



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## D. OTRAS DISPOSICIONES

### CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

*ORDEN PRE/1215/2023, de 23 de octubre, por la que se aprueba la carta de servicios del Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León.*

Las cartas de servicios como herramientas de gestión de calidad, de comunicación, participación y transparencia acercan la Administración a los ciudadanos, facilitan avanzar en la implantación de la mejora continua y en la calidad de la prestación de los servicios públicos.

Mediante las cartas de servicios la Administración de Castilla y León informa sobre los compromisos de calidad de los servicios públicos que presta, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y regula en el capítulo III el «sistema de gestión de las cartas de servicios».

El citado Decreto establece en su artículo 17 que las cartas de servicios se aprobarán por orden de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, a propuesta del centro directivo competente en materia de calidad de los servicios.

La aprobación de las cartas de servicios se hará pública mediante la inserción de un extracto del contenido de esta en el Boletín Oficial de Castilla y León y se difundirá, tal como prevé el artículo 7 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y demás medios de difusión de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en las respectivas dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1.gg) del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, le corresponde a esta Consejería «el diseño y la ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios, así como la evaluación de su funcionamiento.»

Por lo expuesto, de conformidad con la competencia que se deriva del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y visto el informe emitido por el Servicio de Calidad, Innovación y Participación Ciudadana, y la propuesta de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios,

**RESUELVO:***Primero.*

Aprobar la carta de servicios del Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León, cuyo extracto aparece como anexo a la presente Orden.

*Segundo.*

La carta se difundirá según lo establecido en el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y por aquellos medios que se consideren más idóneos para facilitar su conocimiento por los ciudadanos.

*Tercero.*

Esta orden tendrá eficacia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Valladolid, 23 de octubre de 2023.

*El Consejero de la Presidencia,*  
Fdo.: LUIS MIGUEL GONZÁLEZ GAGO

**ANEXO****I.- DATOS DE CARÁCTER GENERAL****TÍTULO:**

Carta de servicios del Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León.

**IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO:**

Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda

*Dirección:*

Avda. de los Reyes Leoneses, 11

24008 León.

*Horarios de atención al público*

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

*Consultas telefónicas 987 849393*

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

*Consultas por correo electrónico*

De carácter general: [eren@jcyL.es](mailto:eren@jcyL.es)

Sugerencias y quejas: [sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es](mailto:sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es)

**PROPÓSITO Y OBJETIVOS:**

El Ente Público Regional de la Energía se crea en el año 1996 como un instrumento de actuación ágil y dinámico para poder llevar a cabo en el ámbito de la comunidad de Castilla y León actuaciones en materia de política energética contribuyendo así al desarrollo industrial y económico de la comunidad.

Como objetivos, el organismo asume los fines de canalizar, promover y coordinar los esfuerzos en el área de la energía, así como fomentar el ahorro y diversificar las fuentes de energía con el empleo de las energías renovables, asumiendo un papel dinamizador para Castilla y León.

Como ente público de derecho privado, se integra en la denominada administración institucional sujetando fundamentalmente su actuación al derecho privado, y al derecho administrativo para el cumplimiento de las potestades públicas que pudieran ejercer, así como para la formación de la voluntad de sus órganos.

En cuanto a su creación la Ley 7/1996, de 3 de diciembre, determina su denominación, sus fines y actividades, su adscripción a la Consejería que tenga atribuidas las competencias

en materia de energía, sus órganos rectores, los bienes y medios económicos que se le asignen para el cumplimiento de sus fines, así como aquellos aspectos que puedan ser modificados reglamentariamente y, en su caso, las causas de extinción, el procedimiento para llevarla a cabo y los efectos de la misma.

#### SERVICIOS QUE PRESTA OBJETO DE LA CARTA DE SERVICIOS:

##### *Servicios de información en materia de energía.*

Se informará a la ciudadanía y empresas de la comunidad autónoma en materia de energía sobre:

- Publicación periódica de información y estadísticas sobre ahorro, eficiencia energética y energías renovables.
- Participación en jornadas, foros y congresos relacionados con la energía.

##### *Servicios de difusión y formación*

En las visitas técnicas al edificio EREN se dará información:

- Energética general de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Sobre energías renovables y ahorro y eficiencia energética, incluida movilidad sostenible.
- Sobre el funcionamiento de instalaciones de energías renovables y eficiencia energética en el Edificio EREN:
  - Edificio bioclimático
  - Sistema de climatización
  - Sistema de iluminación
  - Instalación de energía solar térmica
  - Instalación de energía solar fotovoltaica
  - Instalación de biomasa
  - Otras instalaciones energéticas del edificio

##### *Servicio de gestión y de ayudas y subvenciones*

Se dará información actualizada sobre el presupuesto disponible en las convocatorias de ayudas gestionadas por el EREN.

