

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA

Informe de Auditoría

Nº PROYECTO DE CERTIFICACIÓN: 2006/0509/CDS/35	Nº INFORME: 7	TIPO DE AUDITORÍA: 2ª Seguimiento
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Auditoría: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>	
Requiere envío de Acciones Correctivas: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

Fecha de realización de la Auditoría: 2022-01-17

DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA
Dirección	SECRETARIA GENERAL CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS. Calle REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN (JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES)

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
Auditor Jefe	Dña. ROSA MARIA GOMEZ TOLON	RGT

C. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor comprueba la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:

- Requisitos de la/s norma/s de sistema de gestión de referencia
- Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables

D. USO DE TÉCNICAS DE AUDITORÍA EN REMOTO

Si durante la auditoría se utilizan técnicas de auditoría en remoto en alguna medida, cumplimentar la siguiente tabla:

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Herramientas y descripción
Herramienta(s) a utilizar	<<<Microsoft Teams, Zoom, Gotomeeting, Skype, CiscoWebex...>>>
Plataforma(s) IT del cliente	

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)		Descripción (cuando proceda)
Revisión documental (no en tiempo real) (ej., revisión de documentos en web)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Videollamada (WebEx)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Captura de Pantallas	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Vídeo en tiempo real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grabación de vídeo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Intercambio de fotografías	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Otros:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
COMENTARIOS:		

RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cuestiones generales para todos los Sistemas de Gestión

Confirmación de la realización de la auditoría
<p>Se ha realizado la Auditoría de seguimiento, donde se ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 93200:2008 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios, al Jurado Regional de Valoraciones perteneciente a la JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA</p>
Alcance de la auditoría y adecuación del alcance del certificado
<p>Jurado Regional de Valoraciones</p> <p>¿Es adecuado el alcance del certificado? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Indicar si se han producido cambios o modificaciones, desde la anterior auditoría: No se han producido cambios</p> <p>Alcance de la auditoría:</p> <p>¿Se han auditado todas las actividades incluidas en el alcance del certificado (sólo para auditorías de seguimiento)?</p> <p>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso negativo incluir descripción del muestreo realizado (actividades, proyectos, líneas de producto, tipos de servicio, emplazamientos temporales, etc.)</p>
Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión
<p>Valoración sobre la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión:</p> <p>1. Capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados</p> <p>La carta de servicios cumple con los requisitos de la Norma y al reglamento particular y se considera que se encuentra eficazmente implantado, y como ya se ha mencionado en anteriores auditorías es de destacar el desempeño en la realización de todas las actividades que conlleva no solo la fijación del justo precio, como uno de los principales objetivos del organismo, sino de las actividades adicionales y subsidiarias que se derivan del mismo.</p> <p>El periodo de análisis ha sido el 4º semestre de 2020 y el año completo de 2021, estimándose que la Carta está cumpliendo en su totalidad con lo que se exige en la Norma y el mencionado Reglamento, no detectándose no conformidades al respecto.</p> <p>Se ha procedido a cotejar con la jefa del Servicio los datos derivados de la inspección del servicio llevada a cabo bajo una metodología de "cliente misterioso" y cuyo resultado se destaca en el apartado de "otras consideraciones" de este mismo informe.</p> <p>1. Estado de implantación y cierre de No conformidades detectadas en la anterior auditoría (en el caso de auditoría de renovación se revisarán todas las no conformidades del ciclo):</p> <p>NO SE DETECTARON</p>

Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión

No se han producido cambios significativos desde anterior visita, únicamente destacar la realización de esta auditoría en fechas que no son habituales, derivadas de las condiciones en la licitación de la prestación del servicio, siendo esto un aspecto inusual, al haberse llevado a cabo siempre en los últimos meses del año, si bien ello ha permitido evaluar el resultado de los indicadores que miden los compromisos adquiridos sobre los servicios prestados, de todo el año anterior, y por tanto habiendo revisado no solo el último trimestre del año 2020, sino todo el año 2021.

Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

Los objetivos de la auditoría son:

- *Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría.*
- *Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal).*
- *Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables en relación con el cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.*

(Si procede, añadir objetivos específicos de la presente auditoría)

¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI NO

*Se indicará si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...), así como cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría y/o al **Plan** de auditoría, incluyendo las causas que las han generado.*

¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría? NINGUNA

Otras consideraciones del equipo auditor

Se ha realizado la auditoría de seguimiento conforme a lo establecido en la Norma UNE 93200 de Carta de Servicios y el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones, y su Carta de Servicios aprobada en Resolución de 19/10/17 de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas por la que se aprueba la Actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones. [2017/12832] y publicada en el DOCM nº 220 de fecha 2 de noviembre de 2020.

El periodo de análisis ha sido 4º trimestre de 2020, y año 2021, en relación con la carta publicada el 2 de noviembre de 2020.

