



RELATORIO

PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

2018

Avenida Santiago Ramón y Cajal nº 105
29014 - Málaga - España

29 de marzo de 2018

escuela de **seguridad** pública
del ayuntamiento de **málaga**



INDICE GENERAL DE LA MEMORIA DE LA ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA (ESPAM) DE PRESENTACIÓN AL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD EXCELENCIA EN LA GESTIÓN 2016

CAPÍTULO	PÁGINA
Presentación.	I
Glosario	A
Criterio 1. Liderazgo y estilo de gestión.	1
Criterio 2. Estrategia.	8
Criterio 3. Desarrollo de las personas.	15
Criterio 4. Recursos y asociados.	22
Criterio 5. Procesos y clientes-ciudadanos.	28
Criterio 6. Resultados de los clientes-ciudadanos.	35
Criterio 7. Resultados del desarrollo de las personas.	45
Criterio 8. Resultados de sociedad.	51
Criterio 9. Resultados globales.	57

Presentación del Relatorio de la Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (ESPAM) (G4-1)

En el año 2017 **ESPAM** cumplió 25 años, durante los cuales han pasado por nuestras instalaciones más de cincuenta mil personas, la inmensa mayoría profesionales de la seguridad y las emergencias. Hemos impartido más de dos mil setecientos cursos, más de cincuenta mil horas certificables por cursos, lo que supone mucho más de un millón de horas recibidas por alumnos.

Hemos alcanzado importantes logros y reconocimientos: el Primer Premio de Calidad del Ayuntamiento de Málaga en su primer año de reconocimientos. La primera organización de nuestro sector en obtener la certificación ISO 9001; la primera del sector, en España, en obtener el sello de excelencia + 500 EFQM, y como culminación obtuvimos Mención Especial en los premios Excelencia convocados por la Agencia Española de Evaluación (**AEVAL**), y por fin también nos presentamos y fuimos reconocidos con el galardón oro del premio Iberoamericano a la Excelencia en el año 2016, lo que supuso el mayor reconocimiento internacional obtenido por un organismo público del Ayuntamiento de Málaga y de Andalucía.

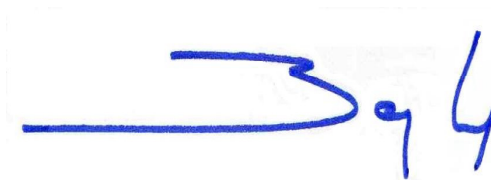
En el año 2017, nuestro 25 aniversario, y habiendo alcanzado importantes logros nos marcamos una nueva visión, ser “percibidos y reconocidos como un centro de excelencia, innovador y flexible en la formación”, que inspirara a toda la organización a abordar nuevos retos y objetivos en los próximos años.

Algunos de estos retos son: la apertura a mercados internacionales y de proyectos europeos, potenciar nuestro claustro docente y aliarnos con universidades y seguir mejorando los niveles de satisfacción de nuestros clientes, mejorar la tecnología de prestación de servicios mediante las redes sociales, etc.

Otros de nuestros retos es avanzar en los conceptos de sostenibilidad y responsabilidad social, donde ya hemos realizado diferentes actuaciones como la elaboración de nuestro código ético, actividades dirigidas a colectivos de nuestra comunidad, optimizados nuestros impactos ambientales, o avanzado en la transparencia y en la comunicación con los grupos de interés.

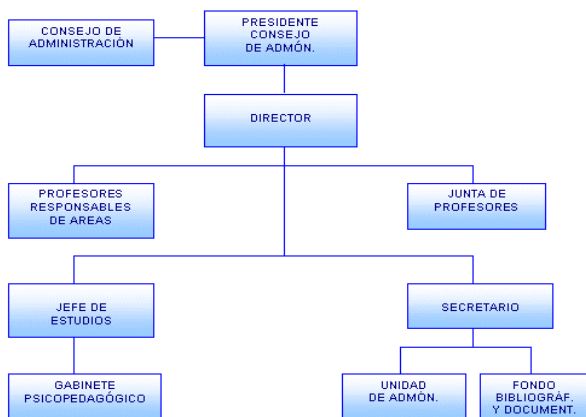
Este relatorio, es posiblemente el primero que integra el Modelo Iberoamericano de Excelencia con el estándar **G4** de la **Global Reporting Initiative (GRI)** que es la guía con la que se elaboran las Memorias de Sostenibilidad de las principales empresas del mundo y representa un reto más de nuestros compromisos y afanes por desarrollar nuestra visión.