#### NORMATIVA REGULADORA:

- Ley 7/1996, de 3 de diciembre de creación del Ente Regional de la Energía.
- Decreto 30/1997, de 13 de febrero por el que se aprueba el Reglamento del Ente Regional de la Energía 3.

- Ley 3/2001, de 3 de julio del Gobierno y la Administración de Castilla y León.
- Ley 2/2010, 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.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Todos los ciudadanos, en sus relaciones con el Ente Regional de la Energía de Castilla y León, tienen los derechos y garantías que están establecidos, básicamente, en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el ámbito autonómico en la Ley 2/2010, 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.

## COLABORACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Todas las personas pueden colaborar en la mejora de los servicios que presta el Ente Público Regional de la Energía formulando sugerencias y quejas a través del correo electrónico: [sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es](mailto:sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es)

## MECANISMOS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD Y LA ACCESIBILIDAD:

Los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todas las personas, por lo que está asegurada la igualdad en el acceso y a las prestaciones del servicio.

El edificio en el que tiene su sede el Ente Público Regional de la Energía es un edificio bioclimático, de alta eficiencia energética y accesible.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:

Lugar y Forma de presentación:

Presencial

- En el Registro del Ente Regional de la Energía, Avda. Reyes Leoneses 11, León.
- En las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Castilla y León.
- En cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Telemático

- Desde la Sede Electrónica de la Junta de Castilla y León: <https://www.tramitacastillayleon.jcyL.es>
- Por correo electrónico dirigido a: [sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es](mailto:sugerenciasyquejas.eren@jcyL.es)

Por teléfono

- Llamando al 012, Servicio de Atención al Ciudadano de Castilla y León.

## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Con el fin de dar a conocer los contenidos y compromisos de la Carta de Servicios al ciudadano del Ente Público Regional de la Energía, se llevarán a cabo:

Acciones de Comunicación Interna dirigidas a los empleados de la Administración Autonómica.

Acciones de Comunicación Externa dirigidas a los usuarios del Ente Regional de la Energía

Se destacan las siguientes:

- Publicación en el Portal Web
- Elaboración de cartelería.
- Como adjunto al boletín de estadística energética.
- Como adjunto al boletín de noticias Eren

Tal como establece el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, en su artículo 7.2 y 3 la difusión se realizará a través del portal de transparencia de la página web de la Junta de Castilla y León y a través del portal de transparencia del EREN [www.energia.jcyl.es](http://www.energia.jcyl.es)

Además, la carta de servicios y sus actualizaciones se difundirán en las dependencias administrativas interesadas, así como en las oficinas y puntos de asistencia en materia de registro.

Para la solicitud de los servicios que presta el Eren, se ofrecen los siguientes cauces de comunicación:

Servicio de información en materia de energía: a través del correo [eren@jcyl.es](mailto:eren@jcyl.es)

Servicio de difusión y formación, visitas técnicas al edificio EREN: <https://energia.jcyl.es/web/jcyl/Energia/es/Plantilla100Detalle/1284873962637/Texto%20Generico/1284898972776/Texto>

Servicio de gestión de ayudas y subvenciones: [subvencionesrenovables@jcyl.es](mailto:subvencionesrenovables@jcyl.es)

## II.– COMPROMISOS DE CALIDAD

El Ente Público Regional de la Energía asume los siguientes compromisos de calidad en los servicios que presta a los ciudadanos y fija los indicadores para medir su cumplimiento.

**COMPROMISOS**

- Atención por medios electrónicos: el tiempo máximo de respuesta no superará los 15 días.
- Resolución de quejas y sugerencias: no superará el mes desde su recepción.
- Atención a los solicitantes de las visitas técnicas al edificio EREN: el tiempo máximo de respuesta no superará los 5 días.
- Actualización en la página web del EREN, un cuadro informativo sobre la situación económica de las convocatorias de ayudas gestionadas por el mismo, en el que se mostrará el presupuesto habilitado, el número de solicitudes presentadas, el presupuesto solicitado y el presupuesto disponible para cada una de ellas, y en su caso, para cada programa. El tiempo máximo de actualización será de 1 mes.

**III.– INDICADORES**

- Porcentaje de consultas atendidas por medios electrónicos en plazo.
- Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias en plazo.
- Porcentaje de solicitudes de visitas técnicas al edificio EREN atendidas en plazo.
- Actualización de la información relativa a las convocatorias de ayudas y subvenciones gestionadas por el EREN en plazo.

**IV.– ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA.**

La Dirección del Ente Regional de la Energía es el órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios al Ciudadano del Ente Público Regional de la Energía de Castilla y León, asumiendo las funciones de coordinación de los diferentes órganos implicados la Secretaría Técnica del Ente.

Sus datos de contacto son:

**ENTE PÚBLICO REGIONAL DE LA ENERGÍA DE CASTILLA Y LEÓN**

Avda. Reyes Leoneses, 11

24008 León

9878499393 / [eren@jcyL.es](mailto:eren@jcyL.es)