

# **CARTA DE SERVICIOS**

del **Jurado**  
**Regional de**  
**Valoraciones**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Hacienda y  
Administraciones Públicas



## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Jurado Regional de Valoraciones es el órgano colegiado y permanente de la Administración de la Junta de Comunidades especializado en la valoración de bienes y derechos para fijar el justiprecio definitivo en la expropiación forzosa. Está adscrito a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, que es la que le facilita toda la infraestructura administrativa para su adecuado funcionamiento, y actúa en el ejercicio de su actividad con plena autonomía funcional.



## 2 OBJETIVOS Y FINES

En cumplimiento de las funciones que se le asignan en el texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo, el Jurado Regional de Valoraciones actúa con competencia resolutoria definitiva, poniendo sus actos fin a la vía administrativa, para la fijación del justo precio en las expropiaciones, cuando éste no se hubiera convenido libremente y por mutuo acuerdo entre la Administración, las entidades beneficiarias y el expropiado, 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.

Con el fin de cumplir este fin con suficiente calidad y lograr la mejora permanente del mismo, los compromisos que se adquieren en esta Carta de Servicios van dirigidos a la ciudadanía, a las entidades o empresas beneficiarias de las expropiaciones, a la Administración de la Junta de Comunidades y al resto de Administraciones Públicas del ámbito territorial de Castilla-La Mancha, y tienen como objetivo mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos de la comunidad autónoma en el ámbito que se le ha encomendado.

### **3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Los derechos y deberes son los derivados de la normativa vigente que a continuación se detalla:

#### **a) Estatal:**

- Ley de Expropiación Forzosa de 16 de diciembre de 1954.
- Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa aprobado por Decreto de 26 de abril de 1957.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de valoraciones de la Ley de Suelo.

#### **b) Autonómica:**

- Texto Refundido de la Ley de Ordenación del Territorio y de la Actividad Urbanística, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010, de 18 de mayo.
- Decreto 41/2003, de 8 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Jurado Regional de Valoraciones de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Orden de 02/10/2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, de desarrollo del Decreto 41/2003, de 8 de abril y Órdenes de 15/05/2006 y de 06/11/2006, ambas de modificación parcial de la Orden de 02/10/2003.

### **4 SERVICIOS OFRECIDOS**

El Jurado Regional de Valoraciones presta los siguientes servicios:

- 1.** Facilita información general en materia de expropiación forzosa.
- 2.** Proporciona información y orientación sobre requisitos jurídicos y técnicos y derechos que asisten a todas las partes interesadas en los expedientes de fijación del justiprecio en expropiación forzosa.



3. Ofrece información en el portal web del Jurado sobre la institución, tramitación administrativa, presencial y en línea, normativa en materia de expropiación forzosa y valoraciones, publicaciones y actualidad relacionadas con su actividad (<https://juradovaloraciones.castillalamancha.es>).
4. Tramita, impulsa y adopta acuerdos sobre fijación definitiva del justiprecio en los procedimientos de expropiación forzosa.
5. Tramita y resuelve los recursos administrativos y requerimientos previos interpuestos contra los acuerdos de fijación de justiprecio.
6. Expide las certificaciones de actas y acuerdos que sean solicitadas por las partes interesadas.
7. Prepara y remite los expedientes administrativos en recursos contencioso administrativos interpuestos sobre asuntos derivados del ejercicio de su competencia y realiza el seguimiento los mismos.



**5 COMPROMISOS DE CALIDAD**

Los compromisos adquiridos son los siguientes:

- 1.** Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.
- 2.** Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado.
- 3.** Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



## 6 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta carta son los que se relacionan en el **anexo** y también pueden consultarse en la página <https://www.jccm.es>, en donde se actualizarán con periodicidad trimestral los resultados de su cumplimiento.

## 7 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

A través de encuestas de satisfacción que estarán a disposición de las personas usuarias tanto en la sede del Jurado Regional de Valoraciones como en el portal web: <https://juradovaloraciones.castillalamancha.es/>.



