

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Resolución de 25/10/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Pùblicas, por la que se aprueba la carta de servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha. [2013/13483]

La Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha, creada por Ley 8/2002, de 23 mayo, de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha, como órgano adscrito a la Consejería competente en materia de policía, nace con la finalidad primordial de mantener una adecuada y permanente capacitación de los miembros de la Policía Local y de los Vigilantes municipales, siempre teniendo como referencia la especificidad de sus funciones. No obstante, la Escuela de Protección Ciudadana ha ido extendiendo su formación a aquellos otros colectivos relacionados con las áreas de protección civil y emergencias de Castilla-La Mancha. Así, el Decreto 192/2005, de 27 diciembre, por el que se regula la Comisión de Protección Civil y Emergencias de Castilla-La Mancha, recoge en su artículo 2 la obligación que tiene esta Comisión de informar la programación anual de formación en materia de protección civil y emergencias de la Escuela de Protección Ciudadana.

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que la Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un período de validez para la Carta de servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 14/2012, de 26 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha,

Resuelvo

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana, en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la página de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Pùblicas para que actualice la información contenida en la Carta con motivo de cambios sobre los servicios que se presten, marco legal, estructuras orgánicas, y formas de acceso o participación, con objeto de facilitar a la ciudadanía el conocimiento inmediato de estos cambios.

Toledo, 25 de octubre de 2013

El Consejero de Presidencia y Administraciones Pùblicas
LEANDRO ESTEBAN VILLAMOR

Carta de servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha

Datos Identificativos de la unidad que presta el servicio.

La Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha (en adelante EPC), es un servicio público que presta la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas a través de la Dirección General de Protección Ciudadana.

Objetivos y fines.

Son objetivos de la EPC, la formación de los policías locales, vigilantes municipales, bomberos, agentes de movilidad y voluntarios de protección civil, así como la investigación, estudio y divulgación en materia de seguridad pública y emergencias, potenciando en su actividad docente la investigación como instrumento para la innovación.

El fin último es hacer de esta institución regional un instrumento de máxima utilidad para Castilla-La Mancha y sus habitantes, destinatarios finales de las mejoras que puedan conseguirse, en el convencimiento de que la Seguridad Pública es difícilmente parcelable y de que a través de la formación, de la información y del estudio, es posible incidir de forma positiva en la consecución de mayores cotas de seguridad individual y colectiva.

Así, la formación se desarrolla en dos ámbitos:

- El de la "seguridad pública" dirigido principalmente a los Cuerpos de Policía Local, Vigilantes Municipales y Agentes de Movilidad.
- El relativo a las "emergencias" destinado sobre todo a los Cuerpos de Bomberos y Voluntariado de Protección Civil, sin perjuicio de la interrelación que presentan ambas materias, determinante de un extenso sector de formación común, con un amplio catálogo de cursos abiertos a todos los colectivos.

Para ello, la EPC de Castilla-La Mancha presta sus servicios principalmente en las propias instalaciones de la Autovía de Madrid-Toledo Km. 64'500, Toledo. Estas dependencias disponen de la siguiente dotación: aulas, biblioteca, polideportivo cubierto, piscina, gimnasio, galería de tiro, residencia, servicios administración, salón de actos, cocina y comedor.

No obstante podrán utilizarse otras instalaciones cuando sea necesario por la especificidad o requerimientos de determinadas actividades formativas.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y los servicios que presta la EPC y establecer los compromisos de calidad con los usuarios de los mismos, así como la evaluación del cumplimiento de los mismos como un mecanismo de mejora continua de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Marco legal.

Normativa básica estatal:

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 2/1985, de 21 de enero, de Protección Civil.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

Normativa autonómica:

- Ley 8/2002, de 23 de mayo, de Coordinación de las Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Ley 4/1995, de 16 marzo, del Voluntariado de Castilla-La Mancha.
- Decreto 192/2005, de 27 diciembre por el que se regula la Comisión de Protección Civil y Emergencias de Castilla-La Mancha, modificado por el Decreto 192/2005, de 27 de diciembre.
- Decreto 110/2006, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Coordinación de las Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Decreto 9/2009, de 10 de febrero, por el que se regula el uso de desfibriladores semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario.

