

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones



1. DATOS GENERALES

| | | | |
|--|--|--------------|--|
| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: | JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | | |
| Dirección | Plaza de Grecia, 1, (Edificio Cemar), Local 14, 45071-Toledo | | |
| Persona de contacto Responsable del SIG | Ana María Rodríguez Martín | Cargo | Secretaria del Jurado Regional de Valoraciones |
| | Teléfono | 925248293 | Email |
| | | | arodriguez@jccm.es |

| | | |
|---|---------------------------------|--|
| ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado) | JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | |
| | | Dirección |
| Para | JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | Plaza de Grecia, 1, (Edificio Cemar), Local 14, 45071-Toledo |
| Servicio prestado por: | JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| Criterios de la auditoria | Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa. | |
| Objetivos de la auditoria | Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios | |

| | | | |
|---|-------------------------|-------------------------------|----------------|
| Fechas de la auditoria: | 10 de noviembre de 2023 | | |
| Fechas de la auditoria cliente misterioso: | | | |
| Actividad realizada: | Renovación | Norma/s de Referencia: | UNE 93200:2008 |

Fecha de aprobación: 20.12.2014
 Fecha de certificación: 07.02.2017
 Fecha de última evaluación: 07.02.2020

| | | |
|------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| EQUIPO AUDITOR: | Pertenece a la organización | Nº jornadas/auditor |
| Auditor | Ángel Vela | ICDQ |
| | | 1 |

| | |
|---|--|
| COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO | Cargo |
| Nombre: | Ana María Rodríguez |
| | SECRETARIA DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES |

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Durante la visita del auditor se ha verificado el correcto trato a los usuarios que hacen peticiones durante su atención telefónica, como el personal utiliza un lenguaje adecuado para el usuario que hace la petición y como se aclara la función de Jurado Regional de Valores.

Por medio de consulta de la web se ha podido verificar que se definen de forma clara las funciones y competencias del Jurado Regional de Valores

Las funciones que se asignan al Jurado Regional de Valoraciones en el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2023, de 28 de febrero (arts. 152) y el art. 2 del Reglamento de Desarrollo, Decreto 41/2003, de 8 de abril, son las siguientes.



- 1) Fijación definitiva del justo precio en las expropiaciones tramitadas por procedimiento ordinario o urgente, cuando éste no se hubiera convenido libremente y por mutuo acuerdo entre la Administración, las entidades beneficiarias y la persona expropiada, y siempre que la Administración expropiante fuera la de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o cualquiera de las Diputaciones o Municipios de la región. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.
- 2) Fijación definitiva del justiprecio en los procedimientos de expropiación por tasación conjunta seguidos por las mismas Administraciones que en el supuesto anterior, cuando las personas interesadas titulares de bienes o derechos hubieran formulado oposición a la valoración contenida en el proyecto de expropiación aprobado por la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio y Urbanismo correspondiente. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.
- 3) Fijación definitiva del justiprecio en expedientes de expropiación incoados por ministerio de la Ley (expropiación rogada) a los que se hace referencia en los arts. 127.2 y 150 del texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística. Sus resoluciones ponen fin a la vía administrativa.

Hay una explicación sobre los expedientes en los que interviene el Jurado Regional de Valoraciones, como se inician el proceso, los plazos, ...por ejemplo

Sobre tramitación de expedientes

- ▶ ¿Qué expedientes se envían al Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿En qué tipo de expedientes de expropiación se fija justiprecio por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Cómo se inicia el procedimiento ante el Jurado y qué documentación se debe aportar?
- ▶ ¿Cuál es el plazo de resolución en los expedientes de determinación de justiprecio?
- ▶ ¿A quién se le notifica la resolución?
- ▶ ¿Qué deben hacer los expropiados en expedientes de expropiación forzosa cuando están de acuerdo con el justiprecio acordado por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Qué deben hacer los expropiados en expedientes de expropiación forzosa cuando no están de acuerdo con el justiprecio acordado por el Jurado Regional de Valoraciones?
- ▶ ¿Las valoraciones del Jurado Regional sirven a efectos fiscales?
- ▶ ¿Quién le informa sobre su expediente de expropiación?

Se ha verificado que se ha publicado la información referida a la media de los valores del suelo rural, en relación con el compromiso 6 de la carta de servicios



21 de Diciembre de 2023



⊕ TABLA DE VALORES MEDIOS DE SUELO RURAL FIJADOS POR EL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES (2020-2022).

De conformidad con lo establecido en la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla-La Mancha, aprobada por Resolución de 17/10/2023 de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital (DOCM núm. 210 de 2 de noviembre de...

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 17.10.2023 y valida por dos años)

Se prestan los siguientes servicios:

- Información y publicación.
- Tramitación administrativa.
- Formación.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Jurado Regional de Valoraciones se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados

- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/quejasysugerencias>), por correo electrónico juradovaloraciones@jccm.es, por teléfono 925 248 295, en el Teléfono Único de Información-012. En caso de incumplimiento, de alguno o algunos de los compromisos asumidos, la persona titular de la Secretaría del Jurado Regional de Valoraciones contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que se haya señalado como preferente para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos (corresponden a los datos publicados de la carta aprobada el 23 de octubre de 2020, prorrogada por Resolución de 21 de octubre de 2022, que son los datos publicados)

Los compromisos adquiridos por el Jurado Regional de Valoraciones son 9 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2022 y los tres primeros trimestres del 2023 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1 Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.
- Compromiso 3 Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.
- Compromiso 5 Inserción en el apartado "anuncios" del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial.
- Compromiso 7 Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Jurado Regional de Valoraciones, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- El seguimiento de los datos de los indicadores de los compromisos, en los que se han establecidos valores de alarma con distintos colores en los valores.

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

| NOMBRE | ORGANIZACIÓN | CARGO | Reunión inicial | Reunión final | Entrevistados |
|----------------------------|---------------------------------|--|-----------------|---------------|---------------|
| Ana María Rodríguez Martín | JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | SECRETARIA DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES | X | X | X |
| Ángel Vela Comino | ICDQ | Auditor Jefe | X | X | |

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorias.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoria correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoria en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorias de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

| | SEGUIMIENTO | SEGUIMIENTO | RENOVACIÓN |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Fechas acordadas: | NOVIEMBRE 2024 | NOVIEMBRE 2025 | NOVIEMBRE 2026 |

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (a)

| Nº NC | Apto 93200 | Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan) | Análisis de causas | Acciones para resolver las causas |
|-------|---------------|---|--------------------|-----------------------------------|
| | | No se han detectado | | |

| OBS | Descripción de los hallazgos | Acciones a desarrollar |
|-----|------------------------------|------------------------|
| | No se han detectado | |

^a Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las cartas de servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.