

6

RESULTADOS DE CLIENTES Y CIUDADANOS



REDER

Ámbito y relevancia: Toda formación debe ser eficaz (producir lo que dice producir), eficiente (en el mejor coste) y coherente (adecuado a los fines para lo que está en su naturaleza). ESPAM contiene en sus actividades a los interlocutores y los actores cruciales. Jueces y fiscales en el ámbito legal, mandos, expertos en los aspectos técnicos y operativos. Producimos los conocimientos; los divulgamos y extendemos a nuestros clientes al ritmo en que se producen y por los operadores que los producen. Los datos que se presentan en este capítulo afectan a la totalidad de las partes interesadas de ESPAM. Las empresas externas clientes nuestras son las más relevantes en el ámbito de nuestra comunidad territorial. Los instrumentos de estudio de la percepción enfocan las opiniones desde distintos puntos de vista, cuantitativos a veces, ej: las encuestas a alumnos donde es muy importante el peso del tamaño de las muestras. O cualitativo cuando nos guían más las sugerencias y opiniones recogidas. Se presentan los datos más relevantes de las actividades y de los compromisos de nuestra carta de servicio.

Integridad: Nuestras actividades se miden siguiendo un círculo completo incluyendo las percepciones (de los profesores, de los alumnos, de los directivos) y los rendimientos: cuanto hacemos y cuanto nos pidieron. Como cumplimos cuando las peticiones se producen ajenas a nuestras previsiones por necesidades que nuestros clientes no detectaron a tiempo. Estudiamos el que hacemos, cuando lo hacemos, como lo hacemos, para quién y donde.

Segmentación: Se estudian los resultados y se generan evidencias por actividad, clientes, sexo, productos y cuando se requiere de manera ad hoc.

Objetivos: Cuando todas nuestras actividades disponen de objetivos a cumplir, actividad a actividad, y objetivos de carácter anual. Se revisan los objetivos anualmente y si es preciso se eleva el valor de referencia para instar la mejora de la organización. Se comprueban, caso a caso y dos veces al año (con carácter general), la evolución de nuestras actividades y sus rendimientos.

Comparaciones: Se realizan comparaciones con otros centros públicos municipales de formación. Se realiza benchmarking con otros escuelas de seguridad (que no producen –o difunden- datos de percepción o rendimiento) sobre la naturaleza de sus curso de formación básica.

6.a. Medidas de Percepción

La Escuela de Seguridad Pública, en consonancia con su misión y visión, ha llevado a cabo una metodología sistemática de evaluación de la satisfacción de sus clientes, siendo estos la totalidad de la plantilla de Policía, Bomberos, Protección Civil del Ayuntamiento de Málaga, así como los asistentes a cualquiera de nuestras actividades formativas aunque no pertenezcan al personal del Ayuntamiento de Málaga.

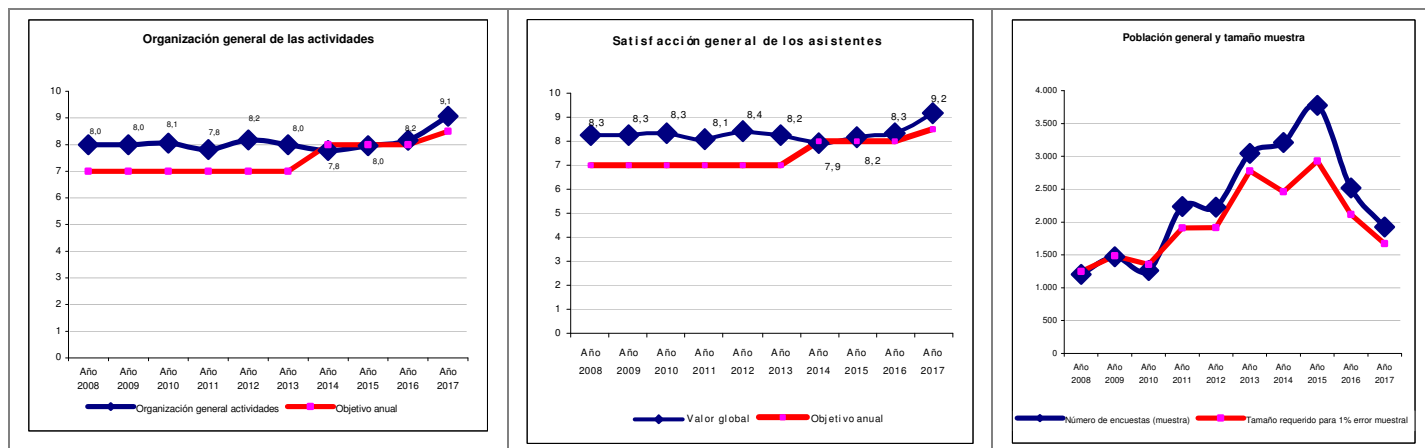
ESPAM estudia de manera pormenorizada y segmentada, la opinión de sus clientes (**G4-PR5**) en cada una de las actividades formativas:

- los agrupa por servicios municipales,
- por clientes (policías locales, protección civil, bomberos, externos)
- por empresas,
- por tipos de formación (permanente o continua, de ingreso o de capacitación o ascenso),
- por su posición en los procesos (alumnos, profesores, responsables de empresa).
- fija objetivos alcanzables y exigentes y se compara con otras instituciones de su entorno
- y realiza estudios periódicos para conocer la opinión que tienen nuestros clientes sobre la propia ESPAM.