- Orden de 3 de febrero de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la Escuela de Protección Ciudadana.
- Bases de las respectivas convocatorias de las actividades de formación.

Servicios ofrecidos por la Escuela de Protección Ciudadana.

La EPC, como referente de formación para el personal de seguridad pública y emergencias de Castilla-La Mancha, procura capacitarlos para el ejercicio de las competencias profesionales que le atribuye la normativa vigente.

Para el cumplimiento de su misión, la Escuela presta los siguientes servicios:

- 1.- Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación, destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil y otros colectivos relacionados con la protección ciudadana de Castilla-La Mancha.
- 2.- Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación.
- 3.- Certificación de la formación recibida por los alumnos.
- 4.- Evaluación de las aptitudes adquiridas por los alumnos en los cursos recibidos.
- 5.- Formación de especialistas en Seguridad Vial, Policía Administrativa y Policía Judicial.
- 6.- Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias.
- 7.- Tutorizar las actividades docentes de los alumnos de cursos básicos mediante apoyo, asesoramiento y orientación acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales.
- 8.- Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad para alumnos y profesores.
- 9.- Mantenimiento de instalaciones y su puesta a disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio y piscina.
- 10.-Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, a los alumnos de los cursos de formación inicial de Policías Locales y Vigilantes Municipales.
- 11.- Mantener actualizado el registro de profesores y profesoras colaboradores que se consideren con competencias para impartir clases en la EPC.
- 12.-Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y congresos.

La EPC ofrece la posibilidad a los usuarios, de contactar con ella, o bien acceder a los servicios que oferta, a través de su página Web (<http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>).

Compromisos de calidad con las personas usuarios/as.

1.- Servicio: Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil y otros colectivos relacionados con la protección ciudadana de Castilla-La Mancha. Compromisos:

- Envío de la oferta formativa anual al Diario Oficial de Castilla-La Mancha para su publicación, durante la segunda quincena del mes de diciembre del año anterior al que la oferta tiene vigencia.
- Divulgación del plan de formación entre los organismos de seguridad y emergencias mediante su difusión a través de la página web de la EPC.
- Gestionar las solicitudes de los cursos mediante la aplicación informática AGIF, al objeto de facilitar el acceso y la inscripción de los alumnos en las actividades formativas.

2.- Servicio: Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación. Compromisos:

- Realizar los cursos convocados en el Plan Anual de Formación.

3.- Servicio: Certificación de la formación recibida por los alumnos. Compromisos:

- Remisión de los Diplomas en los 3 meses siguientes a la evaluación de la actividad formativa.
- Certificación a los alumnos de la formación recibida, en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la solicitud.

4.- Servicio: Evaluación de las aptitudes adquiridas por los alumnos en los cursos recibidos. Compromisos:

- Evaluación de la actividad formativa en el mes natural siguiente desde su finalización.

5.- Servicio: Formación de especialistas en Seguridad vial, Policía Administrativa, y Policía Judicial. Compromisos:

- Continuidad en la programación anual de los distintos niveles de los ciclos de especialización, convocando al menos, un curso anual de cada ciclo formativo para especialistas.

6.- Servicio: Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias. Compromisos:

- Ofrecer la colaboración, siempre que se solicite.

7.- Servicio: Tutorizar las actividades docentes de los alumnos de cursos básicos mediante apoyo, asesoramiento y orientación acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales. Compromisos:

- Designación de Tutores previamente a la impartición de las actividades formativas.

8.- Servicio: Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad para alumnos y profesores. Compromisos:

- Se ofrecerá alojamiento y manutención a todos los profesores y alumnos que lo soliciten y cumplan los requisitos y criterios definidos en las bases de la Resolución de convocatoria de formación.
- Se realizará una inspección del adecuado estado de las habitaciones mensualmente, corrigiendo las deficiencias detectadas.

