

**SERVICIO DE ATENCIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**INFORME DE
ACTIVIDAD**

2025

ÍNDICE

1.- MARCO NORMATIVO	3
2.- ORGANIZACIÓN	4
3.- BALANCE DE GESTIÓN	5
Atención a la ciudadanía a través de medios digitales	6
Atención presencial a la ciudadanía	10
- Oficinas de Asistencia general	
- Oficinas de asistencia especializada y puntos de registro	
Coordinación del Sistema de Registro de Documentos	19
Participación ciudadana	24
- Quejas Sugerencias e Iniciativas Ciudadanas	
- Otros Sistemas de Participación Ciudadana: Participación en la elaboración de proyectos normativos y trámites de exposición pública	
- Red Interadministrativa de Participación Ciudadana	
Otras tareas	33
- Acreditación de certificados electrónicos a los empleados públicos de la Administración General de la Junta de Extremadura	
- Coordinación del Sistema de Información del Mercado Interior (IMI)	
- Oficia móvil para campaña de información a los afectados por los incendios verano 2025.	

1.- MARCO NORMATIVO

El Servicio de Atención y Participación Ciudadana, adscrito a la Dirección General de Función Pública de la Consejería de Hacienda y Administración Pública centra principalmente su área de actividad en la prestación del “Servicio público de información administrativa y asistencia a la ciudadanía” estando sujeto para la realización de las funciones encomendadas a normativa básica del Estado y autonómica en materia de atención ciudadana.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.
- Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- 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.
- 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 de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos.
- Resolución de 23 de abril de 2021, de la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública, 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.
- Decreto 232/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

La Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el artículo 84, establece:

La Administración de la Comunidad Autónoma deberá organizar un sistema de información horizontal que permita a la ciudadanía el conocimiento efectivo de sus competencias, funciones y organización, servicios, prestaciones y procedimientos administrativos y ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. El sistema será coordinado por la Consejería que ejerza las funciones de atención ciudadana y soportado tecnológicamente por la que ejerza las competencias en este ámbito.

El sistema de información soportará una relación cercana con los extremeños y extremeñas para generar una experiencia ágil, simple y uniforme en el acceso a los servicios mediante las oficinas de asistencia a la ciudadanía que se habiliten, el sitio web corporativo y los sectoriales que se establezcan, las redes sociales y el teléfono centralizado conforme a la Cartera de Servicios que se determine para cada canal, con pleno respeto a la normativa sobre protección de datos y seguridad de la información.

Asimismo, el artículo 84Bis de la citada norma, establece:

Son oficinas de asistencia a la ciudadanía aquéllas que en el momento de la entrada en vigor de esta Ley realizan presencialmente funciones de atención e información a la ciudadanía sobre los servicios y procedimientos administrativos de la administración autonómica y/o entidades del sector público, o de registro de documentos conforme al Decreto 257/2009.

5. La persona titular de la Consejería con competencias sobre atención ciudadana podrá crear, modificar o suprimir las oficinas de asistencia a la ciudadanía de las Consejerías y entidades vinculadas o dependientes para garantizar el ejercicio de derechos, el cumplimiento de obligaciones y disfrute de servicios, por diferentes canales, a los extremeños y extremeñas.

Por su parte, el **Decreto 232/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública** (modificado por el Decreto 11/2024, de 20 de febrero y por el Decreto 91/2025, de 29 de julio), en el artículo 7, atribuye a la Dirección General de Función Pública las funciones en materia de información administrativa y asistencia a la ciudadanía.

Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección General de Función Pública se estructura en varios órganos administrativos, entre los que se encuentra el Servicio de Atención y Participación Ciudadana, que colabora en la ejecución de las funciones relativas a la información administrativa y asistencia a la ciudadanía.

2.- ORGANIZACIÓN

El Servicio de Atención y Participación Ciudadana se organiza en unos servicios centrales, 88 oficinas de atención presencial repartidas por la región y una oficina de atención telemática.

Las 88 oficinas de atención presencial organizan conforme a la siguiente estructura: 43 Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía (OAC), que diferenciadas por su nivel de especialización en 5 oficinas de asistencia general que dependen orgánica y funcionalmente del Servicio y 38 de asistencia especializada, cuya dependencia es solo funcional. Además, existen 45 centros denominados puntos de registro asociados a las OACs y cuyas funciones se enumerarán más adelante.

