



**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: 1022/2023**

**Asunto: Problemas en la realización de gestiones telemáticas con 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, la queja presentada en esta Defensoría vino motivada por las dificultades sufridas por un arquitecto técnico para el registro electrónico de un certificado de eficiencia energética a través del programa habilitado a tal efecto por la Junta de Castilla y León.

Según manifestaciones del autor de la queja, en un supuesto concreto, al tratar de registrar un certificado energético, el programa no admitió su firma electrónica, generando un error, pese a que la misma era válida y reconocida por el sistema. Tras ponerse en contacto con el servicio telefónico de la Junta 012, le indicaron que tenía que deshabilitar el antivirus de su equipo y que así ya funcionaría, cosa que no sucedió.

Añadía que en otras ocasiones la tramitación de los certificados energéticos se había realizado sin problema alguno y con el mismo antivirus, sin necesidad de su previa desactivación, por lo que consideraba que deberían realizarse las actualizaciones precisas en los sistemas informáticos de la Administración para que dichos problemas quedasen definitivamente solventados y no volvieran a producirse.

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 elaborado por la Consejería de Economía y Hacienda, en el cual se hacía constar que el programa habilitado por la Junta de Castilla y León, CEREN, es una



herramienta web para el registro electrónico de los certificados de eficiencia energética de edificios de Castilla y León. Para el cálculo y elaboración de los certificados se utilizan programas informáticos reconocidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana, de acuerdo con el Real Decreto 390/2021, de 1 de junio.

Se señalaba que no se tenía constancia de la existencia de la situación descrita, que se desconocía el tipo de certificado electrónico que el ciudadano estaba utilizando al intentar realizar la tramitación en el registro CEREN de certificados de eficiencia energética de edificios, y que no fue reconocido por el sistema.

Se ponía también de manifiesto que el reconocimiento y validación de la firma electrónica de las personas usuarias, en las relaciones que mantengan con la administración electrónica de la Junta de Castilla y León, es un servicio de la Administración Autonómica que utiliza la aplicación web CEREN. De acuerdo con la información disponible en sede electrónica, para la firma digital en servicios de la Administración, la Junta de Castilla y León admite el e-DNI y los certificados electrónicos de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Camerfirma, Firma Profesional, Agencia Notarial de Certificación y Consejo General de la Abogacía.

Asimismo, se indicaba que la administración electrónica de la Junta de Castilla y León dispone de un servicio de comprobación de los requisitos de firma digital que permite verificar la validez del certificado electrónico antes de realizar cualquier trámite (<https://www.ae.jcyl.es/reqae2/>).

La propia aplicación CEREN, de registro electrónico de los certificados de eficiencia energética de edificios de Castilla y León, dispone de un botón “Requisitos Técnicos” de acceso directo al enlace indicado de comprobación de firma.

Las incidencias con el sistema de tramitación de registro de certificados de eficiencia energética se resuelven, con carácter general, con la máxima celeridad para facilitar el acceso a las personas usuarias, tal y como lo demuestran las cifras de expedientes gestionados anualmente y el número de personas usuarias, según se indica seguidamente. La aplicación CEREN (IAPA 1987) es una de las herramientas web de administración electrónica de Castilla y León más utilizadas, con un registro de 37.488 expedientes tramitados en los últimos 12 meses (media mensual de 3.124) y con 7.455 personas usuarias con la cualificación para certificar la eficiencia energética de un edificio o vivienda, que han registrado telemáticamente a través de la aplicación CEREN, al menos, un certificado.



Actualmente, el registro CEREN cuenta con 209.150 certificados ya tramitados e inscritos, cuya información está disponible en el portal de Datos Abiertos de la Junta de Castilla y León.

También se nos indicaba en el informe remitido que desde el Ente Regional de la Energía de Castilla y León diariamente se realizan acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, así como de rediseño y actualización de funcionalidades del aplicativo CEREN para facilitar la tramitación electrónica a las personas usuarias del mismo.

Finalmente, se ponía en nuestro conocimiento que, en el momento actual, el aplicativo web CEREN está, con carácter general, dando el servicio de manera satisfactoria, tal y como lo demuestran los 1.651 expedientes registrados electrónicamente por las personas usuarias en los últimos 15 días, concretamente entre el 15 y el 28 de abril de 2024.

A la vista de lo señalado, es necesario hacer referencia a que la inscripción en el Registro Público de Castilla y León de los certificados de eficiencia energética de edificios definidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, puede realizarla el promotor o propietario del edificio o de parte del mismo, así como cualquier otra persona autorizada por el promotor o propietario, y que dicha tramitación debe efectuarse, en todo caso, telemáticamente.

