



INFORME DE RESULTADO DE LOS TRÁMITES DE EXPOSICIÓN PÚBLICA PARA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y DE AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA EN RELACIÓN CON EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

D. Hugo Alfonso Curiel Rodríguez, Director General de Función Pública de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, como órgano directivo competente en materia de gobierno abierto, el servicio público de información administrativa y atención a la ciudadanía,

INFORMA

Primero.- Que en ejecución de lo señalado en el apartado 4 del artículo 39 de la Ley 4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura, la Secretaria General de la Consejería de Hacienda y Administración Pública adoptó el 8 de noviembre el Acuerdo de tramitación urgente del proyecto de Decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía, la información administrativa y la participación ciudadana.

Segundo.- Que a los efectos señalados en los artículos 7 y 40 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, el proyecto de decreto ha estado expuesto por un plazo de siete días hábiles en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura <https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion> a fin de que cualquier persona pudiera examinar el texto del proyecto de decreto elaborado, y formular las alegaciones o sugerencias que estimase oportunas, permaneciendo también expuesto en horario de 10:00 a 14:00 horas en la Dirección General de Función Pública, sita en la Avenida Valhondo, s/n, Edf. Mérida III Milenio, Módulo 1, 06800, de Mérida.

Tercero.- A través del Punto Único de Acceso a la Información se han recibido 44 aportaciones y por registro se ha presentado una aportación, cuya valoración se incluye como anexo en el presente informe.

Cuarto.- Que a los efectos señalados en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el artículo 66.3 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, el proyecto de decreto ha estado expuesto del 19 al 25 de noviembre en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura <https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion>, una vez publicada en el Diario Oficial de

Csv:	FDJEXG7ZJKWVJZQ3ES97JY4EXWVHTU	Fecha	01/12/2025 18:40:58
Firmado Por	HUGO ALFONSO CURIEL RODRIGUEZ - El Director General De Funcion Publica		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	1/5



Extremadura la Resolución de apertura del trámite de audiencia e información pública, a fin de que cualquier persona pudiera examinar el texto del proyecto de decreto elaborado, y formular las alegaciones o sugerencias que estimase oportunas, permaneciendo también expuesto en horario de 10:00 a 14:00 horas en la Dirección General de Función Pública, sita en la Avenida Valhondo, s/n, Edf. Mérida III Milenio, Módulo 1, 06800, de Mérida.

Quinto.- En el referido plazo de exposición para audiencia e información pública, no consta que se hayan recibido aportaciones al texto publicado.

En Mérida, a la fecha de la firma,
EL DIRECTOR GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
Hugo Alfonso Curiel Rodríguez

Csv:	FDJEXG7ZJKWVJZQ3ES97JY4EXWHTU	Fecha	01/12/2025 18:40:58
Firmado Por	HUGO ALFONSO CURIEL RODRIGUEZ - El Director General De Funcion Publica		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	2/5



ANEXO
VALORACIÓN DE LAS APORTACIONES AL TRÁMITE DE PRESENTACIÓN DE
SUGERENCIAS

Aportación número 1

En 44 aportaciones presentadas a través de <https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion>, por María Ángeles S.G., Ramón L.C., Pedro Jesús C.N., Vanessa M.E., Sandra C.C., Sara G., María Lourdes A.S., Francisco M.D., María del Carmen V.T., María Elena G.V., Silvia Raquel B.M., Beatriz A.Q., José Antonio P.F., Isabel S.A., Leire R.G., Juan Carlos S.C., Juan Francisco M.S., Almudena O.V., Eduardo Ildefonso A.F., Natividad A.R., Daniel P.A., Lourdes C.F., Ángel P.V., María Carmen G.P., Francisco Javier G.H., María Jesús M.S., Jaime M.C., Ana María M.S., Pedro S.L., José Antonio P.R., María B.C., Fernando A.G., Darío F.Q., Ana E.F., Ángeles D.R., José Antonio M.P., Juan L.R., Francisco Javier L.P., María Natividad G.O., Feliciano F.R., Miguel Ángel G.J. y Raquel D.D. y por registro por José Manuel M.C.:

La aportación presentada, en idénticos términos, por las personas señaladas, propone *"establecer el horario, para las dependencias de todas las oficinas o puntos de registro, en horario de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h, haciéndolo así coincidir con lo establecido en el artículo 2.2 a) del Decreto 149/2013, de 6 de agosto, por el que se regulan la jornada y horarios de trabajo, los permisos y las vacaciones del personal funcionario al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura"* y *"Que se incluya una disposición adicional que modifique el artículo 8.3 párrafo segundo del Decreto 149/2013, de 6 de agosto, por el que se regulan la jornada y horarios de trabajo, los permisos y las vacaciones del personal funcionario al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura para que tenga la siguiente redacción: "Los días 24 y 31 de diciembre, que tienen carácter de no recuperables, permanecerán cerradas las Oficinas Públicas"."*

Valoración de la Aportación número 1:

La regulación del horario de atención de las oficinas y puntos de registro está diseñada con la finalidad de prestar el imprescindible servicio de atención a la ciudadanía y de información administrativa en un horario eficaz, considerando la necesidad de atención presencial en el horario establecido (08.30h-14.30h), sin que eso suponga necesariamente que la franja de presencia obligatoria de todas las personas que prestan estos servicios deba coincidir con ese horario, pues se permite, como en el resto del horario laboral, que la organización del personal prevea el número de personas necesarias en cada momento para garantizar el servicio.

Csv:	FDJEXG7ZJKWVJZQ3ES97JY4EXWVHTU	Fecha	01/12/2025 18:40:58
Firmado Por	HUGO ALFONSO CURIEL RODRIGUEZ - El Director General De Funcion Publica		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	3/5



Del mismo modo, los días 24 y 31 de diciembre no son días festivos, y en consecuencia los servicios de atención e información a la ciudadanía han de ofrecerse en las mismas condiciones que el resto de días laborables.

A las personas que prestan el servicio esos dos días, se les aplica lo dispuesto en el artículo 6.1.b) del Decreto 149/2013, de 6 de agosto, por el que se regulan la jornada y horarios de trabajo, los permisos y las vacaciones del personal funcionario al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, esto es que se les compensará como servicios extraordinarios.

En conclusión, no puede estimarse esta aportación.

Aportación número 2

A través de <https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion>, César R.S. presenta la siguiente aportación:

"1. Problemas y Propuestas en Materia de Inteligencia Artificial (IA)

El Proyecto de Decreto menciona la posibilidad de incorporar "sistemas basados en la Inteligencia Artificial" en el canal virtual de atención, pero omite por completo la referencia y desarrollo del Decreto-ley 2/2023, de 8 de marzo, de medidas urgentes de impulso a la inteligencia artificial en Extremadura. Esta omisión es el principal problema en este ámbito.

La omisión del Decreto-ley 2/2023, una norma autonómica fundamental, compromete la seguridad jurídica y la correcta aplicación de la IA en la Administración. Por ello, se propone la Inclusión Obligatoria de dicho Decreto-ley en el preámbulo y en las Disposiciones Generales (Capítulo I) como norma reguladora del impulso de la IA en la Comunidad Autónoma. La regulación es insuficiente ya que la mera mención de la incorporación de sistemas basados en la Inteligencia Artificial es vaga y no establece garantías mínimas de confiabilidad, transparencia, y respeto a los derechos fundamentales. Se propone el Desarrollo de Principios de IA añadiendo un artículo o apartado que recoja las obligaciones derivadas del Decreto-ley 2/2023 para asegurar que los sistemas de IA cumplan con criterios de minimización de sesgos, transparencia, rendición de cuentas, fiabilidad y proactividad. Además, la falta de un mecanismo de control y evaluación implica que el decreto no prevé cómo se evaluará el impacto de los sistemas de IA para evitar el sesgo discriminatorio en la atención al ciudadano. Se propone la Evaluación de Impacto estableciendo la obligación de realizar evaluaciones de impacto para los sistemas de IA que interactúen directamente con la ciudadanía o asistan en la toma de decisiones, con el fin de determinar y corregir posibles sesgos discriminatorios.

2. Problemas y Propuestas en Documentación Electrónica y Archivo

El Proyecto regula la creación y gestión de documentos importantes, pero ignora el marco esencial de la gestión de documentos electrónicos de la Junta de Extremadura.