La auditoría de la Carta de Servicios se basa en los tres grandes ámbitos de la norma:

- Verificación del contenido de la Carta publicada el 2 de noviembre de 2020
- Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo
- Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios

Por lo que se muestra a continuación un breve resumen de lo que se ha muestreado en función de estos parámetros:

Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo, Verificado en anterior visita y reseñado en el informe de auditoría desarrollado por AENOR nº 5 de fecha 2020-11-24

“Verificación del contenido de la carta”: dado que no ha sufrido cambios desde anterior auditoría se considera revisada en la auditoría anterior, y que la revisión de la carta que será motivo de seguimiento se deberá realizar en próxima auditoría al haberse cumplido los dos años en fecha 2022-11-02

“Identificación de la metodología utilizada para su desarrollo” durante la anterior auditoría ya se revisó el procedimiento denominado “Protocolo de seguimiento y autoevaluación de los compromisos de la carta de servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla La Mancha” en el que se recogen los compromisos asociados a la carta actualmente en vigor, así como los indicadores y valores de referencia otorgados, definiéndose los responsables asignados a su verificación por cada uno de los compromisos y el “procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de cada uno de los compromisos y control de las incidencias”.

Este procedimiento incluye los anexos de:

- “Modelo trimestral de seguimiento de compromisos e indicadores”
- “Encuesta de satisfacción”
- “Informe semanal de seguimiento de los compromisos”
- “Modelo de control de incidencias”

Aspectos relacionados con la comunicación de la Carta y, especialmente, del cumplimiento de los compromisos de calidad y su comunicación a los usuarios”

Se verifica la accesibilidad de la carta y sus datos a través de la visita efectuada a la página web, donde se encuentran publicados:

- resolución oficial de la carta (nueva carta)
- folleto divulgativo (nueva carta)
- encuesta de satisfacción (nueva carta)
- certificado vigente de Aenor
- resultados de indicadores de los últimos años hasta el tercer trimestre de este mismo año.

En cuanto al seguimiento de los 9 compromisos adquiridos a través de la carta vigente hasta el mes de diciembre de 2021:

Se revisan las encuestas obtenidas y la relación con los compromisos e indicadores que se apoyan en la evaluación de estas y se evidencia:

- 4º trimestre 2020, Obtenidas 6 encuestas con puntuaciones de media 4,7, destacándose solo una puntuación intermedia en una de las encuestas poco concluyente dado que la puntuación es de 3 (las puntuaciones van del 1 al 5, considerándose este valor intermedio), esta puntuación ha sido en la pregunta, “ha obtenido la información en un tiempo adecuado”, el resto de preguntas y encuestas han sido valoraciones de 4 y 5
- 1º trimestre 2021, Obtenidas 11 encuestas y con valor medio obtenido 4,93 con puntuaciones mayoritariamente de 5, excepto alguna 1 encuesta que ha puntuado con 4 a dos de las preguntas (“el personal se expresaba de forma clara y lo trato adecuadamente” y “ha obtenido de manera adecuada la información requerida sobre los servicios del jurado”)
- 2º trimestre 2021, Obtenidas 10 encuestas, las puntuaciones han sido de 5 en todas las preguntas, a excepción de la pregunta 3 de una de las encuestas que ha obtenido un resultado de 4, lo que arroja un resultado de media de 4,96
- 3º trimestre 2021, se han obtenido 8 encuestas con puntuaciones todas de 5.
- 4º trimestre 2021, Obtenidas 5 encuestas, las puntuaciones han sido de 5 en todas las preguntas, a excepción de las pregunta 2 y 3 de una de las encuestas que ha obtenido un resultado de 4 y 3 respectivamente, lo que arroja un resultado de media de 4,8

En cuanto al seguimiento de los 7 compromisos adquiridos se concluye lo siguiente:

Compromiso 1:

“Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria” para el cual se han definido los siguientes indicadores:

- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas, medido con “Número de quejas sobre el trato recibido”, siendo el valor de referencia “Cero quejas”.
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción y debiendo obtenerse “Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción, una puntuación de 4 sobre 5

Seguimiento de resultados:

Dado que el compromiso 1 se mide con las quejas que el servicio declara que no se han recibido y el valor de las encuestas en las preguntas 1 y 2 que miden el trato y atención, sus valores superan el “4” por lo que se da por logrado en los periodos revisados:

- pregunta 1: “el personal se expresaba de forma clara y lo trato adecuadamente”, puntuación obtenida= 5
 - 4º trimestre 2020= 5
 - 1º trimestre 2021= 4,91
 - 2º trimestre 2021= 5
 - 3º trimestre 2021= 5
 - 4º trimestre 2021= 5
- pregunta 2: “ha obtenido de manera adecuada la información requerida sobre los servicios del jurado”, puntuación obtenida= 4,83
 - 4º trimestre 2020= 4,83
 - 1º trimestre 2021= 4,91
 - 2º trimestre 2021= 5
 - 3º trimestre 2021= 5
 - 4º trimestre 2021= 4,8

Verificándose que se han calculado correctamente, Por tanto, se considera cumplido y correctamente publicado

Compromiso 2:

“Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado”.

- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias
- Número de quejas referidas al lenguaje utilizado

Dado que el compromiso 1 se mide con las quejas que el servicio declara que no se han recibido, se da por cumplido

Compromiso 3:

Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.

- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total. Y cuyo valor asignado es 100% de información inmediata
- Puntuación media en las encuestas de satisfacción, cuyo valor se estima Puntuación media de 4

Seguimiento de resultados:

En cuanto a las encuestas se considera que es acorde con el compromiso dado que las puntuaciones que se han sido obtenidos de las preguntas:

- 4º trimestre de 2020, un valor de 4,7 sobre 5
- 1º trimestre de 2021, un valor de 4,93 sobre 5

- 2º trimestre de 2021, un valor de 4,96 sobre 5
- 3º trimestre de 2021 un valor de 5 sobre 5
- 4º trimestre de 2021, un valor de 4,8 sobre 5

Respecto del indicador de nº de respuestas inmediatas se revisa el registro de la organización dispone desde el 04/11/2020 al 12/01/2022 donde se indican las respuestas inmediatas que se ha dado y cuyo medio es telefónico en el 100% de los casos. Los valores de todos los trimestres han sido logrados dado que se ha registrado que las consultas han sido inmediatas (en total se han dado 68 informaciones), sin embargo este es un registro que realiza el servicio de forma manual, no existiendo método de control para poder contrastar esta información, sin embargo es de destacar el elevado nº de consultas registradas y cuyo numero es un valor constante en el último año, Año 2019: 67, sin embargo muy por debajo del registrado en el año 2018 que fueron un total de 153

Compromiso 4:

“Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas que tengan entrada en el Jurado tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente”,

Indicador:

“Número de respuestas a solicitudes de información y expedición de certificaciones, facilitadas en plazo”, midiéndose a través de “Peticiones de información solicitadas y expedición de certificaciones contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores” con el “Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas” y cuyo valor se ha definido en el 100% de peticiones contestadas en plazo

Seguimiento de resultados: - Se revisan los registros facilitados desde el 04/11/2020 al 10/12/2021 con un total de 67 peticiones

Se muestrean las siguientes:

- Entrada 28-12-20; mediante correo; EX/GU-006/20, respuesta: 30-12-20
- Entrada 19-05-21; mediante Correo; EX/GU-018 Y 019/18, Información pago justiprecio; respuesta: 19-05-21
- Entrada 30-09-21; mediante Email; Colegio Oficial IITTA Cuenca; Información general, respuesta: 04/10/21
- Entrada 24-11-21; mediante Email; C. Fomento; Petición de documentación; respuesta 25/11/21

Así mismo se muestrea que las siguientes peticiones, se encuentran registradas en el archivo de control facilitado

- Fecha de entrada: 28-01-21, Email; B.R.; Información general; fecha de respuesta 28-01-21
- Fecha de entrada: 16-09-21; Correo; A.C.G.; EX/CR-008/21; Situación del expediente; fecha de respuesta 20-09-21

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.”

Medido a través del indicador:

- Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo, con valor asignado del 100% de los anuncios insertados en plazo y Periodicidad: Trimestral

Se revisa el registro de control que ha llevado a cabo el servicio que muestra un total de 297 anuncios insertados, así mismo se muestrea que los dos Exptes. revisados en la realización de la verificación de cliente misterioso, se encuentran registrados en el archivo facilitado por la organización pudiéndose concluir que es correcto (publicaciones de fecha 18/08/21 ; 2021/9049 y 04/10/21; 2021/10173

Compromiso 6:

Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.

Medido a través del Indicador:

Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información referida a la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. Calculado mediante la Verificación de la publicación anual.

Para la revisión de este compromiso se visita la pagina web de la organización el día de la auditoria y se verifica que con fecha 23 de diciembre de 2021 fue publicado un enlace denominado "Tabla de Valores medios de suelo rural fijados por el Jurado Regional de Valoraciones (2018-2020)

Esta misma información fue revisada en la actuación llevada a cabo de "cliente misterioso" que se detalla también en este informe

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.

Medido a través del indicador:

Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos.

Se revisa el archivo facilitado con un total de 15 registros, y que datan del 10/11/20 al 18/10/21

- Entrada: 19nov. 2020 y 04/12; LE-119; EX/TO-004/20; Clasificación urbanística del suelo, mediante Correo; Ayuntamiento de Pantoja; 5537775 (orve); fecha de respuesta el 11/11 por lo que no fue requerido nuevo seguimiento
- Entrada: 01feb. 2021; LE-72; EX/CU-001/21; Solicitud de documentación, mediante Correo; Delegación Desarrollo Sostenible CU; 8520 0S2I; fecha seguimiento 16/02/21, en este caso a pesar de que la documentación entra el 18/02, el servicio indica que previamente se realizo una llamada, y se informaron que la documentación había salido el 15 de febrero, Esto se ha anotado en el registro de seguimiento
- Entrada, 12 abril; 27 abril; 12 mayo; 27 may. 2021; y 11 de junio: UR-21; EX/CR-011/21; Clasificación urbanística del suelo; mediante Correo Ayuntamiento de Ciudad Real; 10249625 (orve); fecha que se obtiene respuesta 16-06-21

Hasta la fecha u desde el 18/10/21 el servicio informa que no se han tenido que llevar a cabo seguimientos adicionales a los expedientes.