Pregunta número	Preguntas					Igualmente ESPAM tiene abierto un buzón de recogida de propuestas de formación en el que cualquiera de las personas que son objeto de nuestra formación, y en general cualquier profesional de materias relevantes en nuestra área profesional, puede presentar una idea para que sea estudiada y juzgada por ESPAM respecto a la conveniencia de su aplicación. ESPAM tiene objetivos y valores de referencia fijados que actualiza anualmente y que los ajusta a sus procesos relacionados con los clientes. ESPAM pregunta por sus actividades a todo el universo de sus clientes y mantiene una alta tasa de respuestas (entorno al 90%) entre ese universo. Si el grupo de encuestados que entregan respuestas fuera considerado una muestra nuestro margen de error sería inferior al 1% (excepto en el año 2006 que fue del 1,6%). En la siguiente tabla se muestran las preguntas que se realizan a los alumnos de la escuela y los valores de respuesta (1 Mínimo – 10 Máximo).						
c01	La claridad de las explicaciones del profesor me ha parecido											
c04	La habilidad del profesor para mantener el interés y la participación del grupo ha sido											
c09	Los ejercicios y casos prácticos han sido											
c14	La organización general de la actividad académica ha sido											
c16	El local, las instalaciones y ambientación han sido											
c21	El contenido del curso (o jornada) me ha parecido											
c29	¿En qué grado puede mejorar mi práctica profesional?											
c42	La comunicación en las sesiones ha sido											
c43	¿Cree que el curso ha sido útil?											
c31	Valore globalmente el curso (valor mínimo 1, valor máximo 10)											
1 - 2: Muy Poco			7 - 8: Mucho									
3 - 4: Poco			9 - 10: Muchísimo									
5 - 6: Normal			0: No sabe/No contesta.									
Pregunta (Valores marcados alumnos) Mínimo 1. Máximo 10		Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	
Claridad en las explicaciones		8,15	8,06	8,29	8,19	8,41	8,21	8,19	8,27	8,33	9,12	
Organización general actividades		8,00	8,00	8,05	7,81	8,17	8,00	7,78	7,96	8,16	9,06	
Mejorar mi práctica profesional		7,87	7,87	7,91	7,52	8,01	7,96	7,72	7,98	8,16	8,99	
Utilidad		8,47	8,46	8,43	8,08	8,49	8,32	7,94	8,20	8,39	9,34	
Valor global		8,28	8,26	8,34	8,06	8,39	8,21	7,93	8,17	8,32	9,17	
Número de encuestas (muestra)		1.205	1.470	1.260	2.236	2.225	3.043	3.210	3.774	2.518	1.926	

Número de asistentes	1.472	1.819	1.628	2.499	2.513	4.239	3.539	4.341	2.727	2.110
Porcentaje de respuesta	81,86	80,81	77,40	89,48	88,54	71,78	90,70	86,94	92,34	91,3
Tamaño requerido para 1% error muestral	1.245	1.484	1.355	1.908	1.916	2.779	2.460	2.929	2.114	1.673

Algunos de los gráficos derivados de este cuadro de valores visualizan mejor la estabilidad de nuestros resultados, la calidad de sus valores y la superación de los objetivos.



Como se comprueba los valores dados son sostenidos, altos, coherentes con la misión de mejorar la competencia profesional de nuestros profesionales y clientes y superan los objetivos.

Presentamos valores de cinco ítems, recogidos entre los diez (10) que se preguntan, *valoran al profesorado, a la organización, a la utilidad que estiman para su práctica profesional y personal, a la mejora potencial que proyecta al servicio y la valoración general de toda la actividad*. Toda la serie, cuya valoración sistemática se inicia en el 2001, presenta una **valoración media sostenida por encima de 8 sobre 10 puntos**. Aun con el número elevado de encuestas incluso cuando a partir del año 2011 el número de asistentes, y de encuestas, se duplica. Resaltar que esas percepciones lo son del total de los clientes (muestras con un margen menor al 1% de error). Los gráficos sobre estas líneas solo recogen dos de los valores por razones estrictas de espacio.

Desde el año 2002, segmentamos las percepciones de nuestros clientes tal y como hemos comentado al inicio del capítulo. A continuación presentamos los valores del ítem 31 (Satisfacción global con el curso) desagregado por tipología de clientes y con datos de los 8 últimos años. Los valores son promedios anuales de todas las ediciones. En el cuadro Policía Local se refiere a policías locales del Área de Seguridad del Ayuntamiento de Málaga, Bomberos son bomberos igualmente del Área de Seguridad, Formación Interna: se refiere a personal de ESPAM y a docentes en actividades del Plan de Formación Interna (común a personal ESPAM y docentes), Protección Civil se refiere a Voluntarios de Protección Civil, es decir personas no trabajadores públicos pero integrados temporalmente en unidades del Área y Otras Actividades se refieren a personas ajenas al Área de Seguridad. Desde 2016 incorporamos a la segmentación las actividades con la Fundación General de la Universidad de Málaga (FGUMA) un partner con el que trabajamos intensamente.

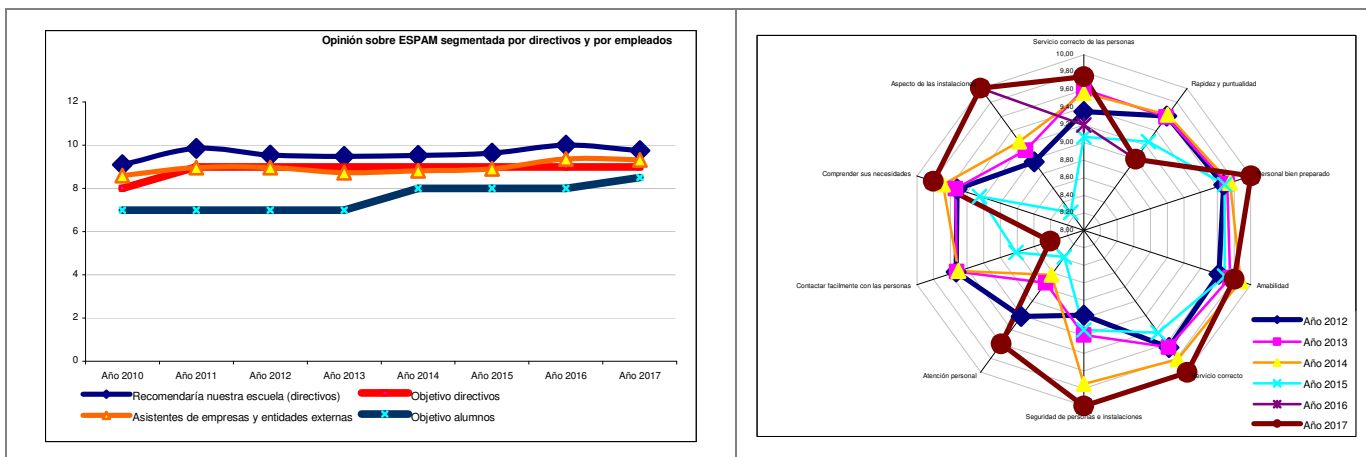
Ítem 31. Valoración global de la A.F.	Policía Local	Bomberos	Protección Civil	Otras Actividades	FGUMA
Año 2008	8,2	7,95	9,58	8,41	
Año 2009	8,04	7,72	8,11	8,48	
Año 2010	8,42	7,76	8,53	8,59	
Año 2011	8,4	6,58	8,09	8,97	
Año 2012	8,5	7,57	8,63	8,97	
Año 2013	8,59	7,47	8,46	8,73	
Año 2014	8,02	7,14	8,19	8,82	
Año 2015	8,2	7,6	8,62	8,9	
Año 2016	8,53	7,82	8,98	8,62	8,41
Año 2017	8,48	9,07	9,37	9,51	8,3