La Omisión de la Política de Gestión de Documentos ignora el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de abril de 2018 que establece la Política de Gestión de Documentos de la Junta de Extremadura (PGDEX), fundamental para el cumplimiento normativo. Se propone la Incorporación Normativa y Principal citando la PGDEX en el preámbulo y estableciendo la obligación de que todos los documentos generados se integren en el Sistema Integral de Gestión de Documentos Electrónicos (SIGDE) de la Junta de Extremadura. La Inexistencia de Vinculación Archivística es un problema, ya que no se hace referencia a la Ley 2/2007, de 12 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de Extremadura, generando un vacío en cuanto a la valoración, selección, conservación, acceso y destrucción de los documentos. Se proponen Garantías de Conservación y Acceso incluyendo disposiciones que aseguren que la gestión de documentos contemple su valoración y ciclo de vida conforme a las reglas establecidas por la Comisión de

Csv:	FDJEXG7ZJKWVJZQ3ES97JY4EXWVHTU	Fecha	01/12/2025 18:40:58
Firmado Por	HUGO ALFONSO CURIEL RODRIGUEZ - El Director General De Funcion Publica		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	4/5



Valoración de Documentos y la Ley 2/2007. Respecto a la Regulación de las Quejas y Sugerencias, el decreto sustituye el libro de quejas por un medio como el correo electrónico, que no garantiza la misma integridad documental, registro formal y valor probatorio que un sistema electrónico de gestión de documentos. Se propone una Garantía Formal del Documento especificando que la integración y el tratamiento del correo electrónico deben realizarse mediante su volcado al registro electrónico correspondiente y su clasificación como documento electrónico dentro del SIGDE, para asegurar su trazabilidad y valor documental.

3. Propuestas Adicionales de Mejora

En cuanto a la Alineación con la Normativa Estatal y Europea, se debe garantizar la plena Coherencia con Leyes Básicas (España), asegurando que las referencias a los canales de atención se remitan de forma inequívoca a los medios electrónicos obligatorios, en coherencia con el principio de administración electrónica. Respecto a la Protección de Datos (UE), se propone la inclusión de Garantías de RGPD que obliguen a que todos los sistemas de atención, en particular los basados en IA, se diseñen bajo los principios de Privacidad desde el Diseño y por Defecto, y que se realice la preceptiva Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (EIPD). También se sugiere la Previsión de la Cartera Europea de Identidad Digital (EUDI Wallet), anticipando que los sistemas de identificación electrónica deberán ser compatibles con este futuro marco europeo.

En el ámbito de Calidad en la Atención y Transparencia, se propone añadir el Principio de Lenguaje Claro a los principios rectores, estableciendo la obligación de que la información administrativa, las comunicaciones y los servicios de atención utilicen un lenguaje sencillo, claro y accesible, promoviendo la publicación de información en “Lectura Fácil”. Además, se propone el Desarrollo de la Carta de Servicios estableciendo la obligación de elaborar una Carta de Servicios específica para los servicios de atención e información regulados en el Decreto, fijando estándares de calidad medibles y mecanismos de seguimiento.

Finalmente, en cuanto a Accesibilidad y Brecha Digital, la Accesibilidad Digital debe garantizarse con la Aplicación de la Norma UNE-EN 301549, incluyendo una referencia explícita a la obligación de que todos los canales digitales de atención y los sistemas de IA cumplan con los requisitos de accesibilidad para contenidos web (WCAG) y la norma europea UNE-EN 301549. Para mitigar la Brecha Digital, se propone la Garantía del Servicio de Asistencia Presencial, reforzando la atención presencial para asegurar que se ofrece asistencia cualificada a las personas que lo soliciten para la realización de trámites electrónicos, minimizando así la exclusión digital.”

Valoración de la aportación número 2:

En relación con lo expuesto en esta aportación, no se considera necesario mencionar en el decreto toda la normativa aplicable a cada aspecto que se trate, en consonancia con la voluntad de utilizar un lenguaje que se entienda por los potenciales destinatarios, se considera que la cita de cada norma aplicable confunde más que facilita, y su aplicación es en todo caso obligada, como no puede ser de otro modo.

En esta línea dispone la Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa, como regla “64. No proliferación. Deberá evitarse la proliferación de remisiones.”, ni a la norma ni a la transcripción de preceptos que no aclaren.

Por tanto, no se incorpora la aportación al texto del decreto.

Csv:	FDJEXG7ZJKWVJZQ3ES97JY4EXWVHTU	Fecha	01/12/2025 18:40:58
Firmado Por	HUGO ALFONSO CURIEL RODRIGUEZ - El Director General De Funcion Publica		
Url De Verificación	https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf	Página	5/5

