

Memoria Anual de Actividades 2012

Introducción

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE), ha redoblado sus esfuerzos durante el ejercicio 2012, para impregnar sus acciones de atributos esenciales como: eficiencia, eficacia y vocación de servicio al ciudadano.

El CIFSE se consolida como un claro exponente de la política de integración de los servicios esenciales, que desde el Área Delegada de Seguridad y Emergencias se prestan a los ciudadanos, sobre la base de unos planes de estudios que abordan de manera equilibrada, la formación específica y transversal de los profesionales de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.

El Plan de Estudios, aprobado por este Consejo Rector el 19 de diciembre de 2011, pretendía dar respuesta a las necesidades en materia de formación en los ámbitos de actualización, reciclaje, especialización, nuevo ingreso y promoción, que se preveían para el ejercicio 2012. En este sentido, y con el fin de dar cobertura a las necesidades detectadas durante 2011 y a las que posteriormente se han ido identificado a lo largo del ejercicio 2012, el Plan de Estudios ha abordado la práctica totalidad de las materias sobre las que los miembros de estos Cuerpos necesitan formarse para realizar su trabajo, teniendo siempre presente las políticas, líneas estratégicas y objetivos marcados por la Corporación y por los propios Servicios.

A las acciones de formación inicialmente previstas, se han venido a sumar, como en ejercicios anteriores, acciones nuevas para dar respuesta de forma ágil y eficaz a las necesidades surgidas en un medio tan cambiante y dinámico como es la seguridad, las emergencias y la movilidad.

La información recogida en este documento, representa la Memoria de Actividades desarrolladas por el CIFSE a lo largo del año 2012. Al tener carácter de informe ejecutivo, se han recogido los datos, ratios, líneas de acción y actuaciones más relevantes del ejercicio.

Las cifras generales aportadas en este informe, resultan realmente relevantes en cuanto a la formación impartida, no solamente por su cantidad, sino también por la calidad que las encuestas de satisfacción le atribuyen. En cuanto al número de participantes, se ha venido realizando a lo largo de todo el ejercicio un importante esfuerzo para que la formación llegue a todos los profesionales operativos que forman parte de los Cuerpos. Se han articulado vías de participación voluntaria, teniendo siempre presente a los destinatarios prioritarios de cada una de las acciones de formación.

Con el objetivo de mejorar la transparencia y avanzar en una formación de calidad que mejore el desarrollo profesional, se ha realizado una convocatoria para la selección de formadores y, en su caso, la incorporación al Claustro de Profesores del CIFSE.

Durante el ejercicio 2012, se ha conseguido que el número alcanzado de participantes ascienda a 20.148, de los cuales 16.138 corresponden a la Formación para la Actualización, Reciclaje y Especialización, 3.852 al Nuevo Ingreso que corresponden a las 400 personas que han ingresado este año como nuevos voluntarios de Protección Civil) y 158 a la Promoción Interna.

Acorde con los resultados en cuanto al número de participantes, se encuentran las horas de formación que han alcanzado la cifra de 337.097 horas de las que 269.825 corresponden a la formación de actualización, reciclaje y especialización y 67.272 corresponden al nuevo ingreso y promoción.

Estos resultados han sido posibles gracias al esfuerzo y al compromiso de todas las personas que integran los equipos que forman parte del proceso formativo, y a los que estamos agradecidos.

El CIFSE, como concepto integrador, ha sido incorporado al catálogo de Buenas Prácticas de la Ciudad de Madrid que está realizando la Vicealcaldía. En este catálogo para la promoción de Madrid, se resalta el Centro, no como una mera suma de estructuras, sino como referente de la integración de recursos materiales y humanos siguiendo criterios de especialización, transversalidad y eficiencia.

La calidad y la búsqueda de la excelencia son dos de los principios inspiradores de la gestión que realizan las personas del CIFSE. La mejora continua en el servicio prestado al ciudadano, exige centrar los esfuerzos en aquellas actuaciones que mayor valor añadido van a reportar a los participantes y al servicio que prestan a los ciudadanos. Sobre esta base, y en línea con las políticas de calidad de la Corporación, el CIFSE inicio en 2008 dos procesos de certificación: conforme a la norma ISO 9001:2008 y al modelo Europeo de la Calidad (EFQM), obteniendo en 2012 el "Sello de Excelencia Europea" 300+.