9.- Servicio: Mantenimiento de instalaciones y su puesta a disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio y piscina. Compromisos:

- Supervisión mensual del buen estado de las instalaciones y corrección de las deficiencias detectadas.

10.- Servicio: Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, a los alumnos de los cursos de formación inicial de Policías Locales y Vigilantes Municipales. Compromisos:

- Los alumnos que lo tengan estipulado, dispondrán de la uniformidad de servicio en el primer mes del curso y de uniformidad de comisión en el último mes del curso.

11.- Servicio: Mantener actualizado el registro de profesores y profesoras colaboradores al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC. Compromisos:

- Serán inscritos en el plazo de 15 días hábiles, desde su solicitud, todos aquellos profesores y profesoras que reúnan los requisitos establecidos en la Orden de 03/02/2011, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la EPC.

12.- Servicio: Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y congresos. Compromisos:

- Celebración anual de, al menos, dos actividades formativas que incluyan jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate o congresos.

Indicadores asociados a los compromisos.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto, igualmente se pueden consultar en la sede electrónica, www.jccm.es, en ella los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, quejas y sugerencias.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).

- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha

Dirección General de Protección Ciudadana

Autovía Madrid - Toledo, Km. 64,500.

45071 - Toledo

En ambos casos pueden enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

- Por correo electrónico a través de la página web de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha: epcsecretaria@jccm.es

- Mediante el fax administrativo de la EPC: 925 26 90 75.

- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.

- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.

- Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o al 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección de la EPC se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido.

La Dirección de la EPC habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias apreciadas en la prestación de ese servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha <http://www.jccm.es>

Entrada en vigor y vigencia.

La Carta de Servicios de la EPC, aprobada por Resolución de 25 de octubre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, entra en vigor el día siguiente al de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

A la Escuela de Protección Ciudadana se puede acceder:

- De forma presencial, de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas, en la siguiente dirección: Autovía Madrid-Toledo, Km. 64,500. 45071 Toledo. Salida 65, cruce de Bargas.

- Por teléfono: 925 269 951

- A través del teléfono único de información: 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), y 902267090 desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, para el resto del territorio español.

- Por fax: 925 269075

- Mediante correo postal: Escuela de Protección Ciudadana. Autovía Madrid-Toledo, Km. 64.500. 45071 Toledo.

- Por correo electrónico: epcsecretaría@jccm.es

- A través de Internet: Accediendo a la página de la Escuela de Protección Ciudadana <http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>

Anexo: Indicadores de Calidad

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
1. Planificación, aprobación, comunicación y publicación del plan anual de formación destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil, y otros colectivos relacionados con la protección ciudadana de Castilla-La Mancha.	<p>Envío de la oferta formativa anual al DOCM para su publicación, durante la segunda quincena del mes de diciembre del año anterior al que la oferta tiene vigencia.</p> <p>Divulgación del plan de formación entre los organismos de seguridad y emergencias mediante su difusión a través de la página web de la EPC.</p>	<p>Publicación en DOCM en el plazo establecido (SI/NO).</p> <p>Publicación en la Web de Castilla-La Mancha (SI/NO).</p>	SI	Comprobación de la publicación.	Anual
	Gestionar las solicitudes de los cursos mediante la aplicación informática AGIF, al objeto de facilitar el acceso y la inscripción de los alumnos en las actividades formativas.	Porcentaje de cursos que se pueden solicitar en la aplicación informática.	90%	Cursos que se pueden solicitar con la aplicación informática sobre el total de convocados.	Anual
2. Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación.	Realizar los cursos convocados en el Plan Anual de Formación.	Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los convocados.	95%	Cursos incluidos en la convocatoria y cursos realizados según las actas o informes correspondientes.	Anual

