



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1274/2025

Asunto: Emisión de certificado de profesionalidad / Retrasos / Resolución

Centro directivo: Consejería de Industria, Comercio y Empleo

Ilma. Sra.:

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, el motivo de la queja era la demora en la emisión de un certificado de profesionalidad.

Según manifestaciones del autor de la queja, D. XXX, el día 17 de julio de 2024, solicitó telemáticamente el certificado de profesionalidad XXX, tras haber superado satisfactoriamente la evaluación de los 3 módulos de las cualificaciones profesionales requeridos para obtenerlo.

El 3 de septiembre de ese mismo año realizó una consulta al ECYL “sobre la situación del expediente del mencionado certificado vía mensaje directo a través de la red social LinkedIn”.

Tras facilitar una serie de datos, el 3 de octubre de 2024 recibió respuesta, cuyo tenor literal fue el siguiente:

“Buenos días, su expediente está en situación de solicitado y pendiente de informe por la Gerencia Provincial de Valladolid. Las solicitudes de certificado se tramitan siguiendo un orden según fecha de presentación en el registro según establece el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, debido al elevado volumen de solicitudes de certificado de profesionalidad hace que no pueda informarle de una fecha exacta de la resolución de su solicitud.

Si necesita el certificado de profesionalidad de forma urgente puede ponerse en contacto con nosotros en este teléfono 983XXX, extensión XXX”.



A la vista de ello, y una vez vencido el plazo de seis meses establecido para la emisión del certificado, el día 18 de marzo de 2025 realizó una llamada telefónica al ECYL, en la que se le informó de que la documentación aportada era correcta y que se iba a proceder a la expedición de dicha certificación, pero *“que existía un retraso en su tramitación por un alto volumen de solicitudes y que el periodo de espera podría rondar los 2 años”*.

Ante esta información, preguntó si existía alguna forma de acelerar el proceso o reducir esos plazos y la única solución que le facilitaron fue la de poder recibir un justificante de estar a la espera de emisión del certificado.

Por último, la queja recoge que el Sr. XXX considera que este retraso *“le está perjudicando a nivel laboral y profesional además de la situación de discriminación y desventaja que provoca la citada demora frente a solicitantes de otras comunidades autónomas que obtienen la emisión del certificado en un plazo mucho menor”*.

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 que D. XXX presentó solicitud del Certificado de profesionalidad XXX el día 18/07/2024 correspondiente al expediente SSC/2024/47/884. Dicho expediente fue informado favorablemente por el órgano gestor en fecha 7/03/2025.

La formación realizada por la persona solicitante procede de un procedimiento de evaluación para la acreditación de competencias profesionales (expediente 2671/PEAC/22), cuya fecha de acreditación es el 05/07/2024. El resultado fue la acreditación de la cualificación profesional SSC445_3 incluida en el Certificado de profesionalidad XXXX,

El elevado volumen de solicitudes de certificado, en cuya resolución se sigue un riguroso orden según la fecha de presentación de la solicitud, ha impedido cumplir el plazo de resolución preceptuado.

Actualmente, gracias a la incorporación de nuevos efectivos de personal, la tramitación de las solicitudes de certificado de profesionalidad se ha agilizado. Las órdenes de fecha 21/05/2025 y 19/06/2025 incluyen los expedientes presentados durante el año 2023, y se está trabajando en la preparación de las órdenes que incluirán los expedientes correspondientes al primer semestre del año 2024. Está previsto que la tramitación de los expedientes del segundo semestre del año 2024 comience el mes de septiembre de 2025.



A la vista de lo informado, aunque parece que la cuestión objeto de la queja parece encontrarse vías de solución, estimamos oportuno a hacer a esa Consejería una serie de consideraciones para contribuir en la medida de lo posible a la resolución de la problemática planteada.

En primer lugar, debemos dejar constancia de que la propia Consejería de Industria, Comercio y Empleo reconoce la demora a la que hace mención el autor de la reclamación registrada en esta Procuraduría y que justifica en el elevado número de solicitudes de certificados de profesionalidad que se han solicitado.

Ahora bien, ello no es óbice para que se incumpla lo preceptuado en el artículo 10.1 de la Orden EYE/867/2013, de 22 de octubre, por la que se crea el Registro de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales Acumulables expedidas en Castilla y León y se establece el procedimiento de expedición e inscripción que establece que *“El plazo máximo para resolver el procedimiento de expedición será de 6 meses. Transcurrido el mismo sin haberse notificado la resolución, la solicitud podrá entenderse desestimada”*.

Hay que tener presente que la obligación de resolver expresamente y en plazo cuantas solicitudes formulen los interesados es un principio esencial del procedimiento administrativo común, del que deriva el derecho del ciudadano a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se le dé puntual respuesta sobre el contenido de su petición. Ello es consecuencia directa de la previsión contenida en el artículo 103.1 de la Constitución, que impone a las Administraciones Públicas la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. Este sometimiento se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la ley según los principios garantizados por la Constitución en el artículo 9.3.

Pues bien, esta demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación. En concreto, resultan infringidas por la actuación administrativa examinada las siguientes normas:

- El artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, que garantiza, dentro del derecho a una buena administración, el derecho a un procedimiento imparcial y tramitado en un plazo razonable.
- El artículo 1 de la Ley 2/2010, de 11 marzo, a Ley 2/2010, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, en el que se desarrolla el derecho a una buena Administración reconocido en el referido Estatuto.