Compromiso 8:

"Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción",

Indicador asignado de - "Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados" Medido con el "Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores" y cuyo valor de referencia es "100% de requerimientos contestados en plazo". Seguimiento de resultados:

Se revisan los registros facilitados que son un total de 5 del periodo que abarca desde el 14/12/2020 hasta el 16/12/2021, 1 por email y 4 por correo, todos referidos a solicitud de documentación y se muestra:

- 26-05-21; mediante Correo TSJ ALBACETE; Solicitud de documentación; 423/2015; respuesta 27-05-21 (también se muestrea para el compromiso 9)

Compromiso 9: “Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción”

Indicador:

“Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados” calculado mediante el “Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores”, y cuyo valor de referencia se ha establecido en “100%.de escritos derivados en plazo”

Seguimiento de resultados:

Se evidencia que acerca de este servicio se han registrado un total de 12 escritos. Se muestrean los siguientes expedientes:

- Fecha 26-05-21; TSJ ALBACETE (423/2015); 1711587; GICAMAN y D.P. de Fomento en Toledo; respuesta 27-05-21
- Fecha 12-11-21; TSJ ALBACETE (116/2015); 3686009; GICAMAN S.A. ; respuesta 15-11-21

En ambos casos se adelanta por correo electrónico en fechas anteriores, si bien se presenta registro en el organismo la fecha que se identifica en el registro de control

Así mismo, se deja reflejado en este informe, si bien estos mismos datos ya se llevaron a un informe completo de todos los seguimientos de cliente misterioso cuyo ámbito de aplicación es la licitación en la que se enmarca esta carta de servicios, el resultado de la Inspección de Cliente misterioso llevado a cabo, con el fin de que este servicio disponga de su información concreta.

Para evaluar el servicio del Jurado Regional de Valoraciones, se ha comprobado en la página web institucional para la fecha de inspección (19/10/2021) de la disposición de la información asociada a los compromisos nº2 nº 3 nº5 y nº 6. Se han complementado esta información mediante una llamada telefónica y el envío de un correo electrónica, siendo éstos los resultados obtenidos de la inspección:

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

- ❖ Compromiso 1: Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para no recibir ninguna queja de las personas usuarias.
- ❖ Compromiso 3: Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica

Para evaluar el servicio de atención telefónica y poder contrastarlo, se ha realizado 1 llamada el día 19 de octubre, siendo las 9:52 horas. Se ha llamado, al número 925 248 295 (desde la propia comunidad autónoma).

Al realizar la llamada, se ha contrastado la atención telefónica recibida y la información facilitada con relación a la facilitada por otros medios, como el propio folleto divulgativo de la Carta de Servicios.

Se ha verificado el cumplimiento del servicio ofrecido y el compromiso asumido, recogidos en la carta de servicio aprobada mediante la resolución de 23/10/2020, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones.

La percepción, en general, ha sido positiva por la rapidez de la respuesta y el servicio en general, al obtener la información requerida rápidamente.

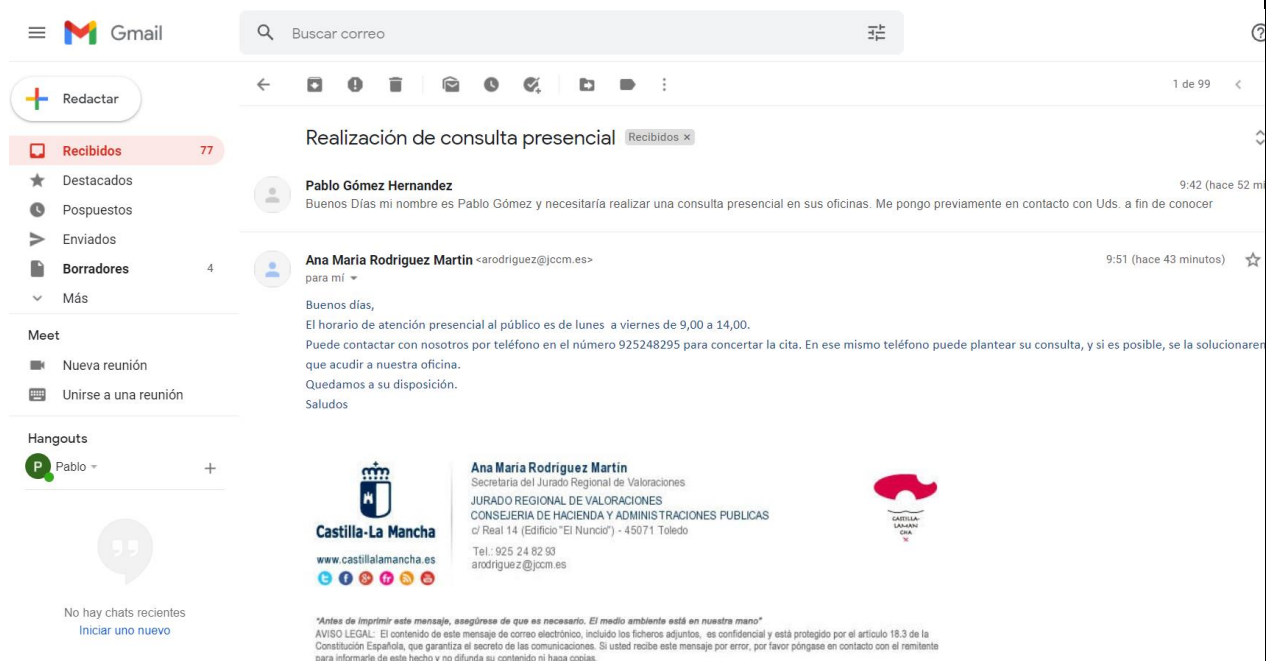
A continuación, se describe cada una de las llamadas:

