



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 4801/2021

Asunto: Tramitación electrónica de solicitudes de procedimientos administrativos ante el EREN de la Administración de la Comunidad de Castilla y León / Resolución
Centro directivo: Consejería de Economía y Hacienda

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., en la queja se hace alusión a que por D. XXX, se tramitó un certificado de eficiencia energética de edificios ante el EREN, nº de expediente XXX, llegándole una notificación electrónica a través de la aplicación informática CEREN, relativa a dicho certificado, no pudiendo proceder a su descarga debido al mal funcionamiento de esta plataforma.

Según manifestaciones del autor de la queja, presentada una reclamación al efecto, a través de correo electrónico, se recibe una comunicación del siguiente tenor:

“Dado que consta hoja de encargo, se le ha dado autorización a XXX para la gestión de la solicitud y por tanto es el único que puede acceder al registro.

Por lo anteriormente indicado, deberá ponerse en contacto con el técnico certificador para que le facilite la documentación. Si por el contrario no se puede poner en contacto con el técnico, se podrá remitir un correo a ceren_dg@jcy.es solicitando la documentación, previa acreditación de la propiedad mediante copia de DNI y escritura de compraventa o copia simple de la vivienda”.



Ante esta circunstancia se pregunta por qué no se puso eso de manifiesto desde el principio, y por qué se remite (varias veces) una comunicación a la que no se puede tener acceso.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“1. La tramitación de certificados de eficiencia energética de edificios de Castilla y León está regulada por el Decreto 55/2011, de 15 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para la certificación de eficiencia energética de edificios de nueva construcción en la Comunidad de Castilla y León y la Orden EYE/23/2012, de 12 de enero, por la que se regula el procedimiento de inscripción en el Registro de Certificaciones de Eficiencia Energética de edificios de Castilla y León.

2. La solicitud de inscripción en el registro de certificados de eficiencia energética de edificios se realiza de manera telemática a través de la aplicación electrónica CEREN, disponible en el siguiente enlace: <https://servicios3.jcyl.es/cefe/>.

3. La aplicación CEREN permite que las solicitudes de inscripción en el registro sean tramitadas por los técnicos certificadores, para lo cual deben aportar al expediente la correspondiente hoja de encargo firmada tanto por el propietario como por el técnico certificador. Concretamente, el expediente XXX se tramitó con hoja de encargo.

4. Independientemente de quién realice el trámite de solicitud de inscripción, la aplicación CEREN siempre permite el acceso del propietario del inmueble a la documentación de los expedientes asociados a su NIF, para lo cual debe acceder al registro a través del enlace anterior e identificarse mediante certificado digital o DNI electrónico.

5. La aplicación informática CEREN está programada para informar al propietario del inmueble del estado de su expediente y de la forma de acceso a la documentación. Así, de manera automática, y tras el registro de una solicitud de inscripción de certificado, la aplicación CEREN remite un correo electrónico al propietario del inmueble informando del trámite e incluyendo un enlace de acceso a la aplicación para poder consultar la documentación. Se muestra a continuación el contenido de este tipo de correos electrónicos:



CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS

La Dirección General de Energía y Minas de Castilla y León, le comunica que con fecha xx/xx/xxxx se ha registrado a través de la aplicación informática "CEREN", la solicitud de tramitación del certificado de eficiencia energética que a continuación se indica:

Nº Expediente: xxxxx-CEREN-xxx

Nº Registro: xxxxxxxxxx

Trámite de la Solicitud: EDIFICIO:INSCRIPCIÓN DE CERTIFICADO DE EDIFICIO EXISTENTE

Identificación del Edificio: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Promotor/Propietario/Representante: xxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Firmante: xxxxxx - xxxxxxxxx

Puede acceder a la aplicación en el siguiente enlace: <https://servicios3.jcyl.es/cefe/> y descargar los documentos

6. Así mismo la aplicación remite de manera automática un correo electrónico informativo cuando se notifica un requerimiento o tras la resolución de inscripción del certificado, informando sobre la manera de acceder a la documentación, tal y como se puede ver en el siguiente correo tipo:

CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS

La Dirección General de Energía y Minas de Castilla y León, le comunica que con fecha xx/xx/xxxx se ha procedido a realizar la notificación electrónica de la aplicación informática "CEREN" relativa al certificado de eficiencia energética que a continuación se indica:

Nº Expediente: xxxxx-CEREN-xxxx

Nº Inscripción: xxxxxxxxxx

Nº Registro: xxxxxxxxxx

Notificación: Resolución de Inscripción en el Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios.

Identificación del Edificio: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx - xxxxx (xxxxx)

Promotor/Propietario/Representante: xxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Firmante: xxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Puede acceder a la aplicación en el siguiente enlace: <https://servicios3.jcyl.es/cefe/> y descargar los documentos: Certificado de Eficiencia Energética de Edificios, Resolución de Inscripción en el Registro de Certificados de Eficiencia Energética de Edificios y Etiqueta de Eficiencia Energética.

7. En cuanto a la atención a los usuarios de posibles incidencias con el registro, se informa de que estos tienen a su disposición las direcciones de correo electrónico ceren@jcyl.es y ceren_dg@jcyl.es, desde donde se da respuesta personalizada en función de cada problema reportado. Concretamente y en relación con la comunicación a través de correo electrónico a la que hace referencia el informe de queja, indicar que se procedió a informar al ciudadano de manera particular, sobre las diferentes opciones de acceso a la documentación de su expediente.