Fdo. Pascual Sánchez-Baytón Gutiérrez
Director de ESPAM



¿Quiénes somos?

La Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga, **ESPAM**, (G4-3) es un Órgano Especial de Administración (G4-7) integrado en el organigrama del Ayuntamiento de Málaga, y su Sede se encuentra en Avenida Santiago Ramón y Cajal, 105 (29014 – Málaga - España) (G4-5). La ESPAM se creó mediante decreto del Alcalde en el año 1992. Su presidente es, en la actualidad, D. Mario Cortes Carballo.



Organigrama de ESPAM (G4-34)

Está destinada a la *capacitación y el entrenamiento de los profesionales de la seguridad y las emergencias* (G4-4). El valor añadido que la ESPAM aporta a nuestra sociedad es facilitar a todos los profesionales de la seguridad pública y en general a nuestros asistentes 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 y las emergencias.

Desarrollamos nuestra actividad fundamentalmente en el municipio de Málaga, en España (G4-6) siendo nuestros principales clientes y destinatarios de nuestros servicios del mismo municipio (G4-8)

ESPAM se gobierna por sus Estatutos (1992) y Reglamento (1996), ha intervenido sus procesos de trabajo certificándolos en la norma ISO 9001 (desde el año 2002) , y trabaja con metodología EFQM (desde el año 2004), gestiona sus compromisos de acción a través de su propia Carta de Servicios.

No se han producido cambios relevantes en relación a la estructura, tamaño, propiedad o capital social, ubicación de la empresa, o en la cadena de suministro, durante el periodo objeto de descripción en esta Memoria (G4-13).

Nuestra plantilla de trabajadores. (G4-10)

El personal de ESPAM lo forman siete hombres y una mujer. Todos Funcionarios de la Administración Local del Estado. Acogidos al convenio colectivo que regula las relaciones laborales del Ayuntamiento de Málaga, así como al conjunto de leyes que regulan la función pública, desarrollando su actividad en el término municipal de Málaga (España)

Ha creado su Web <http://espam.malaga.eu/inicio.html> , el Boletín ESPAM de divulgación general, el Blog de orientación pedagógica ESPAM, perfiles de *facebook* y *twitter*, ha elaborado su propio Código Ético, y en general aspiramos a ser percibidos y reconocidos como un centro de excelencia, innovador y flexible en la formación especializada de policías, bomberos y protección civil y en general otro personal involucrado en la seguridad pública y de emergencias. Para ello nos esforzamos en ofrecer a nuestro alumnado la cualificación profesional requerida para dar respuesta a las necesidades y demandas de nuestro entorno en el Área de la Seguridad.

ESPAM lleva trabajando en Calidad desde 2001. Certificamos nuestro sistema de gestión en el 2002 en la norma ISO 2001. Nos autoevaluamos en EFQM en el año 2003, adquiriendo reconocimientos de bronce, plata y oro sucesivamente (este último en el 2015). En el año 2016 nos presentamos y obtuvimos el Premio de Oro Iberoamericano de la Calidad que se entregó en la cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado de Cartagena de Indias. En el año 2017 se nos comunicó la Mención Especial en el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2016 por el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Antes, al inicio de nuestra andadura, obtuvimos el Primer Premio a la Calidad por Departamentos en el Ayuntamiento de Málaga en su primera convocatoria en el año 2002, y posteriormente varios empleados y herramientas de trabajo obtuvieron premios y reconocimientos internos en distintas convocatorias. Premios en Grupos de Mejora, a nuestra herramienta de Aula Virtual, al Mejor Empleado, etc., son expresión de que pretendemos mantenernos siempre en el mayor nivel de excelencia posible.