También vulnera lo recogido en el artículo 19 de esa misma norma al señalar que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica, ante sus peticiones, solicitudes o reclamaciones, dicte resolución expresa y motivada, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común, y en el artículo 20 al concretar que los ciudadanos tienen derecho a que la Administración autonómica les notifique la resolución expresa de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados en el plazo máximo previsto en sus normas reguladoras, y en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

- El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al señalar que el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

- El artículo 31 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que recoge los principios de funcionamiento de la administración de la Comunidad y señala que en sus relaciones con los ciudadanos, para el servicio efectivo a los mismos, deberá actuar con objetividad y transparencia con arreglo, entre otros, al principio de agilidad en los procedimientos administrativos.

- Y, como ya hemos señalado, lo preceptuado en el artículo 10.1 de la Orden EYE/867/2013, de 22 de octubre, por la que se crea el Registro de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales Acumulables expedidas en Castilla y León.

Es importante que esa Administración elimine los retrasos para así evitar que los ciudadanos sufran las consecuencias de una demora que puede ocasionar en muchos supuestos un perjuicio concreto a los particulares que, ante la inactividad o silencio de la Administración, tengan que optar incluso por acudir a la vía judicial para obtener la satisfacción de sus pretensiones, con los consiguientes perjuicios económicos y posiblemente morales. Además, en un supuesto como el que nos ocupa esa Consejería debe ser plenamente consciente de los perjuicios, tanto a nivel personal como profesional, que ocasionan los retrasos en la emisión de un Certificado de Profesionalidad tras su solicitud.

En efecto, el principal objetivo de obtener un Certificado de Profesionalidad es poder acreditar oficialmente las competencias profesionales por parte del solicitante. Cuando su emisión se retrasa el solicitante no puede demostrar formalmente su cualificación ante potenciales empleadores, puede perder oportunidades laborales en procesos de selección donde se exige dicha certificación como requisito obligatorio y además, se ve en desventaja frente a otros candidatos que sí cuentan con la acreditación física o digital.



En muchos casos, la obtención de un certificado es condición necesaria para acceder a niveles superiores de formación o especialización profesional. Un retraso en su emisión puede impedir la inscripción o el acceso a nuevas acciones formativas retrasando el desarrollo de una carrera profesional planificada en base a itinerarios de formación encadenada.

La ausencia del certificado oficial también tiene implicaciones en procedimientos en los que se requiere documentación acreditativa, como el reconocimiento de cualificaciones en otros países (por ejemplo, dentro del espacio europeo) o el acceso a bolsas de empleo públicas o convocatorias oficiales donde se exige dicha titulación.

En situaciones donde el empleo depende directamente de la presentación del certificado, los retrasos pueden tener consecuencias económicas directas para el solicitante, al postergarse su incorporación al mundo laboral. Y como consecuencia de ello puede experimentar frustración, ansiedad e incertidumbre ante la falta de información clara sobre el estado del proceso, especialmente cuando no se establecen plazos concretos o canales de comunicación eficaces.

Los retrasos en la emisión de certificados de profesionalidad no son meramente una cuestión administrativa, pues afectan de forma directa a la vida laboral, formativa y personal del solicitante. Es por ello que resulta esencial que se agilicen estos procesos con el fin de que se garanticen plazos razonables de resolución, evitando con ello, incluso, posibles reclamaciones de responsabilidad patrimonial a esa Administración.

Consideramos necesario que, de manera urgente, esa Consejería adopte las medidas precisas para garantizar el cumplimiento de varios de los principios que debe regir la actuación de la Administración, en los términos que ha fijado el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de Castilla y León y de Gestión Pública, y evitar que se produzcan en el futuro retrasos como el que se describe en esta queja:

- *“Principio de mejora continua. La Administración autonómica ha de poner en práctica métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad”.*
- *“Principio de anticipación o proactividad. La forma de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios públicos ha de anticiparse a los problemas y demandas de los ciudadanos”.*
- *“Principio de celeridad: La consecución de los objetivos pretendidos ha de lograrse en el menor tiempo posible”.*



Asimismo, debe valorar si fuera necesario exigir la responsabilidad directa de los titulares de las unidades administrativas y personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, conforme dispone la regulación legal, y, en todo caso, intentar remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación y resolución de los procedimientos, según proclama el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del *Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*:

“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado”.

Por todo ello, consideramos que esa Consejería debe valorar la oportunidad de adoptar las medidas que considere necesarias para evitar retrasos como el que venimos analizando o intensificar algunas de las que ya parece haber implantado, especialmente en relación con el incremento de personal, pero sin dejar de lado otros aspectos como pueden ser la mejora de los medios materiales (tecnológicos) o la especialización de los medios humanos con los que cuenta.

Finalmente, debemos hacer referencia a que artículo 33 de la precitada Ley 2/2010, de 11 de marzo, establece que, en los términos previstos en el Estatuto de Autonomía y en su ley reguladora, los ciudadanos tienen derecho a plantear ante el Procurador del Común quejas relativas a vulneraciones e incumplimientos de los derechos y los principios recogidos en esta Ley, así como las deficiencias o anomalías que observen en el funcionamiento de los órganos administrativos y de los servicios públicos. La ley reguladora a que se refiere dicho artículo 33 es la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, cuyo artículo 12.2 dispone que *“en cualquier caso, velará porque las Administraciones resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”.*

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**:



PRIMERA: Que por parte de esa Administración se adopten las medidas necesarias y se habiliten los medios personales y materiales imprescindibles para reducir los tiempos de tramitación de procedimientos como el que es objeto de esta queja y los retrasos de su resolución en situaciones como la descrita.

SEGUNDA: Que sin menoscabar los derechos de otros ciudadanos que pudieran encontrarse en una situación similar a la del Sr. XXX, se tomen cuantas medidas sean necesarias para emitir la certificación solicitada a la mayor brevedad posible.

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 Industria, Comercio y Empleo 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