

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA.

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto y finalidades.*

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Artículo 3. *Principios.*

Artículo 4. *Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autonómica.*

CAPÍTULO II

Servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía de la Junta de Extremadura

Artículo 5. **Servicio público de información y atención.**

Artículo 6. **Base de conocimiento.**

Artículo 7. **Modalidades de atención.**

Artículo 8. **Actividad y evaluación de la calidad del servicio público de información y atención a la ciudadanía.**

SECCIÓN 1ª. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 9. *Prestación de la atención presencial.*

Artículo 10. *Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y Puntos de Registro.*

Artículo 11. *Personal funcionario habilitado.*

Artículo 12. *Registro de personal funcionario habilitado.*

Artículo 13. *Tipo de habilitaciones.*

SECCIÓN 2ª. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Artículo 14. *Prestación de la atención virtual.*

Artículo 15. *Registro Electrónico General de la Junta de Extremadura.*

CAPÍTULO III

Participación ciudadana

Artículo 16. *Definición.*

Artículo 17. *Titulares del derecho a la participación.*

SECCIÓN 1ª. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 18. *Quejas y sugerencias.*

Artículo 19. *Requisitos de presentación.*

Artículo 20. *Canales de presentación.*

Artículo 21. *Tramitación de quejas.*

Artículo 22. *Tramitación de sugerencias.*

Artículo 23. *Inadmisión de quejas y sugerencias.*

Artículo 24. *Efectos de las quejas y sugerencias.*

Artículo 25. *Seguimiento de las quejas y sugerencias.*

SECCIÓN 2ª. PARTICIPACIÓN EN LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Artículo 26. *Objeto del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.*

Artículo 27. *Inicio del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.*

Artículo 28. *Terminación del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.*

SECCIÓN 3ª. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 29. *Trámites integrantes del proceso de participación en la elaboración de disposiciones de carácter general.*

Artículo 30. *Proceso de participación en la elaboración de disposiciones de carácter general.*

SECCIÓN 4ª. INICIATIVA REGLAMENTARIA.

Artículo 31. *Derecho a proponer iniciativas reglamentarias.*

Artículo 32. *Tramitación de la iniciativa reglamentaria.*

SECCIÓN 5ª. PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 33. *Participación ciudadana en la evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios. Objeto y fines.*

Artículo 34. *Proceso de evaluación.*

Artículo 35. *Instrumentos de evaluación.*

Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Disposición transitoria. *Procedimientos iniciados.*

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

ANEXO I MODELO NORMALIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS

ANEXO II RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA OFICINA DE ASISTENCIA VIRTUAL Y DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA EXISTENTES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA.

I

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en su redacción dada por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, atribuye a nuestra Comunidad Autónoma la competencia exclusiva para la creación, organización, régimen jurídico y funcionamiento de sus instituciones, así como la organización de su propia Administración y la de los entes instrumentales que de ella dependen, sujetando la actuación de la administración extremeña a los principios rectores señalados en su artículo 37, esto es respetando en su actuación, entre otros, los principios de transparencia y calidad en el servicio a la ciudadanía.

En ejecución de esta competencia, la Comunidad Autónoma de Extremadura dispone, por un lado, de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, que regula los derechos de acceso a la información pública y el de participación y colaboración ciudadanas, y por otro cuenta con la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que, con la modificación operada por el artículo 13.2 del Decreto-ley 12/2020, de 19 de junio, de medidas extraordinarias y urgentes para la reactivación de la actividad económica y social en la Comunidad Autónoma de Extremadura en el proceso hacia la "Nueva Normalidad", establece el marco de los derechos de la ciudadanía frente a la actuación administrativa.

Mediante el Decreto de la Presidenta 16/2023, de 20 de julio, por el que se modifican la denominación y las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se atribuye en su artículo 2 a la Consejería de Hacienda y Administración Pública la competencia en transparencia y participación ciudadana, evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios de la Administración.

En concreto, el Decreto 77/2023, de 21 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura determina, en su artículo 11.6, que el ejercicio de competencias en materia de gobierno abierto, el servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía corresponde, bajo la superior dirección de la persona titular de la Consejería, a la Dirección General de Función Pública.

El nuevo decreto, que regula los servicios públicos de atención a la ciudadanía, información administrativa y participación ciudadana, se dicta asimismo en virtud de lo dispuesto en el artículo 42.4 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, que dispone la necesidad de acometer una revisión, simplificación y, en su caso, una consolidación normativa de nuestro ordenamiento jurídico. En aplicación de este precepto, y en un ámbito que ha sufrido tantos cambios, debido al desarrollo de la administración electrónica, como el de relación de la administración con la ciudadanía, se evidencia la necesidad de aunar en un texto lo dispuesto en numerosas normas que requieren actualización.

En este ámbito se introducen novedades en las distintas vertientes de la relación entre la administración y la ciudadanía, que se han articulado a lo largo de tres capítulos.

II

Por un lado, en el capítulo I se establecen las disposiciones generales aplicables a los servicios públicos que se recogen en el texto del decreto, enumerando los principios que han de regir la actuación de la administración autonómica, contenidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y ampliados para el ámbito de aplicación de este decreto.

Así por ejemplo, teniendo en cuenta la diversidad de canales de atención y participación de que dispone la administración autonómica, se establece el principio de unidad de la información o el

principio de proactividad en la actuación administrativa, entre otros, de forma que orientan la actuación administrativa garantizando el acceso a la información por tantos canales como sea posible y contando con la opinión de la ciudadanía para orientar la acción del gobierno autonómico y el funcionamiento de su administración y también para evaluar las políticas y servicios que ya están a disposición de la población extremeña.

En este capítulo I también se reúnen, por primera vez, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la administración, que se encontraban dispersos en diferentes textos normativos, como la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, o el Decreto 7/2023, de 1 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la Información por diferentes canales de la Administración Autonómica.

III

El Capítulo II se dedica a regular la información administrativa y la atención a la ciudadanía, y recoge los diferentes canales disponibles, que incluyen la atención presencial y la virtual, permitiendo la incorporación a esta vía virtual de sistemas basados en la Inteligencia Artificial.

En la misma línea se relacionan las distintas modalidades de atención, algunas de las cuales se prestarán necesariamente de forma presencial y otras pueden prestarse por distintos medios a elección de quien los utilice. Se incluye como novedad la posibilidad de facilitar futuros medios de identificación y acceso a la información distintos de los previstos actualmente, también se actualizan modalidades ya existentes pero con una regulación obsoleta, como la emisión de copias auténticas, y además se institucionaliza el servicio de ayuda en el inicio de un procedimiento, con la finalidad de que, en este momento de desarrollo de la administración electrónica, cualquier persona pueda interactuar con la administración autonómica independientemente de sus medios o destrezas.

En la regulación del canal de atención presencial se incorpora lo dispuesto por el artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, y se incluyen los Puntos de Registro como puntos deslocalizados de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía con entidad propia, y se incorporan al catálogo de oficinas y de servicios que se recoge en el anexo II del decreto.

Este anexo II sustituirá a la Resolución de 14 de marzo de 2024, de la Consejera, por la que se modifica el anexo de la Resolución de 23 de abril de 2021, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, por la que se hace pública la creación de la Oficina de Asistencia Virtual, así como la relación de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, para atender a lo previsto en el artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyendo la transformación de la oficina de Zafra en Oficina de Asistencia a la Ciudadanía de carácter general.

Se prevé aquí la posibilidad de que se establezcan oficinas temporales para supuestos de alta demanda, que no puedan cubrir las oficinas o puntos existentes, o circunstancias excepcionales, acercando los servicios a la ciudadanía.

IV

El Capítulo III está dedicado a la participación ciudadana, reuniendo en este texto normativo los derechos recogidos en la Constitución, el Estatuto de Autonomía y las leyes, a través de sus cinco

secciones, que garantizan la posibilidad de participación a la vez que establecen y simplifican los procedimientos para hacerlo.

Se incorpora la posibilidad de presentar quejas y sugerencias en cualquier dependencia de la administración autonómica que preste servicios y a través de la Oficina de Asistencia Virtual o del correo electrónico quejas@juntaex.es, eliminando el libro de quejas y sustituyéndolo por un medio más adecuado a los canales que se utilizan por la ciudadanía en la actualidad, incluyendo un modelo o formulario de presentación como anexo I, pero permitiendo también que cualquier documento que contenga los datos señalados en el decreto y que identifiquen a la persona que la interpone y al órgano o unidad a la que se dirija la queja o sugerencia, sirva para considerarla presentada y se tramite y resuelva de la forma más sencilla posible.

La participación en la definición de los programas y políticas públicas se regula por primera vez, permitiendo a la ciudadanía aportar ideas o señalar necesidades en relación con los planes o proyectos que tenga la administración autonómica, mediante un trámite sencillo en el Punto Único de Acceso a la Información.

De igual modo, se describe el trámite establecido para la participación en la elaboración de las disposiciones de carácter general, de forma sencilla y accesible, garantizando el ejercicio de estos derechos, recogidos en nuestro ordenamiento jurídico, y facilitando a las unidades de la administración autonómica la gestión de las aportaciones a la vez que se permite a la ciudadanía conocer también las sugerencias o aportaciones presentadas.