Las tendencias se muestran como altas y sostenidas incluso en las actividades para bomberos cuyo menor valor se deben a la formación intensiva para todas las dotaciones de personal de todos los parques y unidades en los nuevos protocolos de intervención.

Antes de inicio de la serie de evaluaciones de la satisfacción existía la discrepancia en las percepciones entre alumnos de procedencia interna (policías y bomberos) y externa (otras actividades y voluntarios de protección civil). Los externos, aquí denominados Otras Actividades, valoraban las actividades por encima de 8 (mucho-muchísimo) y los internos en torno al 6 (normal). La política de mejora de la calidad y aumento de la satisfacción elevó la percepción de los internos a la franja del 8-9. A partir del 2012, al extender los protocolos de bomberos a todos los profesionales de manera obligatoria y en el calendario destinado por el servicio se reduce la satisfacción por lo que lleva implícito de obligatoriedad. Nuestros resultados podríamos decir, como resumen, que se encuentran estables con tendencia alcista a pesar del alto valor que poseen.

En cuanto a la fidelidad de los clientes podemos decir que, las empresas y entidades externas que acuden a la Escuela en busca de formación para sus empleados y miembros son de todo tipo y repiten en la seguridad y confianza que dan la calidad de sus servicios y de su profesorado. (ver en 6.b. ejemplos de las entidades y empresas).

Encuestas realizadas a las empresas (F090)	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Recomendaría nuestra escuela (directivos de entidades externas)	9,1	9,85	9,54	9,48	9,52	9,63	10	9,75
Objetivo	8	9	9	9	9	9	9	9
Recomendaría nuestra escuela (alumnos de entidades externas)	8,59	8,97	8,97	8,73	8,82	8,9	9,37	9,32
Objetivo	7	7	7	7	8	8	8	8,5



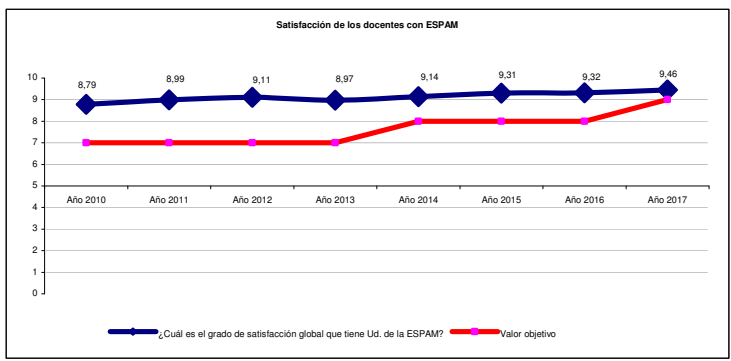
Dicho instrumento (F090) está basado en la escala SERVQUAL que mide una serie de “dimensiones”. Y entre las dimensiones que miden están:

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa. **Capacidad de respuesta:** Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad. **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. **Empatía:** Atención individualizada que se ofrece a los clientes. **Elementos tangibles:** Apariencia de nuestras aulas, de nuestros materiales académicos.

Los valores obtenidos por los servicios superan las expectativas de los clientes y se mueven siempre por encima de los valores de referencia.

Igualmente hemos estudiado la posible correspondencia entre las opiniones de los asistentes (los alumnos) a los cursos nuestros cuando eran de Otras Actividades y las hemos comparado con las emitidas por las empresas (los encargados/directivos) que nos los remitían. El gráfico sobre estas líneas muestra como hay una gran correspondencia y todas se mueven en las escalas más altas posibles.

PREGUNTAS (F015)	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
¿Las personas que trabajan en la ESPAM le han dado respuesta a sus demandas de forma correcta y sin fallos?	8,66	8,89	8,97	8,84	9,09	9,09	9,19	9,38
¿Le atendió la ESPAM rápidamente y con puntualidad?	8,75	8,9	9,01	8,92	9,12	9,25	9,15	9,46
¿El personal que le ha atendido cree que está bien preparado y formado para su trabajo?	8,7	8,96	9,02	8,91	9,12	9,21	9,25	9,43
¿Le atendemos de forma amable y cortés?	8,88	9,09	9,22	8,98	9,27	9,32	9,32	9,46
¿Le ha sido fácil contactar con nosotros?	8,76	8,77	9,05	9	9,22	9,24	9,29	9,48
¿Cree que nos hemos esforzado en comprender sus necesidades?	8,68	8,89	9,02	8,9	9,13	9,31	9,23	9,41
¿Cuál es el grado de satisfacción global que tiene Ud. de la ESPAM?	8,79	8,99	9,11	8,97	9,14	9,31	9,32	9,46
Nº de valoraciones de profesores	140	209	254	358	332	455	339	280
nº de sugerencias y opiniones	333	456	505	556	686	919	108	92



