que redundará, sin duda, en un mejor servicio al ciudadano.

Atender con la mayor brevedad posible a las víctimas, así como el control automático y coordinado del suceso, hacen posible una respuesta adecuada en la que se minimicen los daños.

En esta actividad se pone claramente de manifiesto la sinergia generada, tanto operativa como de gestión a través del intercambio de conocimientos y experiencias.

3.2 Jornadas y otros actos

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias organiza jornadas, visitas y otros actos de encuentro con distintos colectivos, con el fin de que puedan conocer el Centro y las actividades que aquí se realizan. Son frecuentes los actos en sus instalaciones con:

- Delegaciones de otros países.
- Comunidades Autónomas.
- Partidos políticos y cargos electos.
- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- Servicios de Emergencias y Movilidad.
- Asociaciones, fundaciones, alumnos y profesores de Centros educativos.

4 CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias desarrolla sus actividades dentro de un modelo de gestión comprometido con la calidad de sus procesos y el respeto por el medio ambiente, objetivos para los que ha establecido unos sistemas de actuación que permitan la mejora continua.

4.1 Calidad

El compromiso con la calidad

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid se compromete a actuar conforme a un sistema de gestión basado en la calidad y mejora continua, con el objetivo de conseguir la excelencia en el servicio prestado al ciudadano por los cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.

Objetivos generales de calidad del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias

Los objetivos generales de calidad del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias se encuentran recogidos en el manual de calidad:

- Desarrollar un Marco de Referencia Formativo que dé cobertura a las necesidades de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.
- Fomentar una cultura práctica y emprendedora como fuente de mejora que permita al Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias mantenerse a la vanguardia de la capacitación de estos profesionales.
- 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 que desarrollan su actividad en un entorno dinámico, con el objetivo de servir como palanca de apoyo para la mejora del servicio prestado al ciudadano.
- Aprovechar las diferentes metodologías en materia de formación, presentes o futuras, así como la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Maximizar la rentabilidad de la inversión realizada en formación.

4.1.1 Modelo EFQM de Excelencia

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias ha elegido como sistema de gestión de calidad el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), como instrumento práctico que permite a las organizaciones avanzar en el camino hacia la excelencia.

En 2009 Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias inició su inmersión en este modelo mediante la acreditación del sello compromiso 200⁺. En el año 2011 obtuvo el **sello de excelencia europea 300⁺**, como reconocimiento a su compromiso con la mejora continua.

Esta acreditación, otorgada por una fundación europea de prestigio, supone un reconocimiento al esfuerzo realizado por el CIFSE en tres vertientes básicas:

- Eficiencia en la gestión.
- Orientación a las necesidades y a la satisfacción del cliente-ciudadano.
- Adaptación al cambio.

4.1.2 Norma ISO 9001:2008

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias incorporó en 2008 a su sistema de gestión de calidad la norma ISO 9001, para la certificación y cumplimiento de los requisitos establecidos. En 2011 se renovó la acreditación incorporando un procedimiento más a la certificación.

Esta norma internacional establece los requisitos para satisfacer las necesidades de los clientes-ciudadanos, mediante la mejora continua y la gestión eficiente de los procesos. Implantada en todo el mundo, la norma ISO 9001:2008 ha sido adoptada ya por más de un millón de empresas de 176 países de los cinco continentes

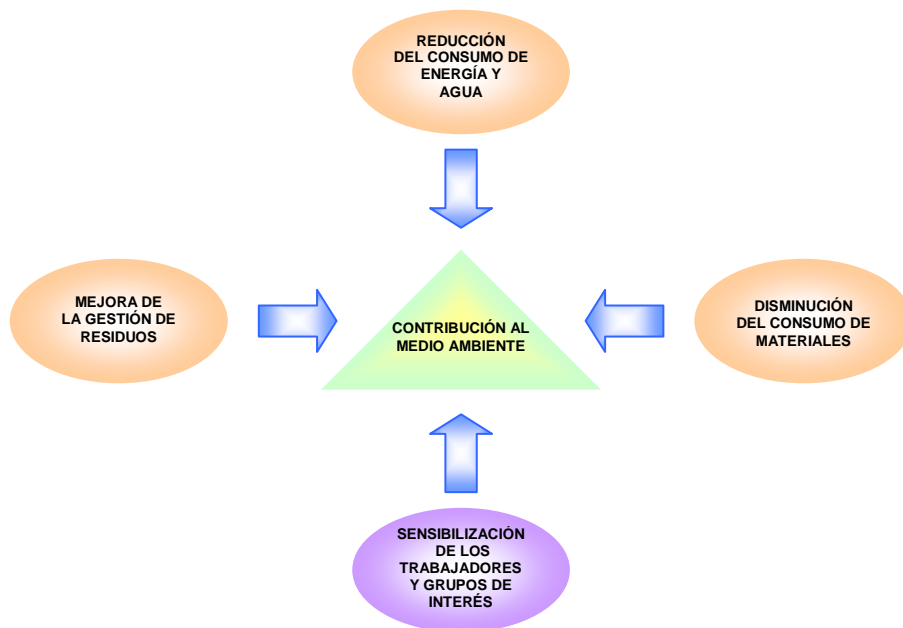


4.2 Medioambiente

El compromiso del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias

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 medio ambiente, mediante la evaluación y revisión de los planes impulsados desde la Dirección.
- Sensibilizar e implicar a los trabajadores 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 vigente en materia medioambiental.
- Control de consumos.



Plan de acción medioambiental

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias dispone de un plan de acción que sirve de marco para el establecimiento de objetivos medioambientales:

1. Gestión eficiente de los **recursos**: energías, consumibles, etc.
2. Gestión eficiente de los **residuos**: minimizar, separar, reciclar, etc.
3. **Sensibilizar** a los trabajadores mediante la implicación, la formación, la información y la aplicación del manual medioambiental.

Los objetivos están orientados a tres vertientes: social, económica y de sensibilización de los trabajadores.