Por primera vez también, se regula el procedimiento para el ejercicio del derecho a proponer iniciativas reglamentarias, recogido en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, y que no tenía procedimiento establecido para hacerlo.

Finalmente, se configura ampliamente la posibilidad de participación en la evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios públicos, ofreciendo gran variedad de medios para que la administración autonómica conozca la opinión de la ciudadanía en relación con su actuación y con el objetivo de que se canalicen, a través del Punto Único de Acceso a la Información, los distintos medios de evaluación que pongan en marcha los órganos administrativos autonómicos.

V

Este decreto ha seguido y responde a los requerimientos de igualdad de género regulados con carácter fundamental por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, y la Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género de Extremadura, para hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en Extremadura, y avanzar hacia una sociedad extremeña más igualitaria y justa.

Del mismo modo, el texto se adecúa a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para dar cumplimiento a los principios de necesidad y eficacia, se justifica el interés general en la necesidad de ofrecer claridad en el acceso a los derechos regulados en el decreto. De acuerdo con el principio de proporcionalidad, se entiende que el decreto es un medio idóneo para cumplir la función de simplificación y consolidación normativa en la materia objeto del mismo. En atención al principio de seguridad jurídica, el texto que se aprueba sustituye a tres textos normativos, que deroga expresamente, articulando de una forma ordenada el ejercicio de los derechos de información administrativa, atención a la ciudadanía y participación ciudadana. En relación al principio de transparencia, el proyecto ha sido sometido a los trámites de audiencia e información pública y de presentación de sugerencias en los términos legalmente previstos.

Conforme al principio de eficiencia, este decreto no establece cargas adicionales para cumplir su objetivo ni resulta necesario ampliar los medios personales y materiales existentes.

Por lo expuesto, de acuerdo con el artículo 90.2 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, en su sesión del día X de XXX de 2025,

DISPONGO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y finalidades.

1. El presente decreto tiene por objeto regular el régimen jurídico y organizativo de la información administrativa, medios de participación y atención a la ciudadanía de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, configurados como servicios públicos que se prestan a través de los canales presencial, telefónico y digital, a elección de la persona interesada, con el objetivo de facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones, el acceso a los servicios públicos y el correcto desarrollo de la función administrativa de registro.

2. Las finalidades de este decreto son:

a) Mejorar la eficacia y la eficiencia en la atención a la ciudadanía, facilitando sus relaciones con la Administración y potenciando las nuevas tecnologías, así como determinar los instrumentos que permitan el proceso de innovación y de mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por la administración a la ciudadanía y al sector empresarial.

b) Garantizar el conocimiento efectivo de las competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

c) Garantizar los derechos de información, atención y participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autonómica.

d) Garantizar unos servicios públicos de información, atención y participación de calidad que sirvan con objetividad a los intereses generales.

e) Aproximar la Administración a la ciudadanía y al tejido empresarial.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Las disposiciones establecidas en el presente decreto son de aplicación a la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y a los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma, a los que también se denominará en este decreto como Administración Autonómica.

2. Este decreto será igualmente aplicable a las personas y sujetos con capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este decreto las quejas o sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio Extremeño de Salud y las que afecten a otros servicios públicos que dispongan de una regulación específica en la materia

Artículo 3. Principios.

1. La Administración Autonómica deberá respetar en su actuación y en sus relaciones con la ciudadanía y el resto de entidades del sector público los principios generales enumerados en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en particular los relativos al objeto de este decreto como son el de simplicidad, claridad y proximidad a la ciudadanía y el de participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.

2. Asimismo, su actuación se regirá por los siguientes principios concernientes a la información, atención y participación:

a) Enfoque centrado en las personas. La atención pública deberá concebirse desde una perspectiva centrada en las personas, considerando sus necesidades como eje principal. Los servicios deben planificarse, desarrollarse y ofrecerse priorizando el bienestar y las expectativas de quienes los utilizan.

b) Interoperabilidad, entendida como la capacidad de los sistemas de información, y, por tanto, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

c) Ciudadanía Digital y Empleado Digital, mediante el diseño e implementación de servicios digitales que respondan a la mejor experiencia de quien los utilice y que procuren el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales para que las personas puedan ejercer sus derechos digitales mediante un uso seguro, responsable y participativo de las tecnologías digitales.

d) Proactividad, en cuya virtud la administración se anticipará a las demandas de atención individuales y colectivas fundamentándose en las áreas de interés que la ciudadanía manifieste a través de las diversas herramientas que se pongan a su disposición.

e) Igualdad y no discriminación incorporando la perspectiva de género. Se velará por un acceso equitativo a la información y a los servicios públicos, sin importar el lugar de residencia, los recursos tecnológicos disponibles o el nivel de formación. Asimismo, se garantizará la accesibilidad universal —física, sensorial y cognitiva— para asegurar la inclusión plena y sin barreras, en particular, las personas con discapacidad, las personas de más edad y aquellos grupos de especial vulnerabilidad.

f) Proximidad y personalización, entendido como el grado de individualización que puede ofrecer la administración en cada uno de los canales de la elección de la persona interesada, ajustándose a las peculiaridades de cada persona usuaria a partir de la información que se obtenga de sus interacciones previas con la administración.

g) Calidad y mejora continua en los servicios. La actuación de la administración debe conseguir la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, y los servicios deben concebirse y desarrollarse bajo el principio de mejora continua para anticiparse y adaptarse con fluidez a las necesidades cambiantes de la sociedad y de la normativa aplicable.

h) Unidad de la información, entendida como la garantía de que la información obtenida sea idéntica con independencia del canal elegido, sin perjuicio de las particularidades de acceso establecidas para cada tipo de información.

Artículo 4. *Derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autonómica.*

La ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autonómica tendrá garantizados los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y demás normativa básica, así como los reconocidos en este decreto.

En particular, y en relación con la atención, información y participación, los siguientes:

- a) A comunicarse con la administración autonómica a través de un Punto Único de Acceso a la Información, en los términos del Decreto 7/2023, de 1 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la Información por diferentes canales de la Administración Autonómica, o normativa que le sustituya.
- b) A contar con asistencia y asesoramiento en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la administración. Esta asistencia se hará efectiva a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y por medio del Personal Funcionario Habilitado.
- c) Derecho a que cada persona sea atendida en el menor tiempo posible y por el canal de atención que elija, con las particularidades señaladas para los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la administración en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- d) Derecho a la calidad de la información ofrecida que será clara, certera, actualizada y homogénea, con lenguaje inclusivo y no discriminatorio, independientemente del canal utilizado.
- e) Derecho a la creación de una identidad digital para el acceso a servicios de atención personalizados, mediante la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- f) Derecho de acceso a la información pública, archivos y registros reconocido en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y consagrado en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, que se configura como la obligación de proporcionar y difundir de forma constante, veraz, objetiva y accesible la información, con los límites y en los términos expuestos en el Capítulo II de la referida ley, y se ejercerá a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.
- g) Derecho a participar en la orientación de las políticas públicas y en el funcionamiento de la administración, así como a evaluar las políticas públicas y la calidad de los servicios.

CAPÍTULO II

Servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía de la Junta de Extremadura

Artículo 5. *Servicio público de información y atención.*

1. El servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía es el medio por el que se garantiza el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública y a la atención administrativa consagrados en la constitución y en las leyes.

El servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía comprende los servicios y canales que la Administración Autonómica pone a disposición de la ciudadanía para facilitarle la información y tramitación de procedimientos administrativos y vías de participación ciudadana, y se prestará a través de los siguientes canales:

- a) Canal de atención presencial.
- b) Canal de atención virtual, integrado por el canal telefónico y el canal digital que podrán incorporar, a su vez, sistemas basados en la Inteligencia Artificial.

Asimismo, podrán habilitarse otras vías de acceso siempre que se garantice la unidad de información.

2. El servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía garantizará que la atención a través de cada uno de los canales esté coordinada, sea homogénea y continua, para lo

que dispondrá de una base de conocimiento que garantice que el personal público encargado de la atención disponga de una fuente común de información.

3. Para que se pueda garantizar este servicio, todas las unidades, servicios y organismos de la Administración Autonómica suministrarán la información relativa a los expedientes que tramiten y a los procedimientos que gestionan. En caso de que el personal que preste el servicio de información y atención no pueda acceder a la información requerida por la persona interesada, se podrá acordar el traslado de la consulta o la atención directa por parte de la unidad, servicio u organismo que disponga de la información solicitada.

Artículo 6. *Base de conocimiento.*

1. La base de conocimiento es la herramienta común que usará el personal encargado de la atención, como fuente fundamental de información, a la que accederá mediante la plataforma o aplicación informática de la que sea dotado para la prestación del servicio público de información administrativa y de atención a la ciudadanía.

2. Constará, al menos, de un repositorio de información referente a procedimientos y trámites administrativos, órganos administrativos competentes, directorio de unidades y organismos de la Administración Autonómica y modelos de formularios, todo ello con la finalidad de dar respuesta a la demanda de atención e información general de la ciudadanía.