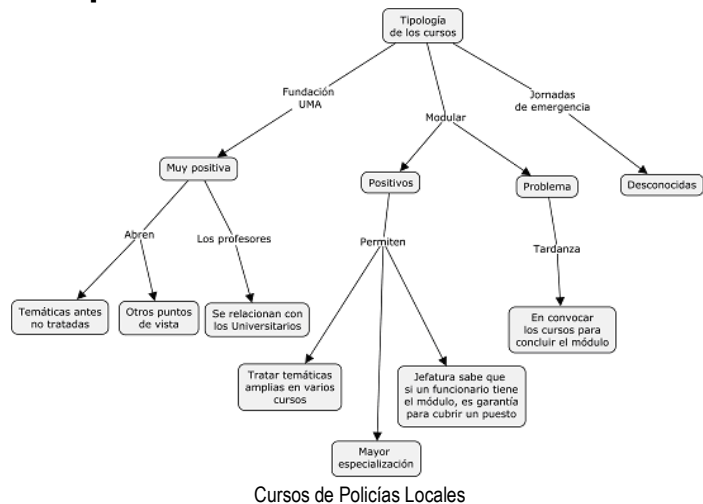
Los profesores son también un activo esencial en ESPAM. Además de ser proveedores nuestros nos aportan valiosas opiniones y esfuerzos que ayudan a mejorar nuestras actividades. Por eso nosotros estudiamos sus opiniones para mejorar nuestras actividades y para conocer el grado de satisfacción que tienen con nosotros. Asimismo nos ofrecen sus propuestas para actividades que son una de las fuentes de ideas y actividades más importantes para nosotros. Sus opiniones, sugerencias, críticas se recogen y estudian.

Las percepciones de nuestros clientes y partes interesadas se comparan con los de nuestro sector y ciudad. Acompañamos un cuadro donde comparamos algunos de los datos aportados anteriormente con valoraciones ciudadanas sobre la Policía Local y el cuerpo de Bomberos. La fuente de la información es la encuesta EVASATU del Ayuntamiento de Málaga y no presenta información de todos los años.

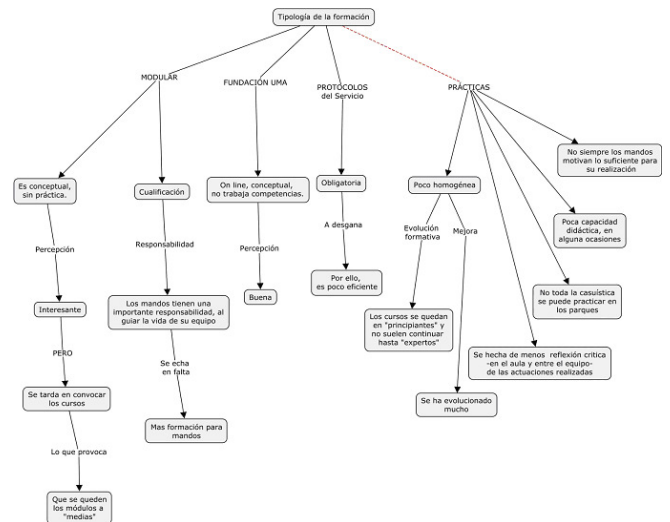
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Percepción docentes	8,79	9	9	8,89	9,14	9,31	9,32	9,46
Objetivo	7	7	7	7	7	8	8	8
Nº de respuestas de profesores	140	209	254	358	332	455	414	309
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Percepción alumnos general	8,34	8,06	8,39	8,21	7,93	8,17	8,32	9,17
Objetivo	7	7	7	7	8	8	8	8,5
Nº de respuestas de alumnos	1.260	2.236	2.225	3.043	3.210	3.774	2.518	1.926
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Percepción de los alumnos externos	8,58	8,97	8,85	8,82	8,84	8,9	8,84	9,32
Objetivo	7	7	7	7	8	8	8	8,5
Nº de respuestas de alumnos	406	348	605	353	350	327	193	382
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Percepción directivos de las empresas	9,26	9,61	9,5	9,25	9,31	9,06	9,6	9,75
Objetivo	8	9	9	9	9	9	9	9
Nº de respuestas de directivos	17	20	34	27	16	16	5	21
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Percepción empleados de ESPAM	7,25	8,00	8,94	9,17	9,25	8,89	9,25	9,63
Objetivo	7	7	7	7	7	8	8	9
Nº de respuestas de empleados	8	8	8	8	8	8	8	8

Los resultados de los Grupos Focales (Focus Group).

Se abordan distintos aspectos con algunas constantes que están referidas a la valoración de los cursos de formación que se ofertan. A continuación ofrecemos dos mapas conceptuales de las opiniones de los policías y de los bomberos sobre la oferta dirigida a ellos



Cursos de Policías Locales



Cursos de Bomberos

6.b. Indicadores de rendimiento

La ESPAM, como dicen sus estatutos es un "órgano especial de administración que tiene como misiones fundamentales la formación básica, de capacitación y permanente de los miembros de la Policía Local, el Real Cuerpo de Bomberos y los servicios de Protección Civil del Ayuntamiento de Málaga y eventualmente de otros municipios". ESPAM revisa permanentemente, en el contexto de sus Planes Estratégicos su política de calidad y así ha adaptado su Misión. Por ello produce actividades formativas destinadas a crear y mejorar competencias profesionales de los Policías Locales, Bomberos, y Voluntarios de Protección Civil de otros municipios de nuestro entorno además forma en seguridad y protección profesional a diversos profesionales, empresas y tejido social de nuestra ciudad y en general de otras ciudades de nuestro entorno.

Esas actividades formativas están acompañadas de la producción y distribución de contenidos específicos (publicaciones). Estas publicaciones se difundieron tradicionalmente con soporte papel, incluso en soporte CD pero con la creación de nuestra Aula Virtual empiezan a distribuirse de manera general de modo virtual.