<p>3. Certificación recibida por los alumnos.</p> <p>Remisión de los Diplomas en los 3 meses siguientes a la evaluación de la actividad formativa.</p>	<p>Porcentaje de diplomas emitidos en el plazo establecido sobre el total de alumnos con derecho al mismo.</p> <p>Certificación a los alumnos de la formación recibida, en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la solicitud.</p>	<p>90%</p> <p>Porcentaje de cursos certificados en el plazo establecido, sobre el total de los solicitados.</p>	<p>Diplomas entregados, según la base de datos o el registro de diplomas.</p> <p>Certificados enviados según la base de datos o el registro de certificados</p>	<p>Anual</p> <p>Anual</p>
<p>4. Evaluación de las aptitudes adquiridas por los alumnos en los cursos recibidos</p> <p>Evaluaciones de las actividades formativas en el mes natural siguiente desde su finalización.</p>	<p>Porcentaje de alumnos evaluados en el plazo establecido sobre el total de alumnos que realizaron la formación.</p>	<p>95%</p>	<p>Evaluaciones realizadas por fechas según la base de datos o registro de calificaciones de los alumnos</p>	<p>Anual</p>
<p>5. Formación de especialistas en Seguridad Vial, Policía Administrativa y Policía Judicial.</p> <p>Continuidad en la programación anual de los distintos niveles de los ciclos de especialización, convocando al menos, un curso anual de cada ciclo formativo para especialistas.</p>	<p>Porcentaje de especialidades con cursos convocados anualmente.</p>	<p>100 %</p>	<p>Cursos convocados por especialidades</p>	<p>Anual</p>
<p>6. Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad</p> <p>Ofrecer la colaboración, siempre que se solicite.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos en los que se ha colaborado sobre aquellos en los que se solicita colaboración</p>	<p>100 %</p>	<p>Procesos selectivos en los que se solicita colaboración y en los que se participa.</p>	<p>Anual</p>

pública y emergencias.			
7. Tutorizar las actividades docentes de los alumnos de cursos básicos mediante apoyo, asesoramiento y orientación acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales.	Designación de Tutores previamente a la impartición de las actividades formativas. Se ofrecerá alojamiento y manutención a todos los profesores y alumnos que lo soliciten y cumplan los requisitos criterios definidos en las bases de la Resolución de convocatoria de formación.	Porcentaje de cursos con tutorías asignadas previamente a su impartición sobre el total de curso realizados	100 % Fechas de designación de tutores y fechas de inicio de los cursos según la base de datos o registro correspondiente Anual
8. Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad para alumnos y profesores.	Se realizará una inspección del adecuado estado de las habitaciones mensualmente, corrigiendo las deficiencias detectadas.	Porcentaje de quejas estimadas sobre el total de quejas recibidas. Porcentaje de habitaciones supervisadas mensualmente.	≤10% Quejas recibidas Anual
9. Mantenimiento de instalaciones y su puesta a	Supervisión mensual del buen estado de las instalaciones y	Porcentaje de instalaciones	100 % Instalaciones inspeccionadas Anual

disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio y piscina.	corrección de las deficiencias detectadas.	inspeccionadas mensualmente.	mensualmente según los informes de los servicios de mantenimiento.
10. Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, a los alumnos de los cursos de formación inicial de Policias Locales y Vigilantes Municipales.	Los alumnos que lo tengan estipulado, dispondrán de la uniformidad de servicio en el primer mes del curso y de uniformidad de comisión en el último mes del curso.	Porcentaje de uniformes facilitados en el plazo establecido sobre el total de alumnos con derecho a los mismos.	Uniformes facilitados por fechas de entrega según la base de datos o registro correspondiente Anual
11. Mantener actualizado el registro de profesores y profesoras colaboradores al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC.	Serán inscritos en el plazo de 15 días hábiles, desde su solicitud, todos aquellos profesores y profesoras que reúnan los requisitos establecidos en la Orden de 03/02/2011, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la EPC.	Porcentaje de profesores colaboradores inscritos en plazo sobre el total de profesores solicitantes que reúnan los requisitos.	Profesores solicitantes que reúnan los requisitos y profesores inscritos según la base de datos o registro correspondiente. Anual
12. Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate o congresos.	Celebración anual de, al menos, 2 actividades formativas que incluyan jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate o congresos.	Ratio de actividades realizadas sobre las previstas. 2/2	Convocatoria de las actividades. Anual