Igualmente, podrán implementarse sistemas que permitan al Personal Funcionario Habilitado acceder y suministrar la información particular por todos los canales, siempre que se determinen sistemas de identificación adecuados.

3. Para el acceso a los servicios de información y atención de forma electrónica podrá requerirse, en función de los servicios y de la información a los que se pretenda acceder, una identificación ligera o perfil o bien la identificación y autenticación de las personas usuarias mediante los sistemas señalados en los artículos 9 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en los artículos 15 y siguientes del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, y en los artículos 33 y siguientes del Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura, así como en el resto de normativa de aplicación.

4. La información contenida en la base del conocimiento será generada, suministrada y actualizada por los órganos y servicios competentes por razón de la materia, a través de los medios que se determinen.

Artículo 7. *Modalidades de atención.*

Para la prestación efectiva del servicio de información administrativa y atención a la ciudadanía y como garantía de los derechos relacionados en el artículo 4, se establecen las siguientes modalidades de atención:

a) Información general: entendida como aquella que permite ofrecer a la ciudadanía una visión estructurada, comprensible y homogénea del funcionamiento de la Administración Autonómica en su conjunto y que se pueda suministrar con un nivel general de atención y no requiere un conocimiento específico para su adecuada interpretación o respuesta.

Comprenderá, entre otros contenidos, la organización institucional, sus órganos, unidades administrativas, competencias, ubicación, canales de contacto y horarios de atención; un inventario de procedimientos y servicios, incluyendo sus fines, requisitos, normativa aplicable, documentación exigida y acceso a su tramitación electrónica; las convocatorias de empleo público y los procesos relacionados; y las subvenciones, ayudas, prestaciones y demás recursos, incluyendo plazos, requisitos básicos y canales para ampliar información.

Esta información se facilitará sin necesidad de que la persona solicitante acredite su legitimación en un procedimiento concreto y se podrá proporcionar de forma verbal, escrita o por medios electrónicos. Además, estará a disposición de la ciudadanía en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

b) Información especializada: entendida como aquella cuyo contenido técnico o normativo supera el alcance del nivel general de atención y requiere un conocimiento específico para su adecuada interpretación o respuesta, pudiendo referirse, entre otros, a aspectos complejos de la tramitación de procedimientos, a interpretaciones normativas o a supuestos singulares en la aplicación de servicios públicos.

Será proporcionada a quien la solicite sin necesidad de acreditar su legitimación en un procedimiento, y corresponderá su prestación preferentemente a las Oficinas de Asistencia Especializada para las materias relativas a la Consejería o entidad del sector público de la que dependan orgánicamente.

Cuando la consulta no pueda resolverse directamente por las Oficinas de Asistencia Especializada, deberá derivarse para su atención al órgano responsable, a través de los mecanismos internos habilitados al efecto.

c) Información particular: provisión de información que se refiere de forma individualizada al estado, contenido o tramitación de un expediente concreto, así como a la identificación del personal funcionario o autoridad responsable de su gestión.

Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de persona interesada en cada procedimiento o a sus representantes legales, previa verificación de su identidad y legitimación.

La responsabilidad de su provisión recaerá en los órganos, unidades y servicios gestores competentes, sin perjuicio de que puedan implementarse mecanismos que permitan su provisión a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura o a través de otros sistemas habilitados al efecto, mediante el uso de los medios de identificación correspondientes.

d) Ayuda en el inicio de un procedimiento: este servicio incluirá, entre otras, las tareas de proporcionar a las personas interesadas los modelos normalizados de propósito general o la información relativa a los trámites diseñados para determinados procedimientos para el inicio de su relación con la Administración autonómica y facilitar el código de identificación de órganos, centros o unidades administrativas responsables de los mismos.

e) Gestión de quejas y sugerencias presentadas frente a la Junta de Extremadura por la ciudadanía e información del procedimiento a seguir para su formulación.

f) Asesoramiento y provisión de los medios de identificación y firma digital para las personas que así lo soliciten:

1º. Provisión y Gestión de Certificados Electrónicos: Servicio de alta de un certificado electrónico acreditando la identidad del ciudadano o ciudadana mediante su comparecencia presencial o a través de los medios que se habiliten tecnológica y normativamente.

2º. Provisión y Gestión de Cl@ve: Servicio de provisión de Cl@ve acreditando la identidad de la ciudadana o ciudadano mediante su comparecencia presencial.

3º. Provisión y Gestión de identificación ligera: provisión de perfil o sistema de identificación ligera de la ciudadanía para la obtención de servicios personalizados de atención, orientación e información que no requieran sistemas basados en certificados electrónicos cualificados.

4º. Provisión y Gestión de otros medios de identificación que pueda implantar la Administración Autonómica.

g) Registro: servicio de registro de documentos para la presentación y registro de solicitudes, escritos, comunicaciones emitiendo el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.

h) Asistencia en el uso de medios electrónicos: con carácter general se prestará asistencia en el uso de medios electrónicos a la ciudadanía y en concreto mediante la identificación de las personas interesadas en el procedimiento administrativo a través del uso de sistema de firma del que esté dotado el Personal Funcionario Habilitado, siempre que la persona interesada carezca de los medios electrónicos necesarios y preste su consentimiento expreso para esta actuación y cuando no se encuentren obligadas a relacionarse a través de aquéllos, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

i) Notificaciones por comparecencia: la persona interesada o su representante podrá obtener la notificación correspondiente al procedimiento del que sea parte, bien a través de comparecencia en la sede electrónica corporativa o bien, cuando se trate de personas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la administración, compareciendo presencialmente en una Oficina de Asistencia a la Ciudadanía de su elección en la que se preste este servicio.

j) Expedición de copias auténticas: Expedir copias auténticas de documentos en soporte electrónico o en papel relativos a las personas interesadas y que se vayan a incorporar a un expediente administrativo o que se encuentren custodiados o hayan sido emitidos por un órgano de la Administración Autonómica, siempre que se habiliten los medios necesarios para ello, según lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y conforme a las políticas de gestión documental, privacidad y seguridad de la información de la Junta de Extremadura.

k) Acreditación de representación: trámite de alta y baja de representación mediante la comparecencia electrónica a través del Registro Electrónico de Apoderamientos así como el otorgamiento de apoderamiento “apud acta” efectuado por personas físicas, mediante comparecencia personal, a personas físicas o jurídicas, en los términos del artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

l) Cualquier otro que se determine por la normativa.

Artículo 8. Actividad y evaluación de la calidad del servicio público de información y atención a la ciudadanía.

El servicio con competencias en atención y participación ciudadana elaborará un informe anual de actividad del servicio público de información y atención a la ciudadanía que será publicado Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

La evaluación de la calidad de los servicios públicos de información, atención y participación ciudadana se llevará a cabo mediante un informe anual, elaborado por el Servicio correspondiente de la Consejería con competencias en calidad y evaluación de los servicios, que incluirá el grado de cumplimiento y satisfacción de los criterios y objetivos recogidos en la Carta de Servicios que se publique en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

El informe anual de evaluación se remitirá al Servicio con competencia en calidad y evaluación de los servicios y se insertará asimismo en el Punto Único de Acceso a la Información señalado.

SECCIÓN 1ª. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 9. *Prestación de la atención presencial.*

La atención presencial se prestará a través de la red de Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, regulada en el artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Artículo 10. *Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y Puntos de Registro.*

1. Las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que prestan sus servicios de forma presencial son las reguladas en el precitado artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero y en este decreto, y se clasifican, en función de su alcance, en:

- Oficinas de Asistencia General.
- Oficinas de Asistencia Especializada.

2. Todas las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía prestarán los servicios señalados en el apartado 7 del artículo 84.bis mencionado, correspondientes a las modalidades de atención relacionadas en el artículo 7 del presente decreto, y su calificación como Oficina de Asistencia General o Especializada dependerá de la Consejería con competencias en materia de atención a la ciudadanía.

En aquellos municipios en los que no existan Oficinas de Asistencia General a la Ciudadanía, la Oficina de Asistencia Especializada podrá suministrar información de carácter general sobre cualquier servicio, prestación o procedimiento administrativo de las diferentes Consejerías o entidades del sector público, así como la prestación de servicios adicionales, según se señala en el anexo II.

3. Las Oficinas podrán contar con Puntos de Registro, que serán dependencias vinculadas a las Oficinas, que radican en una ubicación diferente de la oficina de la que dependen. Prestarán, al menos, el servicio del registro administrativo y la digitalización de documentos, además de los que se señalan en el anexo II.

Los Puntos de Registro serán creados, modificados o suprimidos mediante resolución de la persona titular de la Consejería con competencia en atención a la ciudadanía, a propuesta del titular del órgano directivo competente en la materia.

4. En circunstancias excepcionales o cuando la demanda de servicios supere la capacidad de atención de las Oficinas y Puntos de Registro señalados en los apartados anteriores, podrá establecerse de forma temporal una Oficina de Asistencia a la Ciudadanía en una localización distinta a las recogidas en el anexo II.

5. Para dar cumplimiento a lo previsto en los apartados 6 y 7 del artículo 84.bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, la relación actualizada de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y de los Puntos de Registro, su tipología, nivel de servicios y horario, que se contiene en el anexo II de este decreto, estará disponible a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura, en

la dirección de internet www.juntaex.es, donde también se informará debidamente de las Oficinas establecidas conforme al apartado 4.