El 25 de septiembre se publicó la Web del CIFSE como un espacio abierto para darse a conocer a los ciudadanos y a los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid mediante el uso de Internet. Facilitar el acceso a la información a través de las nuevas tecnologías se ha convertido en una necesidad para la sociedad.

Disponer de una Web completa y actualizada representa tener un medio de comunicación ágil donde ofrecer una información fiable y de interés para todas las personas que accedan a la misma.

Sin duda, supone un refuerzo de la identidad corporativa del equipo de personas que componen el CIFSE y del Ayuntamiento de Madrid como servicio público de calidad.

La Web del CIFSE es un proyecto participativo que se articula mediante tres vías:

- ❖ Sugerencias externas a través de la Web del CIFSE.
- ❖ Aportaciones de los trabajadores del Centro utilizando los canales internos establecidos (Sistema de sugerencias interno).
- ❖ Implicación de los Jefes de Departamento del CIFSE y de los Cuerpos en la gestión de la página.

Se realizan mediciones periódicas de audiencias para conocer el número de visitas que entran en la Web.

Las acciones formativas más relevantes realizadas por los distintos departamentos de formación del CIFSE han sido las siguientes:

FORMACIÓN POLICÍA MUNICIPAL

Casi todos los cursos impartidos son de especialización y actualización de conocimientos, por lo que requieren una continuidad para que todos los destinatarios reciban la formación prevista. Se han incorporado, a lo largo de 2012, las últimas reformas jurídicas y novedades en aquellas materias que lo han requerido.

Cabe resaltar las siguientes acciones formativas impartidas en 2012:

- ❖ Agente Tutor Nuevas Tecnologías, cuyos contenidos principales están basados en la protección de los menores: Seguridad en la Telefonía Móvil, delitos en Internet: Twitter, Tuenti, Facebook, etc.
- ❖ Conferencias sobre la trata de mujeres para su explotación sexual, donde se han contemplado diversos aspectos en el ámbito judicial, sociolaboral, médico y policial, y las diferentes políticas Municipales de prevención y apoyo integral a la mujer víctima de la trata.
- ❖ Conferencias sobre multiculturalidad.
- ❖ En el Área de Formación Especial podemos destacar un nuevo curso sobre Intervención Policial con perro, dirigido a la Sección Canina, donde se han mostrado,

de manera práctica, las técnicas de actuación disuasorias en conflictos donde existe gran concentración de personas.

- ❖ También se ha impartido, a 700 profesionales del Cuerpo, formación en las últimas técnicas de utilización del Bastón Extensible, recientemente entregado.
- ❖ Cabe resaltar igualmente la formación impartida respecto a las diversas aplicaciones policiales y de estadística (Sidenpol, Hipest).
- ❖ Se ha formado en las nuevas tecnologías aplicadas en Seguridad Ciudadana (OCR's, Tablet) y en Seguridad Vial y reconstrucción de accidentes (Corel avanzado).

FORMACIÓN AGENTES DE MOVILIDAD

Dentro del Plan de formación de Agentes de Movilidad hay que destacar la finalización del primer ciclo (periodo 2011 y 2012) del curso bianual de reciclaje, habiéndose convocado al mismo a la totalidad de la plantilla y participando un 87,82 % de la misma, obteniéndose unos resultados muy positivos. Sirvan como ejemplo los siguientes:

- El 96 % de los participantes han superado la prueba final de conocimientos con una nota media de 6,71, sobre una puntuación máxima de 10.
- Las valoraciones que los alumnos han otorgado a los profesores y cursos, en los cuestionarios de valoración, han sido de 3,61 y de 3,40 respectivamente, sobre una puntuación máxima de 5.

La respuesta dada por los profesionales del cuerpo de Agentes de Movilidad en relación a la formación complementaria, fuera de las horas de servicio para el año 2012, ha sido muy positiva. Se han ofertado un total de 204 plazas y se han cubierto 154, con un peso del 19% del total de la formación impartida. Destacar como novedad de esta formación el curso de Tráfico Ilícito de Vehículos y el curso de Seguro, Vehículos y Personal Diplomático.