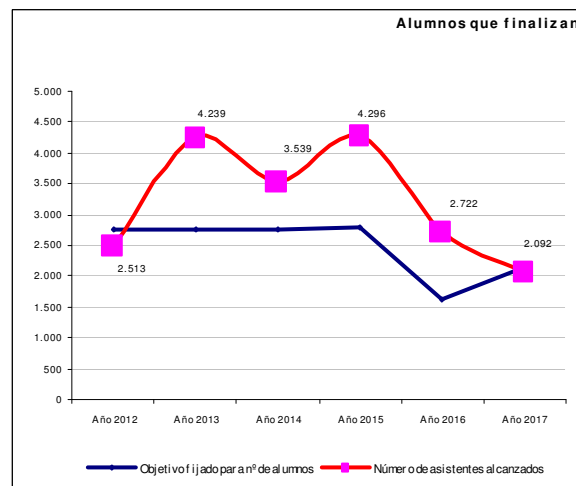
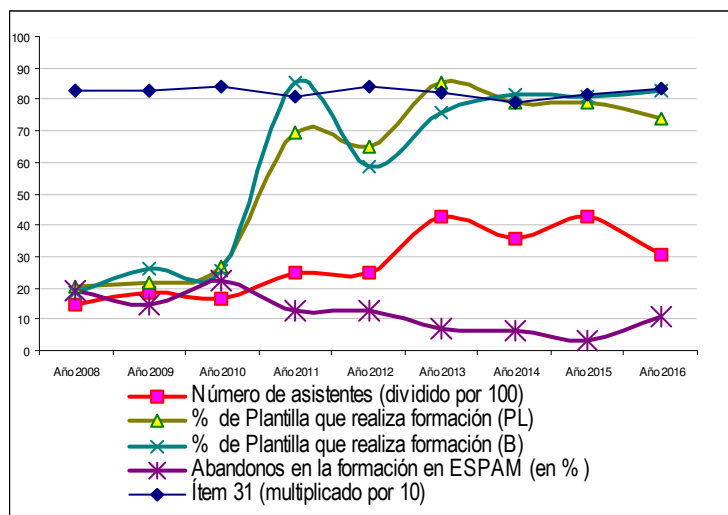
ESPAM se caracteriza por la capacidad de respuesta a las demandas de nuestros clientes. Muchos profesionales, tanto bomberos como policías, de otras administraciones nos solicitan igualmente acceder a los cursos que convocamos para nuestras plantillas. A través de la Ordenanza 57, somos la única escuela que ha desarrollado este instrumento fiscal que permite dar acceso a los solicitantes si cumplen los requisitos de las convocatorias. Por otra parte es cada vez más frecuente que nos demanden formación para sus empleados numerosas empresas, e incluso sindicatos y otras administraciones, de la ciudad que necesitan los conocimientos en los que se ha especializado nuestra escuela para mejorar las competencias profesionales de sus afiliados.

Así mismo, y con las mismas peculiaridades que el anterior caso, muchos colectivos sociales, nos reclaman apoyo a su labor mediante la formación específica en algunos de los aspectos en los que somos especialistas. Como ejemplo de Instituciones y Empresas que nos confirman en su confianza y se mantienen fieles podemos citar a La Autoridad Portuaria de Málaga, Ayuntamientos de nuestra provincia - Rincón, Vélez Málaga, y otros- también Melilla y otras provincias, con actividades para sus cuerpos de Policía Local y Bomberos, Instituto Nacional de Seguridad Social, Radio Televisión Andaluza (Canal Sur), Ministerio de Defensa, etc. Entre las empresas que más nos reclaman nuestros servicios podemos destacar a Servicio Andaluz de Salud, Tiendas Decathlon (Málaga y Cádiz), Repsol (Andalucía), Rendelsol (fábrica de Coca Cola en Málaga), mutua Asepeyo (para Centro Andaluz de Telecomunicaciones SA. CATSA), Metro Málaga, Cervezas San Miguel, AERODINAMICS, GESTRISAM, Museo Picasso Málaga, IKEA Málaga, OP Plus, etc.

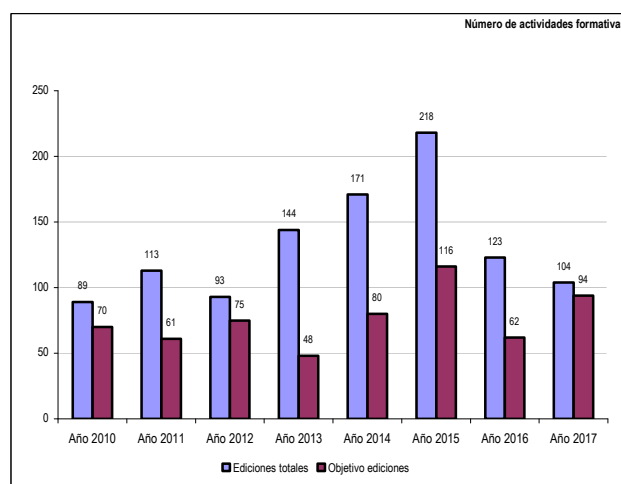
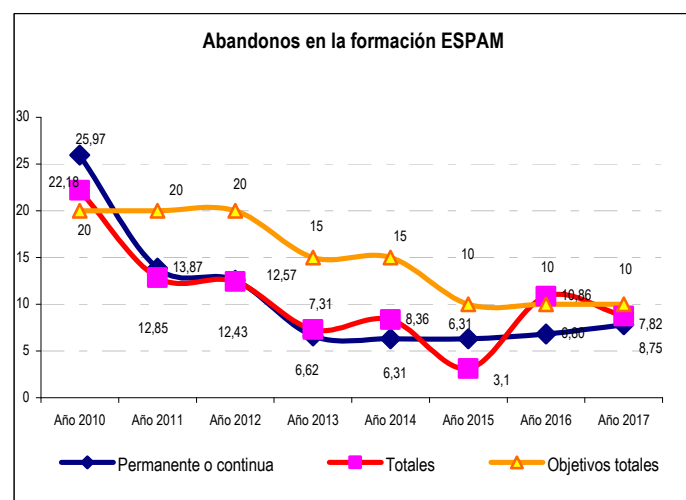
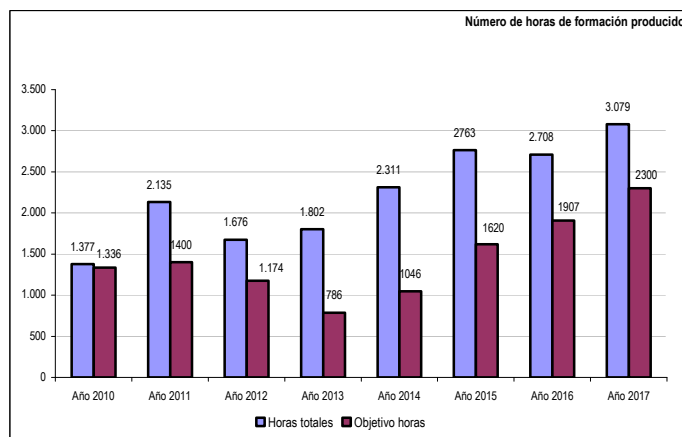
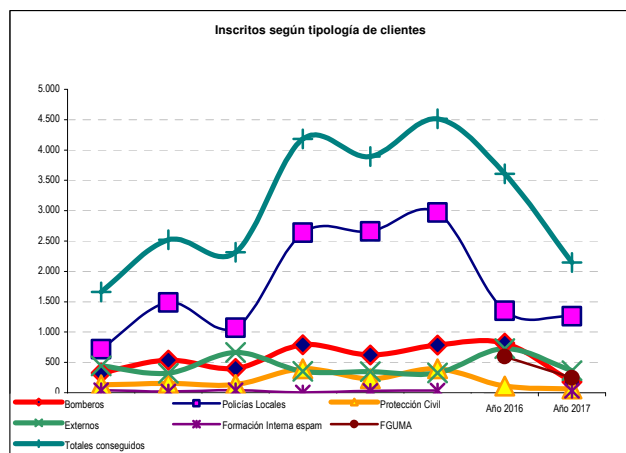
ESPAM tiene dos grandes líneas estratégicas tradicionales: mantener una formación para los cuerpos de seguridad municipales que sea intensa y de calidad. Que sea pues abundante, eficaz y satisfactoria para los asistentes. Estos aspectos deben de conjugarse en la actualidad con la constante contención de gastos. Necesitamos hacer más con menos y siempre bueno. Conseguir que todos los profesionales vengan, trabajen con nosotros, y se vayan satisfechos. El cuadro y el gráfico bajo estas líneas representan (en totales anuales):