Artículo 11. *Personal Funcionario Habilitado.*

1. Será Personal Funcionario Habilitado para el ejercicio de las funciones que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el personal funcionario que preste servicios en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y aquel a quien se habilite expresamente.

El Personal Funcionario Habilitado quedará regido por lo establecido en el Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Solo podrá ser habilitado el personal funcionario en situación de servicio activo inscrito en el Registro General de Personal de la Junta de Extremadura.

Artículo 12. *Registro de Personal Funcionario Habilitado.*

1. Se crea el registro de Personal Funcionario Habilitado de la Junta de Extremadura de conformidad con lo previsto en los artículos 12 y 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, relativos a la asistencia en uso de medios electrónicos, identificación y firma, presentación solicitudes por registro electrónico, identificación en procedimiento y expedición de copias auténticas, cuyo funcionamiento se regulará mediante Orden.

El Registro de Personal Funcionario Habilitado será gestionado por la Consejería con competencias en materia de atención a la ciudadanía, a través del órgano directivo en el que recaigan esas atribuciones, siendo éste el responsable de su administración y de velar por el correcto funcionamiento del mismo.

2. El Registro de Personal Funcionario Habilitado será plenamente interoperable y estará interconectado con los que para dicho fin creen y habiliten las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las habilitaciones.

Artículo 13. *Tipo de habilitaciones.*

1. Las habilitaciones serán de los siguientes tipos:

a) **Habilitación general:** permite que el personal funcionario pueda identificar o firmar electrónicamente en nombre de la persona interesada para cualquier trámite o procedimiento electrónico que realice ante la Administración de la Comunidad Autónoma o sus organismos públicos vinculadas o dependientes, así como expedir las copias auténticas de cualquier documento original en papel que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

b) **Habilitación específica para identificación y firma electrónica:** atendiendo a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, habilita al personal funcionario para identificar o autenticar electrónicamente a las personas interesadas que no tengan obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración. Esta habilitación se otorgará para la realización de trámites o procedimientos concretos.

c) **Habilitación específica para la expedición de copias auténticas:** el personal funcionario que disponga de una habilitación de este tipo podrá expedir las copias auténticas que le correspondan al órgano administrativo al que se encuentra adscrito, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. El personal funcionario que preste servicios en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía dispondrá de una habilitación general.

3. En la sede electrónica corporativa se publicará una relación de todas las habilitaciones que se encuentren vigentes, clasificándolas por el tipo e identificando la dirección de la dependencia administrativa en la que se ubique, así como en el caso de las habilitaciones específicas, el trámite o procedimiento para el que han sido otorgadas y el órgano de adscripción de quienes las realicen.

4. Los efectos de la firma electrónica por sustitución efectuada por personal funcionario habilitado para ello, se limitan a los exclusivos fines de identificación o firma previstos en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común, no afectando al resto de trámites que correspondan a la persona interesada a la que sustituye, ni a la voluntad, conocimiento o responsabilidad derivadas de las actuaciones de aquella.

SECCIÓN 2ª. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Artículo 14. Prestación de la atención virtual.

1. El servicio público de información y atención a la ciudadanía se prestará de forma virtual a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura y por la Oficina de Asistencia Virtual, ofreciendo información sobre los servicios y procedimientos administrativos por medio de los siguientes canales:

a) Canal telefónico. Se materializa mediante la puesta a disposición del número gratuito 900 222 012, o el que se señale en el Punto Único de Acceso a la Información, atendido por la Oficina de Asistencia Virtual, que realizará las funciones de información y asistencia general a la ciudadanía sobre la organización, funcionamiento, trámites y servicios de la Administración Autonómica que puedan serles de interés.

De igual forma se podrán poner a disposición de la ciudadanía otros números de teléfono que ofrezcan información especializada relativa, entre otras materias, al sector empresarial, atención a la dependencia, juventud, drogodependencias y conductas adictivas o atención psicológica para jóvenes, que se facilitarán a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y se publicarán en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

b) Canal digital. Conformado fundamentalmente por el portal web “www.juntaex.es”, como Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura, donde se ofrece a la ciudadanía la posibilidad de autoconsumo de la información, gestión y tramitación, sobre la organización, funcionamiento, trámites y servicios de la administración autonómica.

Este canal se completa con los siguientes cauces digitales:

- Chat en línea que se ofrece en el propio portal www.juntaex.es,
- Correo electrónico tuatencion@juntaex.es,
- Número de whatsapp 679 129 012,
- Telegram en la dirección [Tuatencion_bot](https://t.me/Tuatencion_bot).

2. Los servicios de información administrativa y atención a la ciudadanía, señalados en el artículo 5 de este decreto, se prestarán virtualmente por cada uno de estos canales, a elección de la persona interesada, requiriendo diversos sistemas de identificación en función de los servicios, gestión, tramitación o participación, a los que desee acceder.

Artículo 15. Registro Electrónico General de la Junta de Extremadura.

1. Quienes dirijan documentos, solicitudes, escritos o comunicaciones a la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura podrán hacerlo en las condiciones y por los medios señalados en el artículo 16 de la ley 39/2015, de 1 de octubre.
2. Para garantizar lo señalado en el apartado 4.a) del referido artículo 16, que garantiza el derecho a presentar documentos en el registro electrónico de la administración u organismo al que se dirijan, la Junta de Extremadura dispone del Registro Electrónico General de la Junta de Extremadura, creado y regulado en el Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
3. Su funcionamiento se regirá también por lo dispuesto en el Capítulo III del Título II del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

CAPÍTULO III

Participación ciudadana

Artículo 16. Definición.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, se entiende por participación ciudadana la intervención, implicación y colaboración de las ciudadanas y los ciudadanos, individual o colectivamente considerados, en los asuntos públicos, canalizadas a través de procesos de escucha activa, comunicación y conversación bidireccional.
2. El derecho a la participación ciudadana en los asuntos públicos se materializará a través de los siguientes derechos y sus correlativos procedimientos para hacerlos efectivos:
 - a. La presentación de quejas y sugerencias.
 - b. La participación en la definición de los programas y políticas públicas.
 - c. La participación en la elaboración de disposiciones de carácter general.
 - d. La iniciativa reglamentaria.
 - e. La participación en la evaluación de políticas y calidad de los servicios públicos.
 - f. La formulación de alegaciones y observaciones en los trámites de exposición pública que se abran para ello.
 - g. Cualquier otro proceso previsto en las leyes o normas reglamentarias.
3. Los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior se tramitarán a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura, salvo que la naturaleza del procedimiento o la legislación europea o estatal básica establezcan otros medios alternativos.

Artículo 17. Titulares del derecho a la participación.

Con carácter general, pueden ejercer el derecho a la participación ciudadana:

- a) Las personas físicas o jurídicas, en sus relaciones con la Administración Autonómica.
- b) Las entidades privadas sin ánimo de lucro válidamente constituidas, que tengan como objeto la tutela y defensa de intereses colectivos en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- c) Las agrupaciones de los sujetos previstos en las letras anteriores, sin personalidad jurídica, aun cuando sean de naturaleza coyuntural.

SECCIÓN 1ª. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 18. *Quejas y sugerencias.*

1. Tendrá la consideración de queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad administrativa de la Administración Autonómica.
2. Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas presentadas que tengan como finalidad mejorar la organización, el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados por la Administración Autonómica.
3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este decreto las quejas o sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio Extremeño de Salud y las que afecten a otros servicios públicos que dispongan de una regulación específica en la materia.
4. Las quejas y sugerencias presentadas serán debidamente custodiadas y archivadas por la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, garantizando la seguridad de los datos personales aportados.

Artículo 19. *Requisitos de presentación.*

1. Para que una queja o sugerencia pueda ser admitida y tramitada, deberá presentarse a través de los canales señalados en el artículo siguiente, y deberá incluir los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o la denominación o razón social, número de documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la persona que formula la queja o sugerencia y, en su caso, la representación que ostenta.
- Una dirección de correo electrónico para la recepción de las comunicaciones de la administración en el caso de que se haya presentado de forma presencial.
- La descripción clara y detallada del presupuesto de hecho que justifica la presentación de la queja o sugerencia.
- La identificación del órgano o la unidad sobre la que versa la queja o a la que va dirigida la sugerencia.
- Documentación adicional que permita la identificación y esclarecimiento de los hechos referidos en la queja o sugerencia, en su caso.

Si la persona interesada no incluye entre sus datos una dirección de correo electrónico, deberá señalar una dirección postal para la recepción de las comunicaciones relativas a la queja o sugerencia presentada.

2. Las quejas o sugerencias podrán presentarse conforme al modelo normalizado que consta como Anexo I, el cual se pondrá a disposición de la ciudadanía en el Punto Único de Acceso a la Información y en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, así como en las dependencias en que se presten servicios públicos por la Administración Autonómica.

Artículo 20. *Canales de presentación.*

1. Las quejas y sugerencias, que se dirigirán al órgano directivo competente en participación ciudadana, se presentarán por alguno de los siguientes medios:
 - Internet: a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura, mediante el trámite habilitado.