El Servicio cuenta, además, con una Oficina de Asistencia Virtual, con presencia física en la ciudad de Mérida, que se encarga de la atención telemática.

En los Servicios centrales, existen 4 áreas técnicas, que cuentan con el apoyo de una asesora jurídica:

- Sección de Atención Telemática
- Sección de Coordinación y Gestión de Oficinas
- Sección de Registro y Plataforma Omnicanal
- Sección de Participación Ciudadana

3.- BALANCE DE GESTIÓN

La acción del Servicio de Atención y Participación Ciudadana se enmarca en 4 grandes áreas, gestionadas por las distintas secciones de las que se compone.

- Atención a través de medios digitales por la Oficina de Asistencia Virtual
- Atención Presencial a la Ciudadanía, prestada desde las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía
- Coordinación del Sistema de Registro de Documentos de la Junta de Extremadura
- Participación Ciudadana
 - Gestión del Sistema de Quejas, Sugerencias e Iniciativas Ciudadanas
 - Coordinación de otros sistemas de Participación Ciudadana: Participación en la elaboración de proyectos normativos y trámites de exposición pública
 - Participación en la Red Interadministrativa de Participación Ciudadana
- Otras tareas
 - Emisión de Certificados electrónicos u otros medios de identificación electrónica tanto a ciudadanos como empleados públicos.
 - Coordinación del Sistema de Información del Mercado Interior

Atención a la ciudadanía a través de medios digitales

Con la finalidad de dar cumplimiento al art. 2 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 de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos, la asistencia a la ciudadanía a través de medios digitales se realiza desde la **Oficina de Asistencia Virtual a la Ciudadanía (OAV)**, encuadrada en la Sección de atención telemática, y cuya misión es atender el teléfono **900 222 012** (art. 2.2.) y Canales digitales (art. 2.3), como es el **chat web del portal institucional juntaex.es**, así como los canales de **WhatsApp** (34 679 129 012) o **Telegram** (Tuatencion_bot).

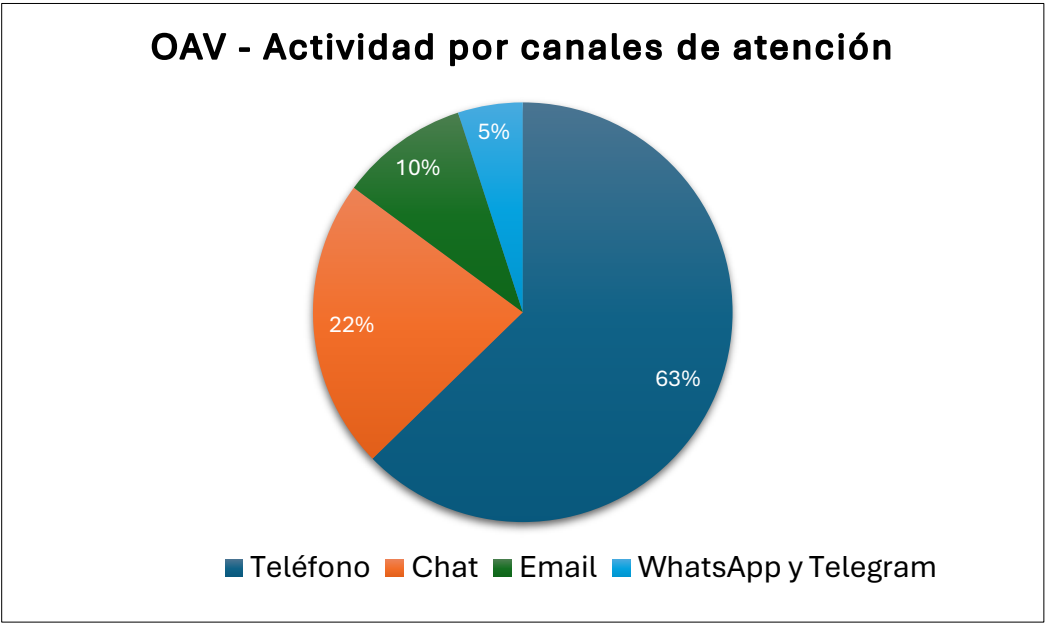
Toda esta atención es gestionada a través de una aplicación denominada **Escritorio del Informador**, que permiten disponer a los empleados públicos que atienden las consultas ciudadanas de información actualizada, fiable y personalizada para garantizar una atención centrada en el ciudadano, independientemente del canal utilizado por este en su demanda de información.