Se realiza la llamada el día 19 de octubre a las 09:52 h, al teléfono 925 248 295. Tras el tercer tono de llamada, el operador indica al inspector que manifieste su necesidad, pero no se identifica como trabajador del Jurado Regional de Valoraciones, aunque su trato en cortés, correcto y amable en todo momento. El inspector pregunta por la necesidad de solicitar cita previa para llevar a cabo una consulta de forma presencial en las oficinas del Jurado Regional de Valoraciones. El operador

contesta, que no es necesario la solicitud de cita previa. El inspector le vuelve a formular una nueva pregunta con respecto al horario de atención al público y el interlocutor le informa con calidad y concreción. El inspector le agradece la atención y sin más cuelgan la llamada.

El trato del interlocutor ha sido correcto y cordial, y ha resuelto eficazmente las cuestiones planteadas y dedicándoles en tiempo necesario para ello, aunque quizás hubiera sido deseable una actitud proactiva del interlocutor, tras la primera pregunta del inspector, por ejemplo sobre el horario de atención al público, la ubicación del Jurado Regional de Valoraciones o sobre si su consulta se centraría sobre un expediente concreto de los gestionados por el Jurado Regional de Valoraciones o sería una consulta general.

Aunque no existen en la actual Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones ante las demandas de información plantadas ante esta institución vía correo electrónico, el inspector lanzó esta misma consulta, usando para ello el correo electrónico que aparece en el folleto divulgativo, en su apartado 11 "Formas de Acceso" siendo ésta, expuesta a continuación, la respuesta recibida 9 minutos después de su formulación:



Como puede apreciarse se identifica una contradicción con la información recabada telefónicamente en cuanto a la necesidad o no de solicitud de cita previa para la consulta presencial.

En esta ocasión, la información facilitada por correo electrónico si muestra una actitud proactiva de información al inspector en cuanto al horario de atención al público, la existencia de otras vías de contacto (teléfono) y ofreciendo la posibilidad de llevar a cabo la consulta demandada por el inspector telefónicamente de forma que el desplazamiento presencial no fuera necesario. Quedando además la persona remitente de la respuesta electrónica, de nuevo a disposición del inspector.

- ❖ **Compromiso 2:** Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado. Se verifica revisando el portal web por parte del inspector, aportando un ejemplo concreto acerca del uso de un lenguaje inclusivo, claro y conciso en el apartado de la web corporativa dedicado a la composición del Jurado Regional de Valoraciones.



Castilla-La Mancha



JURADO REG
DE VALORAC

INSTITUCIÓN
TRÁMITES
NORMATIVA
ACTIVIDADES
CARTA DE SERVICIOS
Q BUSCA

Composición

[Inicio](#) / [Composición](#)

[¿Quiénes Somos?](#)

[Creación y Regulación](#)

[Funciones y Competencias](#)

Composición

[Funcionamiento](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Actualidad](#)

[Anuncios](#)

El Pleno del Jurado Regional de Valoraciones se compone de los siguientes miembros, designados por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma:

a) **Presidencia:** Una persona que es jurista de reconocido prestigio y con más de diez años de experiencia profesional, propuesta por la persona titular de la Consejería competente en materia de ordenación territorial y urbanística.

b) **Vocalías:**

- Dos personas de la Escala de Letrados de la Comunidad Autónoma.
- Dos personas técnicas con titulación competente en la materia, de cualquier especialidad, así como uno de la especialidad correspondiente a la naturaleza del bien objeto de expropiación, al servicio, en todos los casos, de la Comunidad Autónoma.
- Tres personas técnicas con titulación competente en la materia, elegidos por la Federación de Municipios y Provincias.
- Una persona que es profesional libre colegiado en representación de los Colegios Oficiales de Arquitectos o Ingenieros Superiores, dependiendo de la naturaleza de los bienes o derechos a expropiar.