En el supuesto que nos ocupa, intentó efectuar el registro del certificado energético un arquitecto técnico. Su obligación de relacionarse con la Administración a través de medios telemáticos viene establecida con carácter general en el artículo 14.2 letra c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al mencionar que, en todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, las personas que *“ejercen una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional”*.

En todo caso, debemos recordar que el artículo 13 de la citada ley, entre los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, recoge el de ser asistidas en el uso de medios electrónicos. No obstante, el apartado 2 del artículo 12 de la misma ley establece que las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del mencionado artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.



De ello se deduce que, a pesar de que el citado artículo 13 reconoce con carácter general el derecho de las personas a recibir asistencia en el uso de los medios electrónicos, se excluye del deber de asistencia a los sujetos obligados.

Ciertamente, quienes resultan obligados a utilizar medios electrónicos en sus relaciones con la Administración carecen del derecho de asistencia en el uso de los mismos. Si se tiene en cuenta que entre tales sujetos se encuentran no sólo grandes entidades societarias, sino también pequeñas asociaciones, comunidades de vecinos o profesionales, como en el caso que nos ocupa, resulta que en estos supuestos la ayuda en el uso de los medios electrónicos pudiera resultar necesaria.

Dicho lo cual, parece necesario tener en cuenta que la utilización administrativa de medios electrónicos requiere de un papel proactivo de la Administración para conseguir hacer efectivo el principio de igualdad, en la línea de lo que disponía el artículo 4. b) de la derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. según el cual *“en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos”*.

Esa actitud proactiva de la Administración debe ponerse en relación con el derecho de las personas a que, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, sean asistidas en el uso de medios electrónicos, en la línea de lo recogido, con carácter general, en el ya mencionado artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. De ello podemos deducir entender que las Administraciones públicas han de prestar la asistencia requerida por los interesados que así lo soliciten, incluso de aquellos obligados a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, con objeto de evitar situaciones como la que se describe en la queja que ha dado lugar a la presente resolución.

Esa misma conclusión se puede deducir de la lectura del artículo 44.2 de la Ley 2/2020, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, al señalar que: *“La Administración de la Comunidad facilitará asistencia en el uso de medios electrónicos a los ciudadanos, especialmente a quienes no estén obligados a relacionarse electrónicamente con ella, que así lo soliciten, a través de las oficinas de asistencia en materia de registro y por medio del servicio telefónico de información y atención al ciudadano”*.



En efecto, del contenido de este precepto se extrae que no queda excluida la asistencia en el uso de medios electrónicos a quien esté obligado a relacionarse a través de dichos medios con la Administración autonómica, sino que en él se hace especial hincapié en apoyar a quienes, sin estar obligados a ello, opten por el uso de medios telemáticos en sus relaciones con los entes públicos de Castilla y León.

A lo señalado hay que añadir que el artículo 9.2 de la misma norma preceptúa que la Administración de la Comunidad debe garantizar *“el acceso de todos los ciudadanos a los servicios en condiciones de igualdad y, en particular, el acceso por medios electrónicos, habilitando los sistemas y mecanismos oportunos para ello”*.

El servicio a la ciudadanía exige, pues, de las Administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y, por supuesto, al ejercicio de sus derechos. La satisfacción del interesado en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar no solo el ejercicio de sus derechos, sino también el cumplimiento de sus deberes en sus relaciones con las Administraciones Públicas, por ello, resulta prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación de todos los interesados, (y especialmente de quienes están obligados a ello) de relacionarse con la Administración a través de un canal electrónico de uso sencillo, intuitivo, efectivo y eficiente, contando para ello, si fuera preciso, con la asistencia técnica necesaria, máxime cuando se trata de personas físicas las que la requieren.

Finalmente es oportuno destacar, como lo demuestra la práctica cotidiana, que el funcionamiento de los sistemas informáticos no siempre responde a como está programado y previsto, hecho que genera en el ciudadano cierta frustración, por lo que los entes públicos han de esforzarse en poner todos los medios que sean precisos para que dichos sistemas funcionen a plena satisfacción, tal y como los ciudadanos esperan.

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**:

**ÚNICA: Que por parte de esa Consejería de Economía y Hacienda se proceda a realizar las actuaciones que se consideren precisas para conseguir que sus sistemas informáticos respondan a los fines a los que están destinados, y cuando surjan incidencias en su funcionamiento se facilite a los ciudadanos la más amplia información al respecto, propiciando, en todo momento, la resolución de los problemas técnicos que pudieran surgir.**

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



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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