- El número de asistentes desde el 2007 hasta el 2013 dividido por 100
- Los porcentaje de plantilla tanto de policía como de bomberos que asisten a nuestras actividades
- El abandono de nuestras actividades formativas.
- La satisfacción general (item 31) de los asistentes.

El gráfico bajo estas líneas permite visualizar como **aumentan los asistentes**, tanto en números absolutos como en porcentajes, **desciende el porcentaje de abandonos** y se **mantiene la satisfacción general de los asistentes** en valores superiores a 8 sobre 10. Los asistentes, los inscritos, los que finalizan, las horas de formación certificadas, el número de personas y el porcentaje de plantilla se exponen en los cuadros bajo estas líneas. (Fuente: Memoria Consejo de Administración). Un aspecto muy relevante en los dos últimos años: En el ámbito de nuestros clientes Policía Local y Bomberos del Ayuntamiento de Málaga han sido, en 2016, las cursos de capacitación para nuevos mandos, y en el año 2017 el de capacitación para nuevos policías. En total en el año 2016, 1245 horas y 1300 horas en el año 2017. Es decir una gran intensidad de utilización de nuestros recursos económicos y humanos para un número muy corto de asistentes (en total para esos cursos citados 77 asistentes) pero de importancia esencial en nuestra misión. Eso ha influido de manera relevante en los valores cuantitativos de las horas de docencia y los asistentes que da la percepción a los gráficos de descenso de la actividad.



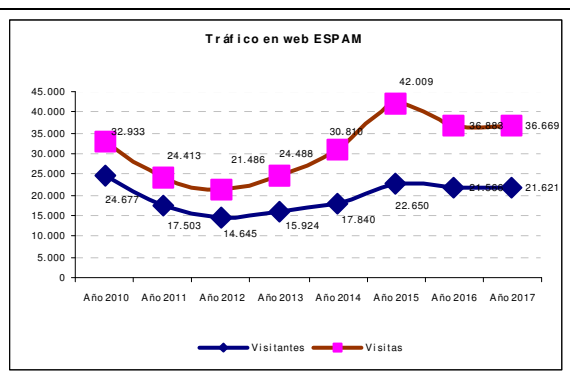
Presentamos a continuación una serie de cuadros y gráficos donde indicamos, en años, clientes, tipos de formación, abandonos y porcentaje de plantilla, algunos de los valores más importantes por los que nuestra escuela sigue mostrando un papel de liderazgo esencial en la formación de seguridad en España. Los objetivos relacionados con esos logros se pueden ver en resultados clave.



ESPAM se comunica con sus usuarios, clientes, proveedores apoyada fuertemente en la tecnologías de la comunicación. Nuestra web, y a través de ella el Aula Virtual, nuestro presencia en facebook y twitter, SMS, son los canales principales de enviar y recibir comunicaciones que soportan la parte de nuestras acciones esenciales para inscribir alumnos, recibir peticiones de formación, informar de nuestras actividades, recibir y enviar textos y documentos.

Por ello desde hace algunos años es para nosotros esencial la monitorización de nuestra comunicación vía web. El cuadro bajo estas líneas muestran la información desde los años 2010 al 2017. Muestra un descenso, años 2011 al 2013, motivado por la fuerte contracción del gastos de los años de la recesión y su posterior aumento. El estancamiento en el crecimiento de visitantes está motivado por la concentración de nuestra actividad en el aumento interno de plantillas profesionales de la policía y bomberos.

Tráfico web de http://espam.malaga.eu/inicio.html	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Visitantes	24.677	17.503	14.645	15.924	17.840	22.650	21.566	21.621
Visitas	32.933	24.413	21.486	24.488	30.810	42.009	36.883	36.669



Desde el año 2012 el Consejo de Administración lanza un nuevo objetivo para intensificar y completar y mejorar la formación de los cuerpos de seguridad del Ayuntamiento. Los Planes Modulares de Formación Especializada. Esta formación modular se sigue, y seguirá, desarrollándose conceptualmente a lo largo del 2018 y en años futuros.

Los Programas Modulares de Formación de Especialización (PMFE), se crean para dar respuesta a las demandas de cualificación de los funcionarios/as, en una sociedad en continuo proceso de cambio e innovación. Son una manera de concretar el apartado de su misión que dice **“conseguir profesionales con altas competencias, a través de actuaciones de formación especializadas y de excelencia”**.

Tienen como objetivos:

- Orientar la formación a las demandas de especialización de los diferentes Servicios.
- Facilitar la adecuación entre la oferta y la demanda.
- Extender la formación a lo largo de la vida profesional, por lo que cumple una función esencial en el ámbito laboral y formativo.
- Ordenar las especialidades profesionales en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.
- Estimular y desarrollar la mejora que los profesionales de la seguridad pública tiene de su imagen incentivándoles a una mejora constante.