FORMACIÓN BOMBEROS

Durante 2012 se han impartido los siguientes Cursos de Ingreso y Ascenso:

- ❖ Ascenso de Jefe de Grupo Bombero, con 90 alumnos y 212 horas lectivas.
- ❖ Ascenso a Jefe de Grupo Conductor, con 37 alumnos y 246 horas lectivas.
- ❖ Capacitación Bombero Especialista, con 19 alumnos y 65 horas lectivas.
- ❖ Capacitación Bombero Conductor Especialista, con 12 alumnos y 65 horas lectivas

Destacar también la importancia que se ha dado a la formación de Rescate en Altura, una de las actividades con mayor número de ediciones y alumnos por su carácter prioritario

en el Servicio de Bomberos. El objetivo de este curso es reciclar a todos los profesionales del Servicio en las técnicas de extinción e intervención en Rescate en Altura, así como actualizar la normativa vigente en cuanto a inspección y control de los diferentes equipos de protección individual utilizados para estos cometidos.

Otra acción formativa realizada es la relativa a Riesgo Nuclear, Radiológico, Bacteriológico y Químico (NRBQ). Este año se ha considerado conveniente iniciar el reciclaje en este tipo de actuación comenzando por formar monitores y a todo el personal del parque donde se ubica la Unidad de NRBQ.

Surge como novedad una nueva tipología de siniestro, derivada de la creación de nidos de abejas y avispas, tanto en viviendas como en lugares públicos que ponen en riesgo la integridad de los ciudadanos. Para dar respuesta a esa necesidad ciudadana se ha impartido formación en intervenciones con enjambres de abejas, para el personal del parque dónde se ubican los medios tanto humanos como materiales para este tipo de actuaciones.

A lo largo del año se han incorporado actividades complementarias, no contempladas inicialmente, para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

FORMACIÓN SAMUR-PC

La formación en SAMUR-PC se dirige a un importante colectivo de titulados medios (Diplomados en Enfermería) y superiores (Médicos y Psicólogos). Esta particularidad define la exigencia de un plan de formación que sea capaz de satisfacer las necesidades sentidas por profesionales con un elevado grado de cualificación y especialización. Además, el colectivo mayoritario de Técnicos de Emergencia Sanitaria presenta necesidades específicas individuales y colectivas que requieren diferentes contenidos ajustados a las funciones que realizan. La filosofía de trabajo en equipo es algo intrínseco a la atención de patologías tiempo dependientes y requiere formación específica.

La dimensión de necesidad y especificidad, por tanto, marca todo el proceso formativo desde la selección de formadores, contenidos, metodología y evaluación de resultados. Este aspecto es testado fundamentalmente a través de la satisfacción del profesional, porcentaje de ganancia de conocimientos y valoración del desempeño.

Dentro de la formación dirigida a la actualización, el reciclaje y la especialización de este colectivo, cabe resaltar:

- ❖ Actualización en reanimación cardiopulmonar (RCP) certificada por la American Heart Association (Asociación Americana del Corazón). Formación de reconocido prestigio a nivel internacional. Para todos los profesionales de SAMUR-PC, la actualización y entrenamiento en el manejo de pacientes de alta complejidad y gravedad extrema es fundamental y necesaria. Fundamental porque es la realización de las maniobras y tratamientos contenidos en esta acción formativa lo que puede hacer revertir en el paciente la situación de parada cardiorrespiratoria. Por otro lado, cada cinco años un grupo de expertos revisa la evidencia científica actual y realiza cambios que hacen necesaria la actualización. Las recomendaciones internacionales respecto a formación de reciclaje en la ciencia de la reanimación, determinan como adecuado un periodo de dos años. Por tanto, esta formación se incluye en el plan formativo bianual para todos los profesionales de nuestro servicio.
- ❖ Actualización en la Atención Integral al Paciente Traumatizado (RAIT-1), curso que se ha realizado con un formato similar a las actualizaciones en el área de trauma efectuadas en anteriores ejercicios. Este año, se ha desarrollado como objetivo grupos de pacientes que presentan unas características especiales que influyen en la optimización del manejo del trauma grave (niños, ancianos, patologías previas, etc.).
- ❖ Accidentes de múltiples víctimas por equipos: el trabajo en equipo, como se explicaba anteriormente, requiere un entrenamiento específico. Esta formación por equipos exige una organización compleja en la que se integren una gran parte de los eslabones de nuestra organización implicados. Este año, se ha desarrollado esta formación en un escenario complejo: las vías de tren.
- ❖ Actualización en Reanimación Pediátrica y Neonatal, impartida por especialistas del Hospital Gregorio Marañón que permiten mantener la actualización y el entrenamiento en el manejo específico de la reanimación del paciente pediátrico.
- ❖ Técnicas sobre Cadáveres: Las habilidades técnicas complejas y poco frecuentes, con escasa capacidad de simulación sobre maniqués, han sido desarrollado en esta formación conjuntamente con el Instituto Anatómico Forense.
- ❖ Actualización para técnicos de emergencia en Apoyo al Soporte vital Avanzado, lo que contribuye a tener uno de los mejores grupos de técnicos en esta materia, con un alto nivel de desempeño como se ha podido contrastar en multitud de intervenciones.
- ❖ La Formación en Urgencias Médicas cubre un porcentaje de la demanda asistencial que había formado parte de formaciones anteriores de forma parcial y que representan un impacto importante en la demanda asistencial (alto número de pacientes).