EVOLUCIÓN DE ACTIVIDAD EN LA OFICINA DE ASISTENCIA VIRTUAL A LA CIUDADANÍA		
CANAL	2024	2025
Teléfono	32.873	35.071
Chat	10.743	12.530
Email	6.275	5.537
WhatsApp y Telegram	2.711	2.792
Consultas totales	52.602	55.930

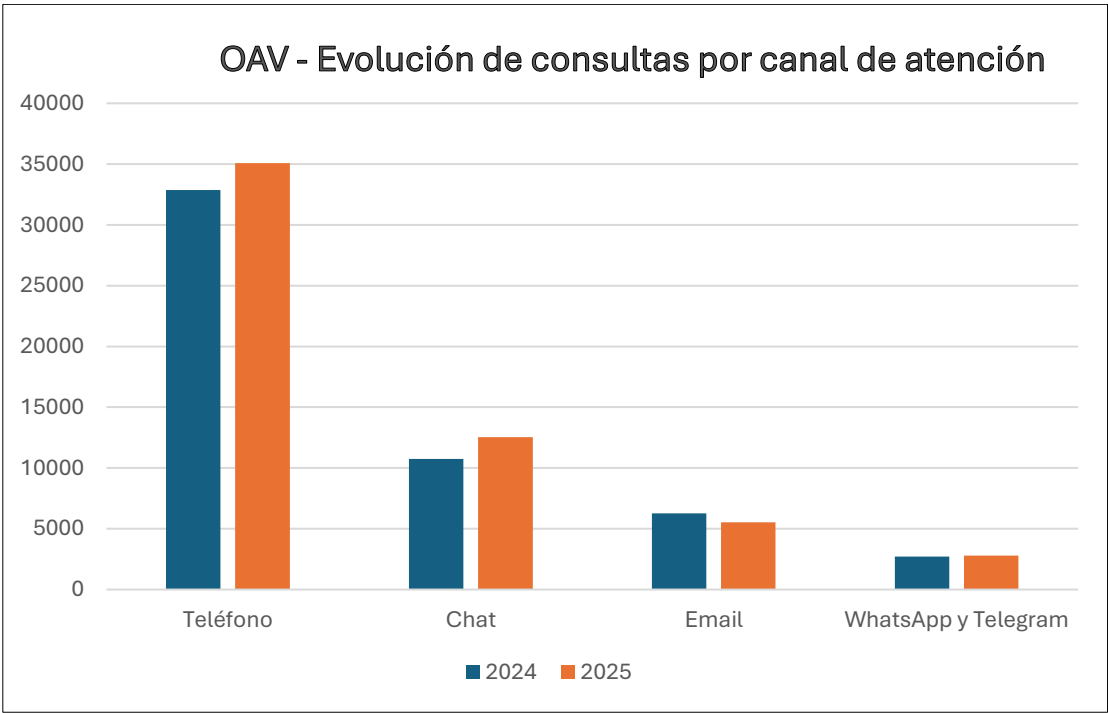
La Oficina de Asistencia Virtual a la Ciudadanía atendió a lo largo del 2025 un total de **55.930 consultas** realizadas por los **diferentes canales** que disponen los ciudadanos para contactar con la Junta de Extremadura de manera no presencial, lo que implica un aumento del **6%** respecto al año anterior.

El canal preferente de contacto sigue siendo el telefónico a través de la línea gratuita **900 222 012**, con un **62,49%** de la actividad, seguido del canal de **Chat** existente en el Portal www.juntaex.es, con un **22,40%**, y el **correo electrónico** a la cuenta tuatencion@juntaex.es con un **9,90%**.

De manera más aislada, aunque aumentando ligeramente el porcentaje de actividad respecto al año anterior, un **4,99 %**, se encuentran las comunicaciones a través de las redes sociales **WhatsApp y Telegram**.