ESPAM ha desarrollado diferentes tipos de acciones formativas adaptándola a los requerimientos legales y a las demandas de sus clientes y usuarios. **Formación Básica:** El acceso a la condición de Policía o Bombero. **Permanente:** destinada a actualizar o mejorar conocimientos sobre alguno de los campos profesionales. **Otras Actividades:** Formación sobre ámbitos de seguridad pública que se destina a empresas, asociaciones, colectivos externos al área de seguridad. **Jornadas Divulgativas:** Actividades formativas de carácter puntual relacionadas con aspectos generales de la seguridad y las emergencias de actualidad profesional. **Jornadas de Instrucción:** Actividades formativas extensibles a toda la plantilla de personal del servicio en cuestión y dedicadas a entrenamiento de protocolos de trabajo y otras acciones de necesario conocimiento general para los profesionales. Pretenden garantizar que todo el personal conoce algún protocolo, instrucción, norma, etc. **Aula Virtual:** Actividades Formativas relacionadas con algunos de los tipos anteriores, realizadas a través de Internet.

ESPAM asimismo combina actividades presenciales con virtuales, formación generalista, como sus **Jornadas de Emergencias** (un tipo de Jornada Divulgativa) puestas en marcha en colaboración con la Universidad de Málaga, con formación especializada, unas de carácter puntual y otras desarrollando perfiles profesionales específicos, como sus **Planes Modulares de Formación Especializada** (planes de Formación Permanente articulados modularmente). Vamos a iniciar el desarrollo de nuevos planes modulares orientados a la gestión de personal. Incorporaremos a nuestra oferta formativa los cursos MOOC, nuevo modelo formativo orientado a realizar una amplia formación libremente accesible a través de la Web. Modelo que en la actualidad siguen algunas de las más prestigiosas universidades del mundo.

En general nos esforzamos por promover el intercambio de experiencias, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad, como valores esenciales de nuestra acción con el profesorado, con las personas de ESPAM, con nuestros servicios de referencia y empresas con las que trabajamos y en general con todo nuestro alumnado, para potenciar aspectos tales como la creatividad, la innovación, la motivación y la participación. Facilitamos una información transparente y objetiva en la gestión de nuestras actividades y queremos favorecer el compromiso y la satisfacción de todos/as, con una visión compartida de la Escuela, fomentando la confianza en las personas.

Potenciamos las relaciones y las alianzas con organizaciones e instituciones públicas y privadas que favorezcan el desarrollo de la excelencia en nuestra Escuela. En este sentido tenemos convenios de colaboración con los agentes más relevantes de la formación de nuestro entorno y características. Convenios con La Fundación General de la Universidad de Málaga, con la Autoridad Portuaria de Málaga, con distintos departamentos y cátedras de la Universidad de Málaga, entre otras.

Para **ESPAM** sus relaciones con sus personas, con sus proveedores y en general con sus usuarios y clientes es la auténtica razón de existir. Tener equipos de profesionales de seguridad y emergencias que atiendan con rapidez y calidad las demandas ciudadanas así como los riesgos potenciales que se puedan presentar en la convivencia cotidiana de nuestras ciudades es la misión esencial de **ESPAM**. Ello es posible si nuestras personas están formadas y motivadas. Para ello desarrollamos una permanente labor de coordinación y comunicación interna y de formación. Entendemos que las personas **ESPAM** son, además de los que trabajamos directamente aquí, los profesores y colaboradores que de manera ocasional algunos y establemente otros, se implican en las tareas formativas nuestras. Profesionales altamente cualificados y entregados que mantienen un elevado nivel de calidad y exigencia que es el principal activo de la escuela. En los últimos años un promedio de 150 personas anualmente se mantienen como docentes activos con nuestra escuela y sus alumnos.

ESPAM mantiene desde hace años una acción formativa, a través de sus planes anuales, que cubre el 100 % de los policías, bomberos y voluntarios de protección civil del Ayuntamiento de Málaga a los que mantiene una oferta permanente de actividades que les permite entrenar sus protocolos de trabajo, profundizar en sus conocimientos y habilidades profesionales y potenciar sus carreras profesionales. Un catálogo de 27 Planes Modulares de Formación Especializada, una oferta de más 270 cursos en 581 ediciones en los últimos 7 años, indican la amplitud y profundidad de nuestro compromiso con la cualificación profesional de nuestros profesionales, lo que redundará en una mejor calidad de la atención al ciudadano.