- ❖ Continuidad del plan de formación en “Atención al Paciente Traumatizado no grave. Fracturas”, diseñado por el propio Servicio e impartido por traumatólogos con los que se ha trabajado en misiones internacionales, y que conocen las particularidades de un servicio de emergencias como el que presta SAMUR-PC.

FORMACIÓN TRANSVERSAL

Dentro del proceso de consolidación de los planes de formación, que dan cabida a los Cuerpos de Policía Municipal, Bomberos, Agentes de Movilidad, SAMUR y Protección Civil, la formación transversal se postula como el medio idóneo para intensificar la coordinación y cooperación entre todos ellos, compartiendo conocimientos, experiencias, formación y facilitando un mayor conocimiento mutuo.

De las acciones formativas de carácter transversal ejecutadas en 2012, en las que participan varios o todos los Cuerpos, cabe resaltar las siguientes iniciativas:

- ❖ “Jornadas de Coordinación Operativa”. Se iniciaron en el ejercicio 2009 y en 2012 se ha continuado trabajando en este proyecto formativo, dando a conocer a los mandos intermedios de todos los Cuerpos el protocolo de actuación conjunta denominado “Procedimiento de actuación en Incidentes Complejos (PIC)”, en los que deben intervenir varios Servicios. Este procedimiento tiene como objetivo la actuación en el ámbito municipal de la Ciudad de Madrid en situaciones, que por su especial complejidad, requieren la coordinación de al menos tres de los servicios municipales de seguridad, emergencias y movilidad. En 2012 se ha puesto en práctica a través de simulacros, en los que la metodología aplicada permite tanto el desarrollo de la simulación sobre plano con elementos a escala, como con recursos reales, permitiendo en ambos casos, el seguimiento y evaluación posterior de lo acontecido. También se ha utilizado la modalidad aula-taller con una maqueta en la que los alumnos han resuelto diversos casos prácticos que se les planteaba para aplicar el PIC.
- ❖ En esta actividad se pone claramente de manifiesto la sinergia generada, tanto operativa como de gestión, al compartir conocimientos y experiencias.
- ❖ “Programa de Formación de Formadores”. Son los docentes una pieza clave del éxito en la formación, por lo que se les presta un especial apoyo y atención. A lo largo de 2012 se ha impartido una formación didáctica modular, orientada a dar respuesta a las necesidades detectadas por los responsables de la formación, y manifestadas por los propios formadores en cuanto a la capacitación técnica,

pedagógica y de comunicación. Cabe destacar la impartición de dos ediciones más del Módulo Básico de Programaciones de acciones formativas con carácter semipresencial, es decir, combinando sesiones presenciales con otras on line.

Otra novedad de este año es la incorporación de dos Módulos de carácter avanzado, uno de Medios Didácticos avanzados y otro de creatividad, con una finalidad innovadora y de desarrollo de nuevas metodologías y técnicas a aplicar en la formación de los profesionales de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.