• Cuando se trate de expropiaciones provinciales o municipales, forma parte del Jurado Regional de Valoraciones una persona representante de la Corporación local interesada, con voz pero sin voto.

c) **Secretaría:** una persona que es funcionaria de la Comunidad Autónoma perteneciente al Cuerpo Superior de Administración General de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, especialidad jurídica.

(art.152 del texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y la Actividad Urbanística, aprobado por Decreto 1/2010, de 18 de mayo).

Las vocalías están representadas por personas técnicas con las siguientes titulaciones: Ingeniería Agrónoma, si se trata de explotaciones agrícolas; Ingeniería en Caminos, Canales y Puertos, cuando se trate de explotaciones hidráulicas u otros bienes productivos; Ingeniería de Montes, cuando la principal explotación de la finca expropiada sea forestal; Ingeniería de Edificación, en los casos de expropiación de derechos mineros; Arquitectura, cuando la expropiación afecte a fincas en suelo urbanizable; e Ingeniería Industrial, cuando se trate de industrias en general.



Esquema de composición del Pleno del Jurado Regional de Valoraciones

DOCUMENTOS ASOCIADOS:
[Composición actual del Jurado Regional de Valoraciones](#)



JURADO REGIONAL DE VALORACIONES



CIUDADANOS



SÍGUENOS EN

❖ **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.

Mediante un muestreo representativo de las publicaciones a día de la inspección 18/10/2021, se verifica el cumplimiento del plazo de 5 días establecido en el compromiso, ya que el 100% de los casos muestreados han sido publicados en la sección “Anuncios” de la web corporativa del Jurado

Regional de Valoraciones en la misma fecha en que DOCM. Se adjuntan dos ejemplos de los elementos muestreados.



Castilla-La Mancha



JURADO REG
DE VALORAC

INSTITUCIÓN

TRÁMITES

NORMATIVA

ACTIVIDADES

CARTA DE SERVICIOS

Q BUSCA

Levantamiento de actas previas

[Inicio](#) / [Anuncios](#) / Levantamiento de actas previas

¿Quiénes Somos?

18 de Agosto de 2021

Creación y Regulación

Resolución de 04/08/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo

Funciones y Competencias

Diario Oficial de Castilla-La Mancha

Composición

Funcionamiento

Preguntas Frecuentes

Actualidad

Resolución de 04/08/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo, por la que se convoca el levantamiento de actas previas a la ocupación de determinadas fincas afectadas por la ejecución de las obras de la instalación eléctrica LAMT 20 kV S/C cierre desde apoyo número 1256 L/14 Orgaz hasta CT avenida Madrid número 903703191, en el término municipal de Mascaraque (Toledo). [2021/9049]

Anuncios

ENLACES RELACIONADOS

[Enlace DOCM](#)



AÑO XL Núm. 158

18 de agosto de 2021

3078

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Desarrollo Sostenible

Resolución de 04/08/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Toledo, por la que se convoca para el levantamiento de actas previas a la ocupación de determinadas fincas afectadas por la ejecución de obras de la instalación eléctrica LAMT 20 kV S/C cierre desde apoyo número 1256 L/14 Orgaz hasta CT avenida Madrid número 903703191, en el término municipal de Mascaraque (Toledo). [2021/9049]



Castilla-La Mancha



JURADO REGI
DE VALORACI

INSTITUCIÓN TRÁMITES NORMATIVA ACTIVIDADES CARTA DE SERVICIOS [BUSCAR](#)

Información pública de bienes y derechos afectados por expropiación

[Inicio](#) / [Anuncios](#) / Información pública de bienes y derechos afectados por expropiación

¿Quiénes Somos?  4 de Octubre de 2021

Creación y Regulación Anuncio de 15/09/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete.

Funciones y Competencias

Composición

Funcionamiento

Preguntas Frecuentes

Actualidad

Anuncios

Diario Oficial de Castilla-La Mancha

Anuncio de 15/09/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete, sobre información pública del proyecto de instalación de energía eléctrica denominado: Cambio conductor de L/Elche de la Sierra de ST Fuensanta. Tramo Ap 1072-CT La Tejera, emplazada en el término municipal de Letur, a efectos de su autorización administrativa previa, de autorización administrativa de construcción, y reconocimiento en concreto de la utilidad pública. Referencia: 02211003534. [2021/10173]

ENLACES RELACIONADOS
[Enlace DOCM](#)



AÑO XL Núm. 191

4 de octubre de 2021

35

V.- ANUNCIOS

OTROS ANUNCIOS OFICIALES

Consejería de Desarrollo Sostenible

Anuncio de 15/09/2021, de la Delegación Provincial de Desarrollo Sostenible de Albacete, sobre información pública del proyecto de instalación de energía eléctrica denominado: Cambio conductor de L/Elche de la Sierra de ST Fuensanta. Tramo Ap 1072-CT La Tejera, emplazada en el término municipal de Letur, a efectos de su autorización administrativa previa, de autorización administrativa de construcción, y reconocimiento en concreto de la utilidad pública. Referencia: 02211003534. [2021/10173]

❖ **Compromiso 6:** Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores

El inspector procede a comprobar el cumplimiento con este compromiso mediante la consulta de la web corporativa del Jurado Regional de Valoraciones en la fecha 18/1/0/2021, obteniendo un resultado positivo de la misma y sin hallar desviaciones al respecto. Se expone a continuación la exposición de la publicación objeto de compromiso:

Tabla de valores medios de suelo rural fijados por el Jurado Regional de Valoraciones (2017-2019).