En estos diez años últimos hemos ofertado más de 20.000 plazas en más de 15.000 horas de formación para nuestros profesionales también hemos impartido 2.500 horas de formación a más de 3.500 personas procedentes de empresas y colectivos sociales que se han acercado a nosotros. Y todos con un elevado índice de satisfacción (ya en 9 sobre 10). Empresas como Canal Sur, Metro Málaga, CLH, Autoridad Portuaria, GESTRISAM, ETC. Colectivos sociales vecinales, asociaciones de mujeres, organizaciones profesionales, sindicatos. Ayuntamientos y otras administraciones territoriales son también receptores de nuestras actividades formativas.

Principio de Precaución

En ESPAM somos conscientes del impacto que nuestras actividades y servicios tienen en el medioambiente, y hemos adquirido un firme compromiso que parte de la identificación y reducción y/o eliminación de nuestros impactos medioambientales en todo el ciclo de vida de los actuales, y futuros servicios y productos (G4-14). Todos los enfoques desarrollados, así como los resultados obtenidos, se encuentran recogidos en diferentes criterios de esta Memoria.

Nuestros resultados

Esta Memoria describe nuestros principales resultados en relación a los clientes y usuarios, las personas, la sociedad y nuestros resultados clave. La empresa es auditada anualmente, siendo públicos los resultados y estados financieros de la misma (G4-17).

Principales Iniciativas a las que pertenecemos

Entre las principales iniciativas a las que pertenecemos destacamos (destacar alguna asociación u organización a la que pertenecemos) (G4-15).

Como hemos elaborado esta Memoria Integral: Modelo Iberoamericano + GRI

Para la determinación de los contenidos de la Memoria hemos partido desde los principios del contexto de sostenibilidad, y de la participación de los grupos de interés, para identificar los aspectos materiales (principio de materialidad), de la forma más detallada posible (principio de exhaustividad) (G4-18).

Los cambios producidos en relación a la Memoria anterior, hacen referencia a la metodología de elaboración, integrando los criterios del Modelo Iberoamericano, con los recogidos en el estándar G4, de la GRI, de forma que hemos conseguido una memoria integral (G4-22). Por otra parte, no hay cambios en la cobertura de los aspectos en relación con la Memoria anterior (G4-23).

La presente Memoria ha sido elaborada en enero de 2018, y recoge los enfoques desarrollados y los resultados obtenidos por la empresa en 2017, siguiendo la metodología REDER, y aportando tendencias de los resultados de los últimos años (G4-28) (G4-29). La periodicidad de elaboración de la Memoria es anual (G4-30).

El nivel de conformidad de la Memoria, según el estándar G4, es el de “**Esencial**”, y acorde a la estructura establecida por el Modelo Iberoamericano (G4-32). No existe una verificación externa en materia de GRI, pero si es evaluada periódicamente en el ámbito de la Revisión del Sistema por la Dirección, y en las auditorías de certificación externas (G4-33).

Para el desarrollo de esta Memoria hemos tenido en cuenta los Principios recogidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad – G4, de la Global Reporting Initiative, que se describen a continuación:

A. En relación al contenido de la Memoria

Participación de los grupos de interés

Hemos identificado y priorizado a los grupos de interés, utilizando los criterios de influencia y dependencia, identificando los temas relevantes para cada uno de ellos.

Contexto de sostenibilidad

Esta memoria aborda nuestro desempeño en el sentido más amplio, teniendo en cuenta nuestra contribución social, económica y medioambiental en nuestra comunidad y en aquellos otros lugares donde desarrollamos nuestras actividades

Materialidad

Para el análisis de la materialidad, hemos analizado 4 grandes áreas de riesgo (ética, social, laboral y medioambiental). Dentro de estas, hemos analizado 10 subáreas evaluando tanto el impacto que generan en la organización, como el que se genera en cada uno de los grupos de interés. Este análisis nos permite conocer y entender cuáles son los aspectos más relevantes para nuestra organización.