- Presencialmente, en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

- Correo electrónico habilitado a tal fin: quejas@juntaex.es

- Mediante asistencia telefónica por parte de la Oficina de Asistencia Virtual en el teléfono 900 222 012.

2. A efectos de su constancia, recibida la queja o sugerencia por la administración, se remitirá al correo electrónico señalado la justificación acreditativa de su presentación.

3. Cuando una persona interesada en presentar una queja o sugerencia en un centro en el que se presten servicios públicos de la Administración Autonómica que no sea una Oficina de Asistencia a la Ciudadanía o un Punto de Registro, aportando el modelo normalizado o documento que contenga los mismos datos cumplimentado y firmado, cualquier empleado o empleada pública de tal centro podrá asistirle, recibir el documento, y remitirlo al órgano directivo competente en participación ciudadana por alguno de los canales señalados en el apartado anterior, sin que esto suponga otorgamiento de representación y sin que el empleado o empleada tenga responsabilidad en el contenido de la queja o sugerencia presentada.

Artículo 21. Tramitación de quejas.

1. El órgano directivo con competencia en materia de participación ciudadana será el responsable de la tramitación de las quejas planteadas. Recibida la queja, se trasladará al órgano directivo al que se encuentra adscrito el servicio afectado por razón de la materia objeto de queja o, en su caso, al máximo responsable del organismo público correspondiente, para que emita un informe en un plazo no superior a diez días hábiles.

Se podrá solicitar aclaración, ampliación de información o documentación complementaria a quien hubiere formulado la queja, a través del correo electrónico que haya señalado, concediéndole un plazo de diez días para ello y con la advertencia de que la falta de aportación de tales datos o documentos no impedirá la tramitación de la misma, sin perjuicio de que tal ausencia pueda incidir en el informe que finalmente se emita.

2. Paralelamente a la remisión al órgano directivo al que se encuentra adscrito el servicio afectado, se comunicará la apertura del expediente informativo a la persona que formuló la queja.

3. Una vez recibido el informe al que se refiere el apartado primero, el órgano directivo con competencia para tramitar y contestar las quejas elaborará la contestación en el plazo máximo de dos meses desde que se interpusiera la queja, que referirá las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas y la comunicará a quien formuló la queja.

4. Transcurridos dos meses desde la fecha de presentación de la queja sin haber obtenido respuesta, la persona afectada podrá dirigirse al órgano directivo con competencia en materia de participación ciudadana a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

5. La ciudadanía podrá conocer el estado de tramitación de sus quejas a través de cualquier canal.

Artículo 22. Tramitación de sugerencias.

1. El órgano directivo con competencia en materia de participación ciudadana será el responsable de la recepción y tramitación de las sugerencias.

2. Recibida la sugerencia, se trasladará al órgano directivo al que se encuentra adscrito el servicio afectado por razón de la materia objeto de esta, para su conocimiento y efectos oportunos.

Paralelamente, se comunicará a la persona que formuló la sugerencia, a través del correo electrónico que haya señalado, dicho traslado.

3. En caso de adoptarse algún acuerdo en relación con la sugerencia presentada, el órgano competente en la tramitación de las sugerencias dará traslado de este a la persona que la presentó.

Artículo 23. Inadmisión de quejas y sugerencias.

1. En caso de que las quejas o sugerencias presentadas no reúnan los requisitos establecidos en esta norma para ser tramitadas, se requerirá al interesado para que proceda a su subsanación en el plazo de diez días hábiles, con la advertencia de que, de no hacerlo, el expediente quedará concluso y se archivará sin más trámite.

2. Se inadmitirán las quejas o sugerencias presentadas de forma reiterada por una misma persona y que ya hayan sido debidamente tramitadas con anterioridad, así como las quejas y sugerencias cuya competencia corresponda a otra Administración.

3. Las quejas y sugerencias anónimas no serán tramitadas cualquiera que sea el canal por el que se hubieran presentado.

Artículo 24. Efectos de las quejas y sugerencias.

1. Las quejas y sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en este decreto no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo ni de reclamación en vía administrativa, y su presentación no paralizará ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa aplicable para recurrir.

2. Las quejas o sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

Artículo 25. Seguimiento de las quejas y sugerencias.

En el informe anual de evaluación de los servicios de atención y participación ciudadana, regulado en el artículo 8, se incluirán, con un tratamiento estadístico, los siguientes datos:

- Número de quejas y sugerencias presentadas.
- Tipología.
- Sectores y Consejerías afectadas.
- Cauces o medios de presentación.
- Motivos que dieron lugar a las sugerencias y quejas.
- Sentido de la resolución de las quejas.
- Medidas de subsanación o de mejora adoptadas.
- Evolución histórica de los datos.

SECCIÓN 2ª. PARTICIPACIÓN EN LA DEFINICIÓN DE LOS PROGRAMAS Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Artículo 26. Objeto del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.

1. La ciudadanía tendrá derecho a participar en la definición de las políticas públicas, planes o programas, así como en todas aquellas cuestiones que la Junta de Extremadura considere oportuno someter a su opinión.

2. La participación en la definición de programas y políticas públicas es libre y voluntaria y no atribuye al ciudadano o ciudadana la condición de persona interesada en ningún procedimiento.

3. El proceso descrito en esta sección no sustituye el trámite de audiencia pública en los supuestos en que sea preceptivo, de acuerdo con la normativa de aplicación correspondiente.

Artículo 27. Inicio del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.

1. El proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas se iniciará mediante acuerdo de la persona titular de la correspondiente Consejería, a propuesta del órgano directivo competente por razón de la materia al que se refiera el proceso participativo o, en su caso, del máximo responsable del organismo público correspondiente.

2. Este acuerdo hará referencia al programa o política pública en el que se pide participación, indicando si existe o ha existido con anterioridad algún programa o política pública relativa a la misma materia, los cambios o innovaciones que se pretenden acometer, y los datos relativos a la forma de participación y el plazo de presentación de propuestas, que no podrá exceder de seis meses desde la fecha del acuerdo.

Los procesos participativos regulados en esta sección se publicarán en el Punto Único de Acceso a la información de la Junta de Extremadura, de forma independiente de los demás tipos de participación ciudadana, y de forma que su acceso por la ciudadanía sea sencillo.

Artículo 28. Terminación del proceso de participación en la definición de los programas y políticas públicas.

Una vez transcurrido el plazo para presentar aportaciones o propuestas, el órgano directivo competente por razón de la materia elaborará un informe que contendrá las aportaciones propuestas y la valoración de las mismas, así como otras formas de participación que se hayan llevado a cabo, en su caso. Este informe se publicará en el mismo sitio en que fue objeto de publicación el acuerdo de inicio del proceso de participación.

El servicio con competencias en atención y participación ciudadana incluirá en su informe anual de actividad, descrito en el artículo 8, la información relativa a dichos procesos.

SECCIÓN 3ª. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 29. Trámites integrantes del proceso de participación en la elaboración de disposiciones de carácter general.

Para los trámites de consulta pública, presentación de sugerencias o audiencia e información pública a personas o entidades interesadas, o cualesquiera otros que dispongan las normas que regulan los procedimientos de elaboración normativa que dependan de la Administración Autonómica, se dispondrá un espacio en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura en el que se expondrán los proyectos normativos, los datos relativos a la forma de participación y el plazo de presentación de propuestas, así como el resto de documentación que señalen las referidas normas, y desde donde se promoverá la presentación electrónica de propuestas.

La sustanciación de las fases de exposición pública de disposiciones de carácter general se realizará de conformidad con las disposiciones legales vigentes para cada tipo de norma que se pretenda tramitar.

Artículo 30. Proceso de participación en la elaboración de disposiciones de carácter general.

1. Una vez publicado el proceso de participación en el Punto Único de Acceso a la Información y en aquellos otros medios que determine la normativa, la ciudadanía podrá presentar propuestas a través de cualquiera de las formas que se establezcan.

2. El órgano directivo con competencia en participación ciudadana pondrá a disposición de los órganos gestores una herramienta interna para la gestión de las aportaciones que se presenten de manera electrónica desde el área personalizada del Punto Único de Acceso a la Información.

3. Una vez finalizado el plazo de presentación, el órgano directivo competente en la materia objeto del trámite recopilará la relación de las alegaciones o sugerencias presentadas por cualquiera de los canales establecidos y procederá a la elaboración del informe final sobre el trámite.

Este informe, elaborado por el órgano directivo competente en la materia objeto del trámite, incluirá las alegaciones o sugerencias al texto publicado y una valoración de las mismas, y se publicará en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

SECCIÓN 4ª. INICIATIVA REGLAMENTARIA.

Artículo 31. *Derecho a proponer iniciativas reglamentarias.*

1. Para el ejercicio del derecho a presentar iniciativas de carácter reglamentario en materias competencia de la administración autonómica, contemplado en el artículo 41 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, se dispondrá de un espacio al efecto en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

2. Las propuestas podrán presentarse por personas físicas o jurídicas, teniendo en cuenta que el referido artículo 41 establece que, al menos, tendrán que ir acompañadas por dos mil firmas.

Para considerar legitimada a una persona jurídica para el ejercicio de este derecho, tendrá que incluir en su objeto social la defensa y promoción de la materia sobre la que versa la iniciativa o la defensa y promoción de la participación ciudadana.