8. *Se desconoce el motivo por el cual el ciudadano no ha sido capaz de acceder al enlace incluido en los diferentes correos informativos remitidos por la aplicación CEREN.*

9. *Es importante reseñar que anualmente, mediante el procedimiento explicado en los puntos anteriores, se resuelven favorablemente un promedio de 21.500 solicitudes de inscripción de certificados de eficiencia energética de edificios de Castilla y León, sin prácticamente incidencias en la aplicación, teniendo en la actualidad más de 177.000 certificados inscritos.*

10. *En cuanto al plazo máximo para notificar la resolución de inscripción, y de acuerdo con la normativa vigente, es de tres meses a contar desde el día de presentación de la solicitud. Se adjunta documentación del expediente XXX asociado a este ciudadano, resuelto favorablemente en 15 días:*

- i. Registro de solicitud de inscripción: 3/11/2021.*
- ii. Requerimiento de la Administración: 15/11/2021.*
- iii. Contestación al requerimiento: 15/11/2021.*
- iv. Resolución de inscripción en el Registro: 18/11/2021.*
- v. Etiqueta energética del edificio generada por CEREN.*

11. *Se adjuntan así mismo tres correos electrónicos remitidos por el ciudadano los días 15 y 18 de noviembre de 2021, al buzón de consultas sobre certificados energéticos de edificios del EREN ceren@jcyl.es, en respuesta a los correos informativos que se remiten desde CEREN”.*

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución, partiendo de los antecedentes que a continuación se resumen:

1º.- Según informa esa Consejería

“(…)

4. Independientemente de quién realice el trámite de solicitud de inscripción, la aplicación CEREN siempre permite el acceso del propietario del inmueble a la documentación de los expedientes asociados a su NIF, para lo cual debe acceder al registro a través del enlace anterior e identificarse mediante certificado digital o DNI electrónico.

5. *La aplicación informática CEREN está programada para informar al propietario del inmueble del estado de su expediente y de la forma de acceso a la documentación. Así, de manera automática, y tras el registro de una solicitud de*



inscripción de certificado, la aplicación CEREN remite un correo electrónico al propietario del inmueble informando del trámite e incluyendo un enlace de acceso a la aplicación para poder consultar la documentación.

(...)

8. Se desconoce el motivo por el cual el ciudadano no ha sido capaz de acceder al enlace incluido en los diferentes correos informativos remitidos por la aplicación CEREN”.

2º.- Como consta en el expediente, efectivamente, tal y como afirma la Consejería, D. XXX recibe el indicado correo de la forma prevista, pero no puede consultar la documentación.

3º.- Tras varios intercambios de correos electrónicos con personal de esa Consejería, el Sr. XXX, recibe uno en el que se le comunica:

“Dado que consta hoja de encargo, se le ha dado autorización a XXX para la gestión de la solicitud y por tanto es el único que puede acceder al registro.

Por lo anteriormente indicado, deberá ponerse en contacto con el técnico certificador para que le facilite la documentación. Si por el contrario no se puede poner en contacto con el técnico, se podrá remitir un correo a ceren_dg@jcy.l.es solicitando la documentación, previa acreditación de la propiedad mediante copia de DNI y escritura de compraventa o copia simple de la vivienda”.

Como *ut supra* ya hemos señalado, ante esta circunstancia el autor de la queja se pregunta por qué no se puso eso de manifiesto desde el principio, y por qué se remite (varias veces) una comunicación a la que no se puede tener acceso.

De lo anteriormente expuesto, cabe concluir que existe una contradicción entre lo que consta en el informe, y el último correo a que hemos hecho referencia, dado que en el primera se afirma que *“Independientemente de quién realice el trámite de solicitud de inscripción, la aplicación CEREN siempre permite el acceso del propietario del inmueble a la documentación de los expedientes asociados a su NIF”*, mientras que en el segundo se indica que, *“deberá ponerse en contacto con el técnico certificador para que le facilite la documentación”*.

Es cierto que el funcionamiento de los sistemas informáticos, independientemente de la buena voluntad de la Administración actuante, no siempre responde a como está programado y previsto, y que este hecho genera en el administrado un sentido de frustración, que también es comprensible, lo que debe llevar a los Entes públicos a esforzarse en poner todos los medios que sean precisos para que dichos sistemas funcionen adecuadamente, en el sentido que de ellos se espera.



Cabe señalar que los sistemas informáticos administrativos son esenciales para organizar y gestionar la información dentro de una organización, por lo que disponer de un buen sistema puede ayudar a evitar problemas o a resolverlos con rapidez cuando surjan.

Conviene recordar que el principio de eficacia contemplado en el artículo 103 de la Constitución española debe presidir la actuación de toda Administración pública y, por tanto, como rector de su actividad. Principio de eficacia que implica la idoneidad de la Administración pública para cumplir sus fines y, con ello, la satisfacción del interés general. Es decir, que esta no solo debe preocuparse por la toma de sus decisiones administrativas en términos de legalidad, sino también, decididamente por el resultado efectivo de la acción administrativa, lo que exige que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad demanda conforme a la legalidad, y en la medida en que logre cumplir los fines legalmente impuestos, podrá contribuir a la satisfacción de los intereses generales.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

Que por la Consejería de Economía y Hacienda se proceda a realizar las actuaciones que sean precisas en orden a conseguir que sus sistemas informáticos respondan a los fines para los que están destinados, en condiciones preestablecidas, de forma que cuando surjan incidencias en su funcionamiento se facilite a los administrados la más amplia información al respecto con objeto de evitarles al máximo las dificultades en sus relaciones con la Administración y resto de entes del sector público.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Economía y Hacienda en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López