[Inicio](#) / [Node](#) / [Tabla de valores medios de suelo rural fijados por el Jurado Regional de Valoraciones \(2017-2019\)](#).

De conformidad con lo establecido en la Carta de Servicios del Jurado Regional de Valoraciones de Castilla-La Mancha, aprobada por Resolución de 23/10/2020, Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (DOCM núm. 220 de 2 de noviembre de 2020), esta institución ha adquirido el compromiso de publicar, en esta y dentro del 4º trimestre del año natural, la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.

Fichero

[Tabla_Valores_Medio_Suelo_Rural_JRV_2017-2019.pdf](#)

Clasificación

Informes

PESO

40

y su "tabla de valores medio de suelo rural JRV de 2017-2019, publicada en diciembre de 2020" (último trimestre del último año completo)

TABLA DE VALORES MEDIOS DE SUELO RURAL FIJADOS POR EL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES (2017-2019).

EXPROPIACIÓN EN SUELO RURAL: VALOR MEDIO SEGÚN CULTIVO EN CASTILLA-LA MANCHA (*)			
CULTIVOS	Valores 2017 (Euros/ha)	Valores 2018 (Euros/ha)	Valores 2019 (Euros/ha)
IMPRODUCTIVO	4.591	--	5.149
PASTOS	5.876	5.619	5.423
LABOR SECANO	9.948	9.115	8.967
LABOR REGADIO	17.225	21.987	20.300
OLIVAR SECANO	15.475	19.945	12.093
OLIVAR REGADÍO	28.364	25.213	--
VIÑA SECANO	17.148	20.695	--
VIÑA REGADÍO	23.376	27.753	22.003

Fuente: elaboración propia (fecha: diciembre de 2020).

(*) Valor del suelo, según cultivo, antes de aplicar factores de localización.

Puntos fuertes

- Excelente trabajo en la preparación y recopilación de toda la información necesaria para la revisión de todos los compromisos e indicadores asociados del periodo auditado

Oportunidades de mejora

Dado que los criterios de valoración de las encuestas a usuarios son puntuar del 1 al 5, siendo 1 “no esta nada de acuerdo” y 5 “esta muy de acuerdo”, concretar como se interpreta el valor 3, al encontrarse en el valor intermedio de esta escala

Nº	Observaciones
1	Podría interpretarse como contradicción la información aportada en la inspección de “cliente misterioso” efectuada, al indicarse telefónicamente que no es necesaria la cita previa, cuando en el correo electrónico se indica que se facilita un teléfono para concertar cita previa.

Documentos adjuntos al informe de auditoría:

- Matriz de actividades de auditoría
- Hoja de Datos
- Otros:

CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	NO SE HAN DETECTADO		

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

DISPOSICIONES FINALES

- Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
- A la vista de los resultados de la auditoría, el Auditor Jefe realiza la siguiente propuesta sobre la certificación:

MANTENIMIENTO.

- No obstante, los Servicios Técnicos de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. son el órgano responsable de la decisión final sobre la certificación, una vez analizados los resultados reflejados en este informe de auditoría y en el plan de acciones correctivas (cuando proceda) enviado por la organización. En consecuencia, la propuesta del equipo auditor sobre la certificación podrá ser ratificada o no.
- Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (a la dirección de correo electrónico facilitada por la Sede) en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. En caso de que el Plan de Acciones Correctivas no fuera satisfactorio, la organización dispone de un plazo de 15 días naturales para el envío de la documentación adicional que le sea requerida por AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la fecha de recepción dicho requerimiento.
- Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el plazo de 7 días naturales, a contar desde la fecha del último día de auditoría, la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Asimismo, se informa a la organización que cualquier queja o reclamación sobre la actuación de AENOR INTERNACIONAL S.A.U., estas deben ser remitidas a la siguiente dirección: calidad@aenor.com
- El Equipo Auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe y hace entrega al Representante de la Organización del Informe de Auditoría.
- Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.
- Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
- Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	NOVIEMBRE DE 2022
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I / Fase II)</i>	2023-02-07

- Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):
- Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.
- Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR INTERNACIONAL S.A.U. durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
- Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **ROSA MARIA GOMEZ TOLON**

En Toledo, a 17 de Enero de 2022

ANEXO A CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)

CENTROS FIJOS

CENTRO 1: SECRETARIA GENERAL CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS

DIRECCIÓN: Calle REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO

ACTIVIDADES DEL ALCANCE: JURADO REGIONAL

ANEXO C RELACIÓN DE PARTICIPANTES (marcar con X el tipo de participación)

Nombre y apellidos	Departamento o cargo	Reunión inicial	Desarrollo Auditoría	Reunión final
Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN	Jefa de servicio del Jurado de Regional de Valoraciones	X	X	X
Dña. Rosa Maria GÓMEZ TOLÓN	AENOR	X	X	X

ANEXO - HOJA DE DATOS

DATOS GENERALES		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Nombre de la Organización	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA -LA MANCHA	
Factoría/Planta/Delegación	Jurado Regional de Valoraciones	
Domicilio Social	Plaza DEL CONDE, 5, 45071 - TOLEDO	
C.I.F.	S1911001D	
NACE	<NACE>	
Grupo (si aplica)	JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	
Correo electrónico	<EMAIL_EMPRESA>	
Representante de la Dirección		
Nombre	Dña. Ana María RODRÍGUEZ MARTÍN	
Cargo	JEFA DEL SERVICIO DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES	
Teléfono	925248293	
Correo electrónico	arodriguez@jccm.es	
Director General		
Nombre	S/A, S/N	
Cargo	<CARGO_DIRECTOR>	
Contacto de Facturación		
Nombre	RODRÍGUEZ MARTÍN, Ana María	
Cargo	Otro	
Teléfono	925248293	
Correo electrónico	arodriguez@jccm.es	
Contacto de contabilidad		
Nombre	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Cargo	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Correo electrónico	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Norma de referencia	UNE 93200:2008	
Alcance Español	Jurado Regional de Valoraciones	
Alcance Inglés	Regional Jury of Valuations	
Procesos subcontratados (mencionar procesos)		
Productos/Proyectos		

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)				
	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº		Pers Prop	Pers Subc	Colectivo (*)	Nº
Total personas implicadas en el alcance del certificado:			N.A.		Total, personas implicadas en el alcance del certificado:			ELIJA..	
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº	Indicar posibles modificaciones en los centros (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº
SECRETARIA GENERAL CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS. Calle REAL, EDIFICIO "EL NUNCIO", 14. 45071 - TOLEDO	5	0	ELIJA..					N.A.	
			N.A.					ELIJA..	

(*) Explicación sobre colectivos:

ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	Colectivo	Explicación y exclusiones:
Cualquier actividad	Comerciales	
Limpieza	Limpiadores	No se incluye en este colectivo a Limpiadores especializados (por ejemplo: limpiadores de quirófanos, centrales nucleares, zonas contaminadas, etc.)
Seguridad	Personal de Seguridad	No se incluye en este colectivo, a los Servicios especiales de seguridad (por ejemplo: guardaespaldas, personal de los furgones de seguridad, instalaciones especiales, etc.).
Transporte	Conductores	
	Conductores de transportes especiales	Por ejemplo: conductores de camiones con material muy voluminoso, mercancías peligrosas, mercancías que requieran cadena de frío, transporte de pasajeros, etc.).
Sanitaria en hospitales y residencias	Celadores	No se incluye en este colectivo el personal de enfermería (enfermeros o auxiliares de enfermería)
Construcción / Actividades extractivas a cielo abierto	Peones	No se incluye en este colectivo al Personal especializado (oficiales de primera, encargados de obra, montadores de andamios, instaladores, etc.)
Call-centers y Tele-marketing	Telefonistas	No se incluye en este colectivo al Personal que realiza actividades de teleasistencia
Agraria	Recolectores	

Emplazamientos temporales	Nº Centros:		Emplazamientos temporales	Nº Centros:	
	Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):			Ámbito geográfico (Local / Nac / Internac):	

OTROS DATOS SOBRE EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN				Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)			
Personal estacional	Nº Personas:		Periodo:		Personal estacional	Nº Personas:	Periodo:
Personal a tiempo parcial	Nº Personas:		Duración jornada:		Personal a tiempo parcial	Nº Personas:	Duración jornada:
Personal en turnos	Nº Personas:		Nº turnos:		Personal en turnos	Nº Personas:	Nº turnos:
Distribución personal por área				Distribución personal por área			
Dirección:		Producción:		Comercial:		Admón:	

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL ESQUEMA AUDITADO		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Indicar los apartados de la Norma en los que se realizan exclusiones		
Reglamentación aplicable al alcance del certificado		

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA			Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Volumen de proyectos (ISO 166002)			
Superficie (m ²) / n° Líneas/N° APPCC (ISO 22000)			
Consumo anual de energía (Mwh/año) / N° de fuentes de energía / N° usos significativos de energía (ISO 50001)			
N° Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001)			
Áreas/departamentos implicados en el <i>Business Impact Analysis</i> (ISO 22301)			
Otros esquemas			

OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Modificaciones identificadas en auditoría (planificación y/o realización)
Sistema de Gestión integrado	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Grado de integración (en %)		