3. Para el cómputo de las firmas se considerarán las de quienes tengan la condición política de extremeño/a o quienes residan en Extremadura y sean mayores de 18 años.

Artículo 32. *Tramitación de la iniciativa reglamentaria.*

1. La tramitación del proceso para el ejercicio de la iniciativa reglamentaria se adecuará a lo previsto en el artículo 41 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, así como a lo dispuesto en este decreto.

El proceso se inicia con la presentación de una propuesta normativa junto con una memoria justificativa con las razones que aconsejan su tramitación y aprobación además de las firmas de, como mínimo, dos mil personas, debiendo constar en cada página en que se reflejen datos personales y firmas de quienes se adhieren a la iniciativa la finalidad de la misma.

La propuesta se dirigirá al órgano directivo con competencia en participación ciudadana. Para su adecuada tramitación, el escrito de presentación incluirá los datos de la persona o personas promotoras y una dirección, física o electrónica, a efectos de notificaciones, y podrá presentarse por cualquiera de los medios señalados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o a través del espacio habilitado en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

2. La propuesta se inadmitirá en los siguientes casos:

a. Que tenga por objeto alguna materia excluida, es decir que pretenda la regulación de materias que no sean competencia autonómica, o se trate de materias reservadas a la ley o a otro instrumento normativo.

b. Que el escrito o la documentación de presentación no reúna alguno de los requisitos exigidos. Tratándose de un defecto subsanable, se comunicará la necesidad de su subsanación; de no realizarse la subsanación en el plazo de diez días hábiles, el proceso iniciado se archivará sin más trámite.

3. Tanto la admisión como la inadmisión se comunicará a la persona o personas promotoras en la dirección señalada para notificaciones en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su presentación.

En caso de admitirse se dará traslado a la Consejería con competencia en la materia objeto de la propuesta y adoptará la decisión que considere adecuada sobre la tramitación como proyecto normativo, y ésta se comunicará a la persona o personas promotoras de la iniciativa, en los términos señalados en el artículo 41 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo.

SECCIÓN 5a. PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 33. Participación ciudadana en la evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios. Objeto y fines.

1. La Ley 4/2013, de 21 de mayo, otorga a la ciudadanía el derecho a participar en la evaluación de políticas y calidad de los servicios públicos, así como a ser consultada de manera periódica y regular sobre su grado de satisfacción respecto de los servicios públicos.

2. La evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos se adecuará, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y participación

3. Al evaluar las políticas públicas y la calidad de los servicios, se pretende por un lado detectar necesidades, expectativas o carencias que, en opinión de la ciudadanía, deben resolverse; en especial, sus requisitos, formas y medios de acceso y los tiempos de respuesta. Por otro lado, los datos obtenidos en relación con esta evaluación han de servir a la administración autonómica para conocer el grado de participación de la ciudadanía y para poder comprobar la evolución de la opinión ciudadana a medida que se vayan procesando los datos obtenidos e implementando medidas para unas políticas públicas y una prestación de servicios más satisfactorias.

4. Los resultados, conclusiones y propuestas de mejora que resulten de la evaluación se publicarán en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura.

Artículo 34. Proceso de evaluación.

1. El órgano directivo competente en evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios implementará los medios de evaluación adecuados en cada caso, previa comunicación a los órganos competentes en las materias que se someterán a evaluación y remitirá anualmente a estos mismos órganos los resultados de la evaluación.

2. Los organismos, órganos y unidades de la Administración Autonómica podrán proponer al órgano directivo competente en evaluación de las políticas públicas y calidad de los servicios la evaluación de los servicios que prestan, de forma que, coordinadamente, se utilicen los medios de evaluación que correspondan.

3. Los órganos competentes en las materias evaluadas podrán elaborar un informe a partir de los datos obtenidos, en el que se podrán incluir medidas de mejora

Artículo 35. Instrumentos de evaluación.

1. La Ley 4/2013, de 21 de mayo, propone el uso de instrumentos como encuestas, sondeos o paneles ciudadanos, pero también se podrán emplear otros cuando sean más adecuados para la consecución de los fines pretendidos, tales como los que se indican:

a. Encuestas. Se realizan mediante técnicas demoscópicas adecuadas a la naturaleza o características del asunto, con el objeto de conocer la opinión de la ciudadanía, y con sometimiento a los principios de voluntariedad, secreto, transparencia, especialidad y proporcionalidad.

b. Sondeos. Son mediciones estadísticas elaboradas tras la realización de una encuesta destinada a conocer la opinión de la ciudadanía.

c. Paneles para la ciudadanía. Constituyen espacios de información que se crean por la Administración Pública con carácter temporal y que tienen por finalidad responder a las consultas planteadas por ésta sobre cualquier asunto de interés público, y, en especial, sobre las expectativas de futuro de la ciudadanía.

d. Encuentros deliberativos presenciales con grupos de personas afectadas. Es un instrumento de consulta en el que las Administraciones Públicas posibilitan que las personas directamente afectadas por una política pública sean escuchadas antes de adoptar una decisión sobre el asunto que les afecta.

e. Foros de consulta. Se configuran como espacios de debate, creados por iniciativa de la Administración pública, que tienen por objeto debatir y reflexionar sobre los efectos de una política pública, y elaborar análisis valorativo de efectos reales de dichas políticas en la ciudadanía.

f. Jurados de ciudadanos y ciudadanas. Son grupos creados por la Administración Pública con el fin de analizar los efectos de una determinada acción, proyecto o programa realizado.

g. Núcleos de intervención ciudadana. Consisten en grupos de personas elegidas al azar que, tras un proceso de intervención plural y deliberación colectiva, emiten un dictamen sobre un problema concreto que exige una respuesta pública.

2. Estos instrumentos podrán aplicarse tanto en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura como en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, así como en las dependencias de los servicios públicos prestados por la Administración Autonómica.

Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que contravengan lo dispuesto en el presente decreto. En particular, quedan expresamente derogadas las siguientes normas:

Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.

ORDEN de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

DECRETO 18/2007, de 6 de febrero, sobre creación, organización y funciones de las Oficinas de Respuesta Personalizada de la Junta de Extremadura, y de modificación del Decreto 139/2000, de 13 de junio, y del Decreto 185/2006, de 31 de octubre.

Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Disposición transitoria. *Procedimientos iniciados.*

Los procedimientos regulados en este decreto, que se hubieran iniciado con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto, se sustanciarán conforme a la normativa aplicable en el momento de su inicio.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se faculta a la persona titular de la Consejería con competencias en materia de atención a la ciudadanía y participación ciudadana para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo establecido en el presente decreto.

Por Resolución de la Consejería con competencia en participación ciudadana se modificará el anexo I de este decreto.

Igualmente, mediante Resolución de la Consejería con competencias en atención a la ciudadanía se modificará y actualizará, siempre que se produzcan cambios, el anexo II de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura <http://doe.juntaex.es>.

ANEXO I
MODELO NORMALIZADO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS
1. INFORMACIÓN SOBRE LA PRESENTACIÓN

Podrá presentarse la queja por alguno de los siguientes medios:

- Electrónicamente: a través del Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura, mediante el trámite habilitado.
- Presencialmente, en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía o Punto de Registro, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Presencialmente en un centro en el que se presten servicios públicos de la Administración Autonómica que no sea una Oficina de Asistencia a la Ciudadanía o un Punto de Registro, aportando el modelo normalizado o documento que contenga los mismos datos cumplimentado y firmado, de forma que cualquier empleado o empleada pública de tal centro podrá asistirle, recibir el documento, y remitirlo al órgano competente por alguno de los canales señalados previamente, sin que esto suponga otorgamiento de representación y sin que el empleado o empleada tenga responsabilidad en el contenido de la queja o sugerencia presentada
- Correo electrónico habilitado a tal fin: quejas@juntaex.es
- Mediante asistencia telefónica por parte de la Oficina de Asistencia Virtual en el teléfono 900 222 012.

2. DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

| | | | | | |
|------------------|--|---|---|--|--|
| NIF / NIE* | | Sexo* <i>(Sólo se podrá seleccionar una opción)</i> | <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otras situaciones | | |
| Nombre* | | | | | |
| Primer apellido* | | | Segundo apellido | | |

3. DATOS DE COMUNICACIÓN DE LA QUEJA

A continuación, le recomendamos que **indique un correo electrónico con la finalidad de que la Administración le informe sobre los avances de su queja.**

Correo electrónico para comunicación electrónica*

En caso de no disponer de correo electrónico, deberá cumplimentar los datos del domicilio postal. No obstante, le recordamos que la comunicación electrónica es preferible, ya que agiliza y simplifica la tramitación de su queja.

