



CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento Primer Trimestre 2020 (01/01/2020 - 31/03/2020)

Carta de Servicios (Resolución de 19/10/2017. DOCM n° 213 de 3/11/2017, prorrogada por Resolución de 16/10/2019. DOCM n° 210 de 23/10/2019)

	Compromiso	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Estándares	Ejecución
1	Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido	Cero quejas	Quejas formuladas: 0%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	5
2	Actualización de la información de sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	- Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador dentro del plazo establecido	100% de remisiones en plazo	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: No se han producido actualizaciones
3	Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores	100% de información inmediata	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 3, 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	4,9
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, y tengan entrada en el Jurado Regional de Valoraciones, 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.	- Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.	Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de peticiones contestadas en plazo	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%
5	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.	- Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de requerimientos contestados en plazo	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6	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.	- Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100%.de escritos derivados en plazo	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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.	- 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.	Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.	100% de los seguimientos realizados	Número de seguimientos realizados en plazo: 100%



CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento Segundo Trimestre 2020 (01/04/2020 – 30/06/2020)

Carta de Servicios (Resolución de 19/10/2017. DOCM n° 213 de 3/11/2017, prorrogada por Resolución de 16/10/2019. DOCM n° 210 de 23/10/2019)

	Compromiso	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Estándares	Ejecución
1	Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido	Cero quejas	Quejas formuladas: 0%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	4,9
2	Actualización de la información de sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	- Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador dentro del plazo establecido	100% de remisiones en plazo	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: No se han producido actualizaciones
3	Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores	100% de información inmediata	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 3, 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	4,8
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, y tengan entrada en el Jurado Regional de Valoraciones, 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.	- Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.	Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de peticiones contestadas en plazo	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%
5	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.	- Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de requerimientos contestados en plazo	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6	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.	- Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100%.de escritos derivados en plazo	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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.	- 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.	Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.	100% de los seguimientos realizados	Número de seguimientos realizados en plazo: 100%

CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento Tercer Trimestre 2020 (01/07/2020 – 30/09/2020)

Carta de Servicios (Resolución de 19/10/2017. DOCM nº 213 de 3/11/2017, prorrogada por Resolución de 16/10/2019. DOCM nº 210 de 23/10/2019)

	Compromiso	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Estándares	Ejecución
1	Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido	Cero quejas	Quejas formuladas: 0%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	4,6
2	Actualización de la información de sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	- Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador dentro del plazo establecido	100% de remisiones en plazo	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: No se han producido actualizaciones
3	Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores	100% de información inmediata	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 3, 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	4,4
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, y tengan entrada en el Jurado Regional de Valoraciones, 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.	- Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.	Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de peticiones contestadas en plazo	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%
5	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.	- Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de requerimientos contestados en plazo	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6	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.	- Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100%.de escritos derivados en plazo	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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.	- 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.	Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.	100% de los seguimientos realizados	Número de seguimientos realizados en plazo: 100%

CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento Cuarto Trimestre 2020 (01/10/2020 - 02/11/2020)

Carta de Servicios (Resolución de 19/10/2017. DOCM n° 213 de 3/11/2017, prorrogada por Resolución de 16/10/2019. DOCM n° 210 de 23/10/2019)

	Compromiso	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Estándares	Ejecución
1	Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido	Cero quejas	Quejas formuladas: 0%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	5
2	Actualización de la información de sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	- Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador dentro del plazo establecido	100% de remisiones en plazo	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: No se han producido actualizaciones
3	Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	- Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores	100% de información inmediata	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción	Media obtenida de las preguntas 3, 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	5
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, y tengan entrada en el Jurado Regional de Valoraciones, 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.	- Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.	Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de peticiones contestadas en plazo	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%
5	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.	- Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de requerimientos contestados en plazo	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6	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.	- Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100%.de escritos derivados en plazo	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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.	- 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.	Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.	100% de los seguimientos realizados	Número de seguimientos realizados en plazo: 100%

CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento Cuarto Trimestre 2020 (03/11/2020 – 31/12/2020)

Carta de Servicios (Resolución de 23/10/2020. DOCM nº 220 de 02/11/2020)

Nº	Compromiso	Indicadores asociados	Forma de cálculo	Estándares	Ejecución
1	Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	- Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido.	Cero quejas.	Quejas formuladas: 0%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Media obtenida de la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).	Puntuación media de 4.	5
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.	Cero quejas.	Quejas formuladas: 0%
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.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de información inmediata.	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100%
		- Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Media obtenida de las preguntas 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5).	Puntuación media de 4.	4,7
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.	- Número de respuestas a solicitudes de información y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas.	Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de peticiones contestadas en plazo.	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: 100%
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.	- Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.	Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo.	100% de los anuncios insertados en plazo.	Número de anuncios insertados en plazo: 100%
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.	- Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores.	Verificación de la publicación anual.	Inserción anual de la tabla.	Tabla publicada en plazo: SÍ
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.	- 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.	Número de seguimientos realizados en plazo según el registro de seguimientos de indicadores.	100% de los seguimientos realizados.	Número de seguimientos realizados en plazo: 100%
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.	- Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de requerimientos contestados en plazo.	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
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.	- Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores.	100% de escritos derivados en plazo.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%