Exhaustividad

Esta Memoria recoge e informa sobre los aspectos más relevantes identificados, tanto para la organización como para los grupos de interés, en las dimensiones social, económica y medioambiental.

B. En relación a la calidad de la Memoria

Equilibrio

Hemos recogido de forma equilibrada tanto aquellos aspectos donde hemos conseguido un desempeño positivo como aquellos otros donde la organización debe avanzar, tratando de reflejar una imagen fidedigna de nuestra organización

Comparabilidad

Aún siendo nuestra primera Memoria, hemos recogido información de nuestro desempeño de años anteriores, lo que permite comparar nuestra evolución aportando una información significativa a los grupos de interés

Precisión

Hemos tratado de ser precisos y detallados en la información aportada, ya sea de forma cualitativa, o de forma cuantitativa, que permite evaluar nuestros enfoques y progresos en cada aspecto sobre el que informamos.

Puntualidad

Estableceremos una periodicidad anual para la elaboración de las próximas memorias.

Claridad

Nos hemos esforzado para que la información que recoge la memoria esté estructurada, sea manejable, accesible y comprensible para los grupos de interés

Fiabilidad

Contamos con los procesos y los registros de todas las actividades que hemos desarrollado para la elaboración de la memoria, desde el análisis de los grupos de interés, a nuestros análisis de riesgos de sostenibilidad, de forma que se puedan evaluar y garantizar la fiabilidad de los datos y la información que contiene.

Datos de Contacto

Para cualquier comunicación con la empresa en relación a esta memoria contactar con **(G4-31):**

José Antonio Martín Santos

jamartin@malaga.eu

ANEXO: SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS

AEVAL	Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
CA	Consejo de Administración. Órgano rector de la Escuela.
CEMI	Centro Municipal de Informática. Ente municipal de referencia que da asistencia y soporte a todos los servicios y organismos del Ayuntamiento en instalaciones, software y equipamientos informáticos s.
CITCO	Centro de Información contra el Terrorismo y el Crimen Organizado. Adscrito al Ministerio del Interior.
CMF	Centro Municipal de Formación. Unidad del Ayuntamiento responsable de la implementación de actividades formativas para los empleados municipales (a excepción de los pertenecientes al Área de Seguridad).
DAFO	Matriz de Debilidades, Amenazas. Fortalezas, Oportunidades.
EOQ	European Organization for Quality.
EPI	Equipos de Primera Intervención (curso básico para los integrantes de una empresa para hacer frente a un conato de incendio).
ESPA	Escuela de Seguridad Pública de Andalucía.
ESPAM	Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga. Unidad del Ayuntamiento responsable de la implementación de actividades formativas a los pertenecientes al Área de Seguridad.
F 057	Evaluación del Profesorado.
F 090	Encuestas de satisfacción para las empresas.
F013	Encuesta de satisfacción del alumnado. Una materia.
F014	Encuesta de satisfacción del alumnado. Varias materias.
F015	Encuesta de satisfacción del profesorado.
F057	Evaluación del Profesorado.
F071	Evaluación de las Actividades Formativas Internas.
F076	Ficha Resumen General. Una materia.
F077	Ficha Resumen General. Varias materias.
F078	Ficha Resumen General. Otras Actividades. Una materia.
F079	Ficha Resumen General. Otras Actividades. Varias materias.
F080	Encuesta Interna sobre funcionamiento y condiciones trabajo ESPAM.
F090	Encuesta de satisfacción para empresas y/o servicios externos.
F097	Encuesta de satisfacción 1 materia en Aula Virtual.
F098	Encuesta de satisfacción varias materias en Aula Virtual.
F099	Ficha Resumen General varias materias en Aula Virtual.
F100	Ficha Resumen General 1 materia en Aula Virtual.
F102	Comunicación a profesorado de resultados F057.
FEMP	Federación Española de Municipios y Provincias.
FGUMA	Fundación General de la Universidad de Málaga.
GIAES	Gestión Informatizada de la Administración de la Escuela. Programa gestor de las acciones formativas de ESPAM (eN la actualidad en revisión profunda en una Acción de Mejora en colaboración ESPAM-CEMI).
IMFE	Instituto Municipal de Formación y Empleo. Unidad del Ayuntamiento responsable de la implementación de actividades formativas para la ciudadanía.
IRCA	International Register of Certificated Auditors.
IT	Instrucciones Técnicas (diez en total, complementan los PEQ desarrollando, en extenso o en detalle, algún aspecto relevante).
IT 001	Convocatoria en WEB con docentes miembros de FCSE.
IT 002	Documentación en AULA VIRTUAL ESPAM de cursos presenciales.
IT 003	Comunicación a docentes de resultados del F057.
IT 004	Documentación exigible a profesorado curso virtual.
IT 005	Características generales de cursos virtuales ESPAM.
IT 006	Recomendaciones para profesorado del Aula Virtual ESPAM.
IT 007	Funciones y obligaciones del personal sobre LOPD.
IT 008	Normas de seguridad en la Galería de Tiro.
IT 009	Criterios generales para la convalidación de cursos para programas modulares y requisitos y normas para el logro de reconocimientos, diplomas y medallas ESPAM.
IT 010	Distintivos de la ESPAM.
MERSO	Marco Estratégico de Responsabilidad Social del Ayuntamiento de Málaga.
OSCE	Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (Organismo adscrito a la ONU).
PAC-MIDO	Plan de Acción en Calidad para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento de Málaga.
PAF	Plan Anual de Formación de ESPAM.
PEQ	Procedimiento Específico de Calidad. En ESPAM hemos elaborado 15 procedimientos específicos que dirigen las operativas de nuestra actuación.
PEQ 001	Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Formación Permanente.
PEQ 002	Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Formación Básica y de Capacitación.
PEQ 003	Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Formación Prevención (Otras Actividades).
PEQ 013	Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Jornadas Divulgativas.
PEQ 014	Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Aula Virtual ESPAM.