Domicilio postal

| | | | |
|---|--|---------------|--|
| Dirección completa | | | |
| Municipio | | Provincia | |
| Localidad <i>(si es distinta del municipio)</i> | | Código postal | |

4. ÓRGANO O UNIDAD OBJETO DE LA QUEJA

| | |
|------------------|--|
| Órgano o Unidad* | |
|------------------|--|

5. DESCRIPCIÓN

| | |
|--|--|
| Descripción del/los Hecho/s que dan lugar a la queja | |
|--|--|

6. DOCUMENTOS QUE JUSTIFIQUEN LA QUEJA

De forma **opcional**, la persona interesada podrá aportar la documentación de interés que considere con la finalidad de esclarecer o justificar los hechos objeto de esta queja.

| Título de la documentación | Descripción de la Documentación |
|----------------------------|---------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

7. FIRMA

INSTO la tramitación de la presente queja, conforme a lo establecido en la normativa vigente de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Esta queja tiene por objeto trasladar al órgano o unidad competente los hechos descritos, para su valoración y, en su caso, la adopción de las medidas oportunas según la normativa aplicable.

| | |
|--------|---|
| Fecha* | |
| Firma* | <div style="text-align: right; font-size: small;">Firmese por la persona interesada</div> |

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Función Pública
Servicio de Atención y Participación Ciudadana
Código identificación DIR3: A11016148

Protección de Datos Personales. Cláusula Informativa

| | |
|--|--|
| RESPONSABLE del Tratamiento | Responsible del tratamiento: Titular de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. Dirección: Paseo de Roma, Módulo A, 1ª planta. 06800, Mérida (Badajoz) Correo electrónico: atencionciudadana@juntaex.es Teléfono: 924170184 Delegada de protección de datos: dpd@juntaex.es |
| FINALIDAD del Tratamiento | El tratamiento de los datos se realiza con la finalidad de tramitar las quejas presentadas por la ciudadanía. |
| LEGITIMACIÓN del Tratamiento | La legitimación para el tratamiento reside en el consentimiento del interesado, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.1 a) del Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos y en el artículo 6 LOPDGDD. |
| PLAZO DE CONSERVACIÓN de los datos | La información será conservada de forma indefinida hasta el cese de la relación del interesado con la Administración y se conservarán con fines de investigación histórica o fines estadísticos de acuerdo con la normativa vigente. |
| DESTINATARIOS de cesiones o transferencias | Sí está previsto encargo de tratamiento de los datos: SÍLICE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.L.U. Sin embargo, lo anterior, los datos podrán cederse a otros organismos u órganos de la Administración Pública, sin precisar el previo consentimiento del interesado, cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión Europea o una Ley. |
| DERECHOS de las personas interesadas | <p>A obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos.</p> <p>A acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión, cuando entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado. En determinados supuestos en que el tratamiento no esté legitimado en el interés público o ejercicio de poderes públicos, el interesado podrá ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos que se traten de forma automatizada y que hayan sido proporcionados por él mismo, con su consentimiento o en el cumplimiento de un contrato. Así mismo, en determinadas circunstancias el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso sólo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente. También en determinadas circunstancias, pero exclusivamente por motivos derivados de su situación particular, el interesado podrá oponerse al tratamiento de sus datos. El interesado tiene derecho a revocar, en cualquier momento, el consentimiento (si fuera este la legitimación para el tratamiento) para cualquiera de los tratamientos para los que lo haya otorgado.</p> <p>Estos derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, podrán ejercerse conforme a la Guía Informativa y Modelos disponibles al efecto en este portal.</p> <p>Sin perjuicio de cualquier otro recurso administrativo o acción judicial, todo interesado tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.</p> |
| PROCEDENCIA de los datos | Se obtienen directamente del interesado o su representante legal. Las categorías de datos que se tratan son: <ul style="list-style-type: none"> • Datos identificativos. • Datos de características personales. • Datos administrativos y/o social. No se tratan datos especialmente protegidos. |

ANEXO II

RELACIÓN ACTUALIZADA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA EXISTENTES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

ATENCIÓN VIRTUAL

| Denominación | Localización | Carácter | Horario | Canales de atención |
|-------------------------------|---|--------------------|---|---|
| Oficina de Asistencia Virtual | <ul style="list-style-type: none"> EMPLAZAMIENTO FÍSICO DEL EQUIPO DE ATENCIÓN VIRTUAL EN MÉRIDA (AVDA. VALHONDO, S/N EDIFICIO III MILENIO MÓDULO 1 - MÉRIDA, 06800) SIN ASISTENCIA PRESENCIAL. DEDICACIÓN EXCLUSIVA A ATENCIÓN VIRTUAL | Asistencia Virtual | L - V 8:30 - 14:30 y 16:00-18:00 (excepto en periodo 16 junio a 15 septiembre, que será L - V 8:30 a 14:30) | <ul style="list-style-type: none"> Número de teléfono gratuito 900 222 012 Chat en línea que se ofrece en el propio portal www.juntaex.es, Correo electrónico tuatencion@juntaex.es, Número de whatsapp 679 129 012, Telegram en la dirección Tuatencion_bot. |

ATENCIÓN PRESENCIAL (en las dependencias de la oficina o punto de registro, en horario de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.)