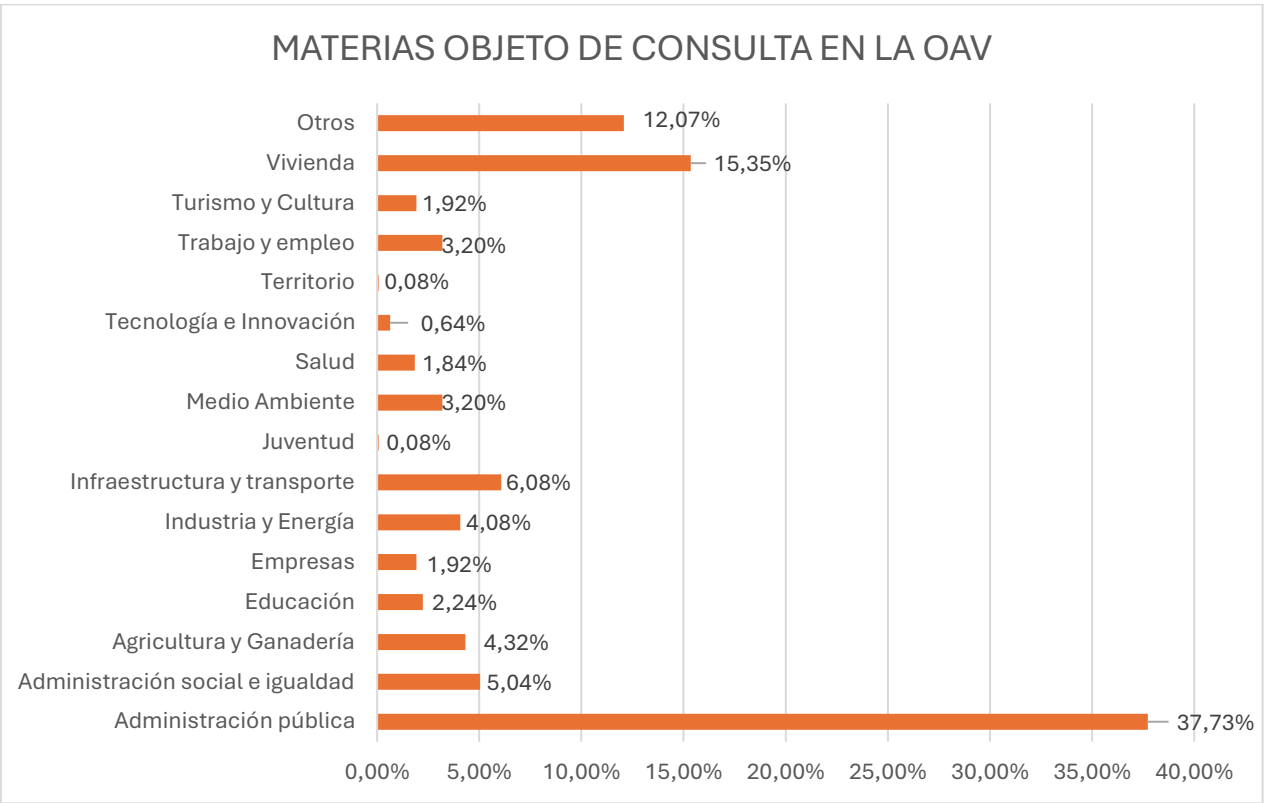


En términos porcentuales, el aspecto más destacado es el incremento del **7%** en el número de atenciones telefónicas o el **17%** en las comunicaciones vía chat desde el Punto único de Acceso a la Información (www.juntaex.es).



Respecto al porcentaje de manejo de llamadas, durante el 2025 se atendió el 89,53% de las llamadas entrantes, en primera instancia, lo que supone un mínimo aumento con respecto al año 2024 donde el manejo fue del 89,51%.

En relación a la **temática o materia objeto de consulta**, en términos generales, la materia de Administración Pública es la más demandada, con un 37,33% de la actividad, y principalmente las consultas versan sobre empleo público. Le sigue la materia de vivienda, con un 15,35% de las consultas, seguido de Infraestructuras y Transporte (6,08%) principalmente con consultas que versan sobre la Tarjeta de Transporte Subvencionado, y posteriormente temas sociales (dependencia, renta básica, etc...) industria y energía o Agricultura y Ganadería con porcentajes aproximados del 5% de las consultas.



Buzón de voz

La Oficina de Asistencia Virtual tiene un horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas en el que responde a través de cualquiera de los canales disponibles.

Adicionalmente, de lunes a viernes de 16:00 a 18:00 horas se encuentra operativa la atención telefónica en el teléfono 900 222 012.

Fuera de estos horarios, y se encuentra disponible la posibilidad de contactar por correo electrónico en la dirección tuatencion@juntaex.es o si se contacta telefónicamente, existe

la posibilidad de dejar grabado un mensaje de voz. Ambas posibilidades serán atendidas en el primer día hábil siguiente.

En 2025 se atendieron **284 consultas** a través del buzón de voz, un 26,78% más que en el año anterior en el que se atendieron 224 consultas.