Esta lógica de trabajo en formación especializada es un desarrollo de nuestra experiencia pues desde hace años ciertas actividades nuestras se han ampliado en niveles, es decir actividades que requerían un conocimiento más profundo. Nuestros clientes, en las encuestas de satisfacción con frecuencia reclamaban para algunas actividades más profundidad y duración. En esa línea se avanzaron en el año 2012 los primeros planes modulares y se diseñó e intervino con un grupo focal en policías locales y en bomberos donde se chequeó este enfoque de formación modular. Se recogieron propuestas y se comprobó la idoneidad de la iniciativa. De esas aportaciones y del estudio de especialistas surgieron la propuesta concreta que se desarrolla en estos momentos.

Desde su inicio han encontrado gran aceptación entre nuestros clientes y empieza a convertirse en una ocasión esperada por los profesionales los eventos anuales de entrega de los distintivos y reconocimientos que han logrado a través de su esfuerzo de formación.

PMFE Policía Local	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Planes en marcha	8	11	11	13	13
Ediciones convocadas	14	20	17	9	13
Alumnos finalizados	327	385	280	207	242
Item 31 total	8,48	8,75	9,04	9,16	9,34
PMFE Bomberos	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Planes en marcha	2	3	4	3	4
Ediciones convocadas	7	8	23	6	7
Alumnos finalizados	128	132	368	125	120
Item 31 total	8,83	8,51	8,64	8,32	9,19
PMFE Prot. Civil	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Planes en marcha	2	2	2	2	2
Ediciones convocadas	7	12	6	2	6
Alumnos finalizados	142	166	72	31	96
Item 31 total	8,72	8,15	8,67	8,73	9,32
PMFE GENERAL	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Total PMFE	26	26	26	26	27
Planes en marcha	12	16	17	18	19
Ediciones convocadas	28	40	46	17	26
Alumnos finalizados	597	683	720	363	483
Item 31 total	8,68	8,47	8,78	8,85	9,3

Estas actividades formativas mantienen una altísima satisfacción entre los asistentes (9,30 sobre 10 en una población de 483 personas todas ellas profesionales experimentados).

Los encuentros anuales han supuesto la entrega de **148 diplomas** a los alumnos que completaron el PMFE correspondiente.

La presencia constante de una intervención formativa como la nuestra que se remonta con anterioridad al año 1995 ha actuado de foco de atracción para profesionales de otros cuerpos de seguridad, así como a ayuntamientos de nuestras cercanías. Así muchos de estos profesionales que han recogido los diplomas de especialidad proceden de otros municipios.

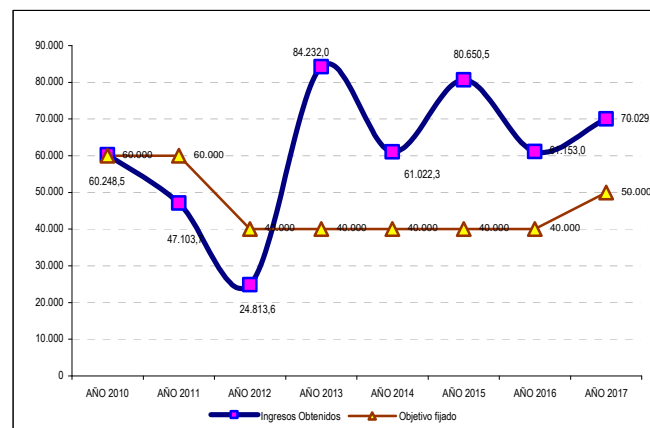
En el año 1996 la Orden de 12 de diciembre de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía recogía la aprobación como escuela concertada de la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía de la ESPAM, entonces denominada Escuela de Policía Local, Protección Civil y Extinción de Incendios del Ayuntamiento de Málaga. Esto permitía dar validez a los diplomas de nuestras actividades formación para los policías locales, bomberos y protección civil de otros municipios.

Igualmente muchas empresas, asociaciones, y en general colectivos varios nos han pedido que cualifiquemos a sus profesionales.

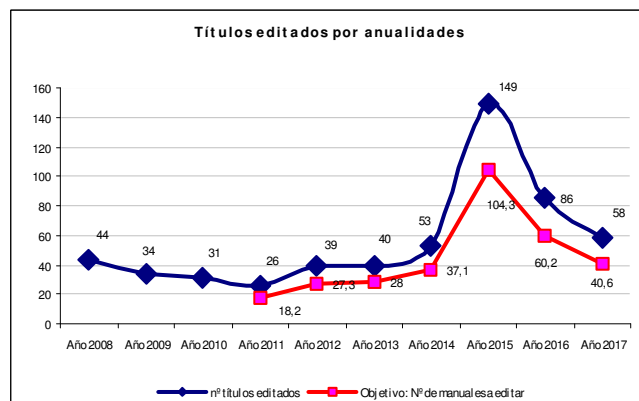
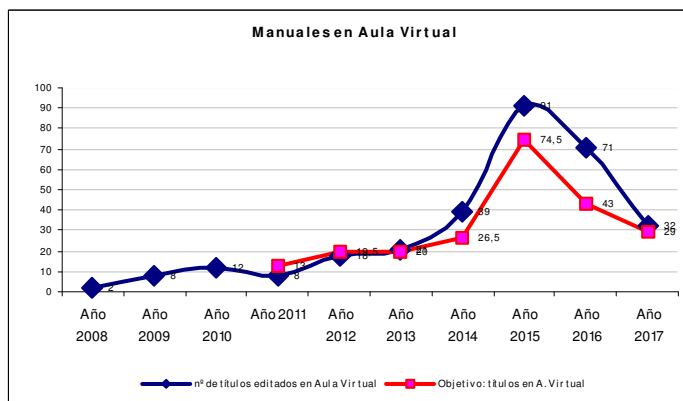
ESPAM elaboró hace algunos años una Ordenanza Fiscal, la nº 57 del Ayuntamiento de Málaga, para encauzar los ingresos que se producían por esos conceptos.

El gráfico adjunto a estas líneas muestra el número de asistentes ajenos al Ayuntamiento de Málaga que han acudido a la ESPAM entre el período 2006 a 2014 (ambos incluidos). sto ha supuesto una aportación neta a las actividades de ESPAM de ingresos que desde el año 1996 (creación de la ordenanza fiscal correspondiente) al 2017 de 884.271,72 €. Eso sin descuidar a una parte apreciable de nuestros clientes externos que proceden de asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro a los que se les deja exentos de la aplicación de la ordenanza.