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|------------------------------------|--|-------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| OAC General - Badajoz | AVDA. DE HUELVA, 2, BADAJOZ, 06005 | Oficina de asistencia general | X | | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC General - Cáceres | AVDA. CLARA CAMPOAMOR, 2, CÁCERES, 10001 | Oficina de asistencia general | X | | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC General - Mérida - III Milenio | AVDA. VALHONDO, S/N EDIFICIO III MILENIO MÓDULO 5, MÉRIDA, 06800 | Oficina de asistencia general | X | | X | X | X | X | X | X | X |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OAC General - Mérida - Morerías | PASEO DE ROMA, EDIF. "NARGES MOHAMMADI" (MORERÍAS, MÓDULO E) MÉRIDA, 06800 | Oficina de asistencia general | X | | X | X | X | X | X | X | X | X |
|---------------------------------|---|-------------------------------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|---|--|-------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| OAC General - Plasencia | AVDA. DOLORES IBARRURI, S/N, PLASENCIA, 10600 | Oficina de asistencia general | X | | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Almendralejo | AVDA. JUAN CARLOS RODRÍGUEZ IBARRA, S/N, ALMENDRALEJO, 06200 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Badajoz | CARRETERA DE SAN VICENTE DE ALCÁNTARA, 3 - APARTADO 217, BADAJOZ, 06006 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Cáceres | C/ ARROYO VALHONDO, 2, CÁCERES, 10071 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Castuera | C/ JUAN SEBASTIÁN ELCANO, S/N, CASTUERA, 06420 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Coria | AVDA. VIRGEN DE ARGEME, 1, CORIA, 10800 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Don Benito | CTRA. DE MIAJADAS, KM 2,5, DON BENITO, 06400 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Herrera del Duque | C/ ÁNGEL BAÑUELOS, 1, HERRERA DEL DUQUE, 06670 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros | C/ ERMITA DE SAN ANTÓN, S/N, JEREZ DE LOS CABALLEROS, 06380 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Llerena | AVDA. JESÚS DE NAZARET, 40, LLERENA, 06900 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Mérida | AVDA. LUIS RAMALLO, S/N, MÉRIDA, 06800 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Montijo | C/ EXTREMADURA, 1, MONTIJO, 06480 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Navalморal de la Mata | CTRA. MADRID-LISBOA, 79, NAVALMORAL DE LA MATA, 10300 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Olivenza | AVDA. VILLANUEVA DEL FRESNO, S/N (EDIFICIO ANTIGUO SILO), OLIVENZA, 06100 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|--|--|-------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| OAC Especializada Agricultura - Trujillo | C/ FRANCISCO BECERRA, 2, TRUJILLO, 10200 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Villafranca de los Barros | C/ CALDERÓN DE LA BARCA, S/N, VILLAFRANCA DE LOS BARROS, 06220 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Villanueva de la Serena | C/ TENTUDÍA, 2-B, VILLANUEVA DE LA SERENA, 06700 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Agricultura - Zafra | CTRA. DE LOS SANTOS, S/N, ZAFRA, 06300 | Oficina de asistencia especializada | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Badajoz | AVDA. DE HUELVA, 8, BADAJOZ, 06005 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Cáceres | C/ SAN PEDRO DE ALCÁNTARA, 3, CÁCERES, 10001 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Coria | C/ CERVANTES, 75, CORIA, 10800 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Don Benito | C/ ALONSO MARTÍN, 8 - 39 PLANTA, DON BENITO, 06400 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Llerena | AVDA. DE BADAJOZ, S/N, LLERENA, 06900 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Navalmoral de la Mata | AVDA. TOMÁS YUSTE, S/N, NAVALMORAL DE LA MATA, 10300 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario - Plasencia Valcorchero | PARAJE VALCORCHERO, S/N, PLASENCIA, 10600 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Sanitario / Social - Mérida | AVDA. DE LAS AMÉRICAS, 2, MÉRIDA, 06800 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Social - Badajoz | AVENIDA DE SANTA MARINA 7, BADAJOZ, 06005 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Social - Cáceres | PLAZA HERNÁN CORTÉS, 1, CÁCERES, 10001 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada ámbito Social - Mérida | C/ ANTONIO RODRÍGUEZ MOÑINO 2-A, MÉRIDA, 06800 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OAC Especializada ámbito Social - Plasencia C. Socio-Sanitario | CARRETERA DE CÁCERES, S/N (CENTRO SOCIO-SANITARIO DE PLASENCIA), PLASENCIA, 10600 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
|--|---|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|--|--|-------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| OAC Especializada ámbito Social - Villanueva de la Serena | PLAZA DE ESPAÑA, 4 “EDIFICIO CENTRO CÍVICO” PLANTA PRIMERA, VILLANUEVA DE LA SERENA, 06700 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada CESSLA - Badajoz | C/ MIGUEL DE FABRA, 4 (POLÍGONO EL NEVERO), BADAJOZ, 06006 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada CESSLA - Cáceres | C/ HILANDERAS (POLÍGONO LAS CAPELLANÍAS), 15, CÁCERES, 10005 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada del Servicio de ordenación industrial, energética y minera - Badajoz | C/ MIGUEL DE FABRA, 4 (POLÍGONO EL NEVERO), BADAJOZ, 06006 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada DP Educ. y Empleo - Badajoz | AVDA. EUROPA, 2, BADAJOZ, 06004 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Servicios Fiscales - Badajoz | C/ PADRE TOMÁS, 4, BADAJOZ, 06011 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada Servicios Fiscales - Cáceres | C/ DONOSO CORTÉS, 11-A, CÁCERES, 10003 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada SEXPE - Badajoz | SANTAREM, 4, BADAJOZ, 06011 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| OAC Especializada SEXPE - Cáceres | AVDA. DE LA HISPANIDAD, 6 19 PLANTA, CÁCERES, 10002 | Oficina de asistencia especializada | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| PDR ALBURQUERQUE OAC Especializada Agricultura - Badajoz | AVDA. D. PABLO LAPEÑA, 13, ALBURQUERQUE, 06510 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR ALCÁNTARA OAC Especializada Agricultura - Cáceres | C/ CUATRO CALLES, 1, ALCÁNTARA, 10980 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR ARROYO DE LA LUZ OAC Especializada Agricultura - Cáceres | PLAZA DIVINO MORALES, 52, ARROYO DE LA LUZ, 10900 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR AZUAGA OAC Especializada Agricultura - Llerena | AVDA. SANTO TOMÁS DE AQUINO, S/N, AZUAGA, 06920 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------------|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--------------|
| PDR BARCARROTA OAC Especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros | C/ BADAJOZ, 72, BARCARROTA, 06160 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR BROZAS OAC Especializada SEXPE - Cáceres | C/ SAN PEDRO, 31, BROZAS, 10950 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|--|---|------------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| PDR CABEZA DEL BUEY OAC Especializada Agricultura - Castuera | C/ BENÍTEZ MONTERO, 5, CABEZA DEL BUEY, 06600 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR CAMPANARIO OAC Especializada SEXPE - Badajoz | AVDA. DE LOS EMIGRANTES, S/N EDIFICIO CID LAS SERENA VEGAS ALTAS, OFICINA SEXPE, CAMPANARIO, 06460 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR CAMPILLO DE LLERENA OAC Especializada Agricultura - Llerena | PLAZA CÍVICA, S/N, CAMPILLO DE LLERENA, 06443 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR CASAR DE PALOMERO OAC Especializada Agricultura - Coria | PLAZA MAYOR, 1. EDIF AYTO, 29 PLANTA, CASAR DE PALOMERO, 10640 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR CASTAÑAR DE IBOR OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | PLAZA DE ESPAÑA, 1, CASTAÑAR DE IBOR, 10340 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MORALEJA CENTRO DE FORMACIÓN OAC Especializada Agricultura - Coria | AVDA. LUSITANIA S/N, MORALEJA, 10840 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR FREGENAL DE LA SIERRA OAC Especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros | C/ RODRIGO SÁNCHEZ ARJONA, 1, FREGENAL DE LA SIERRA, 06340 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR FUENTE DE CANTOS OAC General - Zafra | C/ NICOLÁS MEGÍA, 19, FUENTE DE CANTOS, 0 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR GALISTEO OAC Especializada Agricultura - Coria | PLAZA DE ESPAÑA, 14, GALISTEO, 10691 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR CICYTEX OAC General - Badajoz | AUTOVÍA A-5, KM 372, GUADAJIRA, 06187 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR GUADALUPE OAC Especializada Agricultura - Trujillo | C/ ALFONSO ONCENO, 65, GUADALUPE, 10140 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|--|---|---|---|--|--|--|--|---|
| PDR GUAREÑA OAC Especializada Agricultura - Don Benito | CTRA. OLIVA DE MÉRIDA, S/N, GUAREÑA, 06470 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR HERVÁS OAC Especializada Agricultura - Coria | PLAZA GONZÁLEZ FIORI, 5, HERVÁS, 10700 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR HOYOS OAC Especializada Agricultura - Coria | AVDA GONZALO HERNÁNDEZ VIERA, S/N, HOYOS, 10850 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|--|--|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| PDR INCOEX OAC Especializada ámbito Sanitario / Social - Mérida | C/ SAN SALVADOR, Nº 9, MÉRIDA, 06800 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR JARAÍZ DE LA VERA OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | CTRA. PLASENCIA-ALCORCÓN, S/N, JARAÍZ DE LA VERA, 10400 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR JARANDILLA DE LA VERA OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | AVDA. SOLEDAD VEGA ORTIZ, 1, JARANDILLA DE LA VERA, 10450 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR LOGROSÁN OAC Especializada Agricultura - Trujillo | C/ DOCTOR RIERO DE SORAPÁN, 16, LOGROSÁN, 10120 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MADRIGALEJO OAC Especializada Agricultura - Trujillo | C/ GABRIEL Y GALÁN, 4, MADRIGALEJO, 10110 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR MIAJADAS OAC Especializada Agricultura - Trujillo | AVDA. GARCÍA SIÑERIZ, 127, MIAJADAS, 10100 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MONESTERIO OAC General - Zafra | AVDA. RAMÓN Y CAJAL, 55, MONESTERIO, 06260 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MONTÁNCHÉZ OAC Especializada Agricultura - Cáceres | PLAZA ESPAÑA, 1, MONTÁNCHÉZ, 10170 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MONTEHERMOSO OAC Especializada Agricultura - Coria | CTRA. DE PLASENCIA, 45, MONTEHERMOSO, 10810 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR MORALEJA OAC Especializada Agricultura - Coria | C/ RONDA DE LOS MOLINOS, 4, MORALEJA, 10840 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| PDR NAVACONCEJO OAC Especializada Agricultura - Coria | AVDA. EXTREMADURA, 120 29 PLANTA, NAVACONCEJO, 10613 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR NAVALMORAL CENTRO DE FORMACIÓN OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | CTRA. DE JARANDILLA, KM 6, NAVALMORAL DE LA MATA, 10300 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR ORELLANA LA VIEJA OAC Especializada Agricultura - Villanueva de la Serena | C/ ESPRONCEDA, 1, ORELLANA LA VIEJA, 06740 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |

| Denominación | Localización (Atención presencial de lunes a viernes de 08.30 a 14.30 h.) | Carácter | Información general | Inf. especializada | Certif. y Firma electrónica | Registro y Digitalización | Asist. Uso m. electrónicos | Apoyo inicio Proced. | Apoderamiento Apud Acta | Notif. por comparecencia | Quejas y Sugerencias |
|--|--|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| PDR RU JUAN XXIII OAC General - Badajoz | RONDA DEL PILAR, 18, BADAJOZ, 06002 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR RU MUÑOZ TORRERO OAC General - Cáceres | RONDA SAN FRANCISCO, 2, CÁCERES, 10002 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR RU PLASENCIA OAC General - Plasencia | AVDA. VIRGEN DEL PUERTO, 2, PLASENCIA, 10600 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR RU ROSO DE LUNA OAC General - Cáceres | AVDA. DE LA UNIVERSIDAD S/N, CÁCERES, 10002 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR SANTA MARTA OAC Especializada Agricultura - Almendralejo | AVDA. EXTREMADURA, S/N, SANTA MARTA DE LOS BARROS, 06150 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR TALARRUBIAS OAC Especializada Agricultura - Herrera del Duque | AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN, S/N, TALARRUBIAS, 06640 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR TALAVERA LA REAL OAC Especializada Agricultura - Montijo | C/ GUATEMALA, 2, TALAVERA LA REAL, 06140 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR TALAYUELA OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | C/ MANUEL MAS, 1, TALAYUELA, 10310 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR VALENCIA DE ALCÁNTARA OAC Especializada Agricultura - Cáceres | C/ ESTEBAN LÓPEZ, 20, BAJO, VALENCIA DE ALCÁNTARA, 10500 | Punto de Registro | | X | X | X | | | | | X |
| PDR VILLANUEVA DE LA SIERRA OAC Especializada Agricultura - Coria | PLAZA FIESTA DEL ÁRBOL, S/N, VILLANUEVA DE LA SIERRA, 10812 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| PDR VILLANUEVA DE LA VERA OAC Especializada Agricultura - Navalmoral de la Mata | PLAZA CORONA, 1, VILLANUEVA DE LA VERA, 10470 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |
| PDR ZORITA OAC Especializada Agricultura - Trujillo | C/ CORDEL DE LAS MERINAS, S/N, ZORITA, 10130 | Punto de Registro | | | | X | | | | | X |