PEQ 015 Procedimiento Específico de Calidad. Cursos de Jornadas de Instrucción.
 Q En ESPAM aplicación que contiene los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
 RSD Revisión del Sistema por la Dirección.
 SAS Servicio Andaluz de Salud.
 UMA Universidad de Málaga.

Índice de contenidos GRI para la opción de conformidad Esencial con la Guía GRI G4

Contenidos básicos Generales	Apartado Memoria	Verificación externa
Estrategia y Análisis		
G4-1	Presentación	No
Perfil de la Organización		
G4-3	Introducción	No
G4-4	Introducción	No
G4-5	Introducción	No
G4-6	Introducción	No
G4-7	Introducción	No
G4-8	Introducción	No
G4-9	Introducción	Auditoría Externa
	9b. Indicadores Clave del Rendimiento	
G4-10	Introducción	No
G4-11	Introducción	No
G4-12	4e. Gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible	No
G4-13	Introducción	No
G4-14	Introducción	No
G4-15	Introducción	No
G4-16	1c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos	No
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Introducción	No
G4-18	Introducción	No
G4-19		No
G4-20	2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades	No
G4-21		No
G4-22	Introducción	No
G4-23	Introducción	No
Participación de los grupos de interés		
G4-24		No
G4-25	2a. La estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés	No
G4-26		No
G4-27		No
Perfil de la Memoria		
G4-28	Introducción	No
G4-29	Introducción	No
G4-30	Introducción	No
G4-31	Introducción	No
G4-32	Introducción	No
G4-33	Introducción	No
Gobierno		
G4-34	Introducción	
Ética e integridad		
G4-56	1a. Los líderes desarrollan y establecen la Misión, Visión, y Valores de la Organización	
Categoría: Economía		
G4-DMA	4a. Gestión recursos financieros	Auditoría externa
G4-EC1	9b. Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización.	Auditoría externa
Categoría: Medioambiente		
G4-DMA	4c. Gestión de los inmuebles, equipos y materiales	
G4-EN6	8b. Indicadores de rendimiento	
G4-EN16	8b. Indicadores de rendimiento	
Categoría: Desempeño Social		
G4-DMA	8a. Medidas de Percepción	No
G4-SO1	8a. Medidas de Percepción	No
G4-PR5	6a. Percepciones	Auditoría externa