Producir actividades formativas necesita, como complemento necesario, la elaboración de una documentación que ocasionalmente tiene una duración efímera pero en otras ocasiones se mantiene en el tiempo en forma de textos y manuales. ESPAM lo largo de los años ha elaborado de manera constante una producción editorial para sus alumnos que se desglosa en los cuadros y gráficos que se presentan a continuación. Destacar 416 títulos editados entre los años 2008 y 2015, 199 de ellos en Aula Virtual, con 14.500 ejemplares

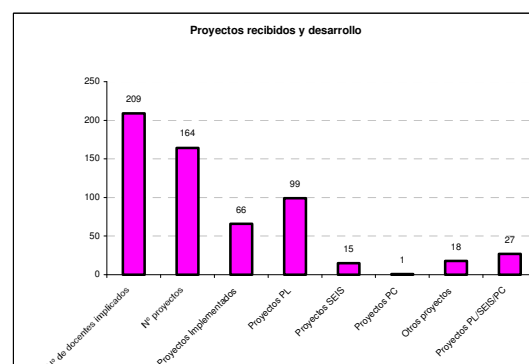


Conceptos y anualidades	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
nº de acciones formativas (ediciones)	83	102	89	113	93	144	171	218	123	104
nº de ejemplares por año	1.016	2.010	1.864	1.803	926	1.755	1.693	3.436	3.053	1.023
nº de títulos en papel	39	25	17	14	20	18	10	58	15	25
nº de títulos en cd	3	1	2	4	1	1	4	0	0	1
nº de títulos en Aula Virtual	2	8	12	8	18	21	39	91	71	32
Objetivo: títulos en A.Virtual	42	51	45	57	47	72	86	109	62	52
Objetivo: % porcentaje de cursos con manual	84	69	79	62	75	49	41	32	57	67
nº títulos editados	44	34	31	26	39	40	53	149	86	58
Objetivo: títulos en A.Virtual	--	--	--	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Objetivo: % porcentaje de cursos con manual	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%



Por último reseñar las aportaciones de nuestros docentes que nos proponen actividades formativas que aspiran a rellenar huecos de competencias y conocimientos en nuestros clientes. El cuadro y el gráfico bajo estas líneas el total de proyectos, docentes y proyectos implementados (el 40 %) y su desglose por clientes destinatarios y años.

Proyectos recibidos	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	TOTAL
Nº de docentes implicados	18	25	31	45	20	16	9	12	33	209
Nº proyectos	13	23	26	34	15	13	9	9	22	164
Proyectos Implementados	7	5	14	1	11	6	5	5	12	66
Proyectos PL	5	11	17	22	13	7	2	8	14	99
Proyectos SEIS	3	3	2	2	0	2	0	0	3	15
Proyectos PC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Otros proyectos	2	1	7	3	1	4	0	0	0	18
Proyectos PL/SEIS/PC	3	8	0	7	1	0	2	1	5	27



Carta de Servicios.

ESPAM tiene desde 2006 una carta de servicios que inicialmente tenía 18 compromisos con la finalidad de garantizar a los que acuden a nuestras actividades un conjunto de atenciones y prestaciones. En el año 2016 se procedió a una revisión general de la Carta y se sintetizaron en 15 compromisos. En el cuadro adjunto se presentan algunos de estos con los valores de los tres últimos años:

En los cuadros bajo estas líneas presentamos un balance general de la aplicación de nuestra Carta en el que indicamos valores esenciales relativos al cumplimiento de cada compromiso, el número de veces que se incumplió el compromiso y el porcentaje de cumplimientos e incumplimientos, etc. El segundo cuadro hace un balance general en el que se comprueba la línea de incumplimientos descendente de manera sostenida.

Compromiso 1	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	41,62	31,01	26,87	26,33	25,84	25,90	23,32	25,13
Nº anual de incumplimientos.	7	7	0	0	2	0	0	4
Compromiso 2.	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	1,60	1,69	2,75	1,95	2,23	2,14	2,14	2,19
Nº anual de incumplimientos.	3	4	5	0	5	4	2	1
Compromiso 3	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	13,01	16,31	17,06	15,35	20,51	18,50	24,5	19,3
Nº anual de incumplimientos.	0	1	2	1	4	0	5	4
Compromiso 4	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	2,33	4,52	2,79	4,62	5,52	5,11	2,20	2,56
Nº anual de incumplimientos.	5	4	0	0	0	0	0	0
Compromiso 5	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	si	si	si	si	si	si	si	si
Compromiso 6	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Realizado	si	si	si	si	si	si	si	si
Compromiso 7	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	-	-	-	-	-	-	-	-
Compromiso 8	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
% de AF duplicadas	100	100	100	100	100	100	100	100
nº de A.F. Que duplican las solicitudes	11	8	4	9	10	4	10	3
nº plazas/nº solicitudes	1,14	0,75	0,79	0,78	0,94	0,93	0,91	0,91
Compromiso 9	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Valor medio anual Ítem 31	8,38	8,36	8,60	8,24	7,98	8,17	8,37	9,15
Nº de ediciones	100	113	108	151	192	219	126	105
Nº de incumplimientos	5	21	13	8	9	7	7	0
Compromiso 10	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Valor M. Anual	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92,86
Compromiso 11	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Compromiso 12	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	-	-	-	-	-	-	-	-
Compromiso 13	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	2,27	6	11,5	9,93	6,73			7,67
nº de proyectos	23	1	34	15	13			22
Compromiso 14	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
	si	si	si	si	si	si	si	si
Compromiso 15	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Tiempo M. Anual	-	-	-	-	-	-	-	-

Balance General de cumplimiento de CdeS ESPAM	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
nº de acciones donde podría haber incumplimiento	490	524	475	570	642	986	540	631
Nº de cumplimientos	477	501	455	560	622	971	578	622
nº de incumplimientos	13	23	20	10	20	15	14	9
% de incumplimientos sobre el total de acciones	4,08	4,39	2,95	1,75	3,12	1,52	2,59	1,43
Nº de Acciones Formativas (ediciones)	93	144	171	220	171	218	123	104