Asimismo, se ha impartido una edición sobre formatos de medios audiovisuales y edición de videos avanzado, abierto a los componentes de los Cuerpos. En conexión con el área de formación virtual, y para dotarla de un equipo de recursos humanos adecuado, se ha impartido formación de teletutores en modalidad semipresencial. Como refuerzo de esta formación, se han desarrollado diversos monográficos en su modalidad de taller práctico. Estos talleres tienen el objetivo de profundizar y ampliar algunos de los temas tratados en los cursos de Formación de Formadores.

- ❖ “Programa de Competencias Genéricas”. Incluye las competencias comunes de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad. Se han impartido cursos destinados a los mandos intermedios de todos los Cuerpos, con el objetivo de que adquirieran las habilidades necesarias para mejorar el rendimiento del equipo y su gestión (Gestión de equipos eficaces) y mejorar la comunicación en el puesto de trabajo (Comunicación e influencia) También se ha realizado una acción formativa dirigida al personal de puestos base de los distintos servicios (Orientación al Ciudadano).

- ❖ “Formación e-learning”. Este tipo de formación se ha consolidado como un recurso metodológico, que cuenta con gran aceptación entre todos los colectivos, y que por primera vez se ha gestionado con recursos propios, tanto humanos como tecnológicos. La clave del éxito de esta acción formativa se atribuye a la orientación eminentemente práctica, apoyada en la resolución de casos prácticos sobre la base de unos contenidos teóricos adaptados a su realidad, así como la libertad de espacio y tiempo que incorpora. Se han impartido cursos destinados a los componentes de los Cuerpos, sobre materias como Documentación Auto-Taxi, Mercancías Peligrosas y Diseño y elaboración de materiales didácticos para la teleformación semipresencial (editores) que, junto a la figura del teletutor, han permitido conformar un equipo de soporte, de gestión y de desarrollo de los cursos on line.

- ❖ “Idioma Inglés”. En 2012, como novedad, se han incorporado los colectivos de Emergencias. En este curso se abordan situaciones rutinarias propias del desempeño

de su trabajo, añadiendo valor al servicio prestado al ciudadano y a los visitantes extranjeros, ya que le permite comunicarse y abordar situaciones propias de su trabajo en esta lengua. Se utiliza una metodología mixta, presencial y a distancia, que conjuga tres elementos, material audio, documentación impresa y tutoría presencial, lo que permite al alumno contar con una gran flexibilidad en el tiempo dedicado al aprendizaje.

❖ "Atención a la víctima". Durante este año se ha abordado esta acción formativa con una perspectiva global, orientada a que los profesionales de Seguridad y Emergencias comprendan los aspectos básicos sobre victimología necesarios para realizar una atención adecuada a las víctimas y prevenir la victimización secundaria. Entre otros objetivos del curso están el conocer el marco legislativo español en relación a las víctimas, diferenciar los protocolos de actuación ante agresiones sexuales, violencia de género y menores, distinguir las características de las víctimas especialmente vulnerables (personas de edad avanzada y menores) y saber cómo actuar para prevenir la revictimización. Como novedad, este año se ha modificado el programa, incluyendo la atención a víctimas de accidentes de tráfico y las medidas de autoprotección de los propios profesionales. Asimismo, se ha hecho hincapié en el entrenamiento en habilidades de atención a la víctima a través de una metodología más activa, con formato taller. Todo ello nos ha llevado a aumentar el número de horas del curso.

Jornadas, seminarios y actos institucionales

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencia a lo largo del ejercicio 2012 ha llevado a cabo distintas actividades:

- ❖ El CIFSE, en colaboración con la Fundación Madrid Movilidad, AESLEME e IRSA participa en la organización periódica de representaciones Road Show. Esta iniciativa tiene como objetivo concienciar a los más jóvenes de los peligros que entrañan determinadas conductas al volante, con el fin de reducir la siniestralidad por accidentes de tráfico en este grupo considerado de riesgo. Ha reunido, en las distintas representaciones que han tenido lugar en 2012, a casi 3.000 jóvenes. Mención especial merecen los profesionales y víctimas, que de forma desinteresada hacen posible esta escenificación de alto impacto para los participantes.
- ❖ También se ha celebrado una jornada interna con la participación de todos los trabajadores del CIFSE, como punto de encuentro para la puesta en común de las

actividades realizadas en el Centro y facilitar la participación, implicación y motivación de todas las personas que integran este equipo.

Visitas institucionales

Al Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencia por parte de representantes de partidos políticos y de instituciones internacionales.