También expresando sus observaciones o propuestas de mejora en el apartado correspondiente de la encuesta de satisfacción.

## **8 QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Para seguir mejorando los servicios que se ofrecen, se necesita su colaboración mediante la formulación de sugerencias (cuando crea que los servicios pueden mejorarse) o mediante la presentación de quejas (si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente carta).

La presentación podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante un escrito dirigido a: Jurado Regional de Valoraciones, C/ Real nº 14 (Edificio "El Nuncio"), 45071-Toledo.
- Llamada telefónica: 925 248 295 en horario de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: [juradovaloraciones@jccm.es](mailto:juradovaloraciones@jccm.es)
- Mediante el correspondiente formulario de la sede electrónica de la Junta en la dirección <https://www.jccm.es>. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Marcando el número de teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma). O bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija.
- De forma presencial, en cualquier dependencia de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación.



## 9 MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de la presentación de una queja se evidenciase el 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 (escrito, teléfono, correo electrónico, fax, etc.) para solicitar disculpas y darle explicaciones de las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.



## 10 VIGENCIA

La Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 2 de noviembre de 2020, surte efectos desde el día siguiente y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.





## ANEXO. INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

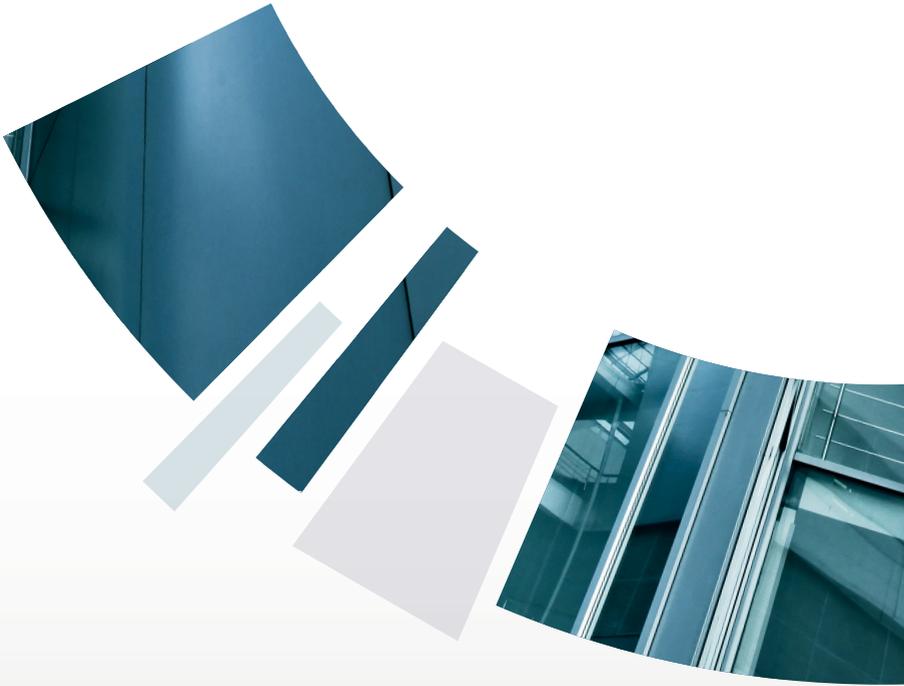
Nº	COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	ESTÁNDARES	PERIODICIDAD
1	Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Número de quejas sobre el trato recibido.	Cero quejas.	Trimestral
		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.	
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.	Trimestral
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.	Trimestral
		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	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.	Trimestral

# CARTA DE SERVICIOS

del Jurado Regional de Valoraciones

Nº	COMPROMISOS	INDICADORES ASOCIADOS	FORMA DE CÁLCULO	ESTÁNDARES	PERIODICIDAD
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.	Trimestral
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.	Anual
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.	Trimestral
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.	Trimestral
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.	Trimestral

**Jurado Regional de Valoraciones**  
*Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas*



**Castilla-La Mancha**



D.L. TO 260-2020