CASOS: Derivación de consultas a unidades de tramitación

Las consultas que no han podido ser solventadas directamente por los empleados de la Oficina de Asistencia Virtual a la Ciudadanía se pueden derivar, a través de la aplicación del Escritorio del Informador a otros empleados pertenecientes a las unidades gestoras a través de lo que se denominan **CASOS**. Esta parte de la actividad tiene bastante capacidad de mejora debido a veces a que las unidades no suelen hacer uso de la plataforma. No obstante, **se han derivado durante el año 2025 un total de 399 casos**, de los que 376 se han resuelto correctamente por parte de estos usuarios de unidades gestoras, lo que supone un 94,23 % de resolución. El resto se encontraba pendiente a fecha de cierre de toma de datos.

Atención presencial a la ciudadanía:

La atención presencial en la Junta de Extremadura se presta a través de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y su acción es supervisada por la Sección de Coordinación y Gestión de Oficinas.

Las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía fueron creadas en el año 2020 mediante el 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, que modificó el artículo 84 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Estas oficinas se constituyen como como único medio para garantizar los derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración consagrados en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para todos aquellos ciudadanos que no puedan o no quieran relacionarse electrónicamente con la Junta de Extremadura siempre lógicamente que no estén obligados a ello por el artículo 14 del citado texto legal.

Según se establece en el propio artículo 84 bis de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía prestan, además de los servicios que se determinen reglamentariamente facilitando, en todo caso, a los interesados el ejercicio de los derechos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento de Administrativo Común relacionados con la asistencia en materia de registros y, en particular, los siguientes:

- a) Presentación, recepción y registro de solicitudes, escritos, comunicaciones emitiendo el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.
- b) Asesoramiento y provisión de los medios de identificación y firma digital para las personas que así lo soliciten.
- c) La comunicación a las personas interesadas de la información de identificación del órgano, centro, unidad administrativa o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito, comunicación o documentos.
- d) Otorgar apoderamiento «apud acta» mediante comparecencia personal en estas oficinas por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo.
- e) Expedir copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo conforme a las políticas de gestión documental, privacidad y seguridad de la información de la Junta de Extremadura.
- f) La identificación o firma electrónica del interesado en el procedimiento administrativo, mediante el uso de sistema de firma del que esté dotado el funcionario habilitado para ello, siempre que el interesado carezca de los medios electrónicos necesarios, y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.
- g) Realizar notificaciones por comparecencia en la oficina del interesado o su representante cuando así lo solicite la comunicación

- h) Facilitar a los interesados los modelos normalizados de propósito general para inicio de su relación.
- i) Identificar a los interesados en el procedimiento.
- j) Informar sobre el procedimiento a seguir para formular quejas o sugerencias

Las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía se clasifican en:

- **Oficinas de Asistencia General (5):** Prestan, además de las funciones atribuidas en el artículo 84 bis de la Ley 1/2002 del Gobierno y la Administración de la CA de Extremadura, servicios de información sobre cualquier servicio, prestación o procedimiento administrativo de las diferentes Consejerías o entidades del sector público y dependen orgánica y funcionalmente de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana (Hacienda y Administración Pública).
- **Oficinas de Asistencia Especializada (38):** Prestan, además de las funciones atribuidas en el artículo 84 bis de la Ley 1/2002 del Gobierno y la Administración de la CA de Extremadura, a la ciudadanía los servicios de información sobre un ámbito de actividad concreto relacionado con las funciones administrativas de la Consejería o entidad del sector público de la que dependen orgánicamente, sin perjuicio de su dependencia funcional de la Consejería de Hacienda y Administración Pública
No obstante, en aquellos municipios en los que no existen OACs generales, pero cuentan con una Oficina de Asistencia Especializada de Agricultura, esta realiza las funciones de asistencia general a la ciudadanía, a pesar de su dependencia orgánica de la Consejería con competencias en materia de Agricultura. Por lo cual, de estas 38 oficinas de asistencia especializada, 14 prestan asistencia general a la ciudadanía, extendiendo la prestación de este servicio a lo largo del territorio.
- **Puntos de digitalización y registro (45):** Prestan las funciones de registro de documentos y expedición de copias auténticas. Además, aquellos PDR que antes de la creación de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía ya realizaban tareas de información administrativa y provisión de medios de firma e identificación digital, un total de 20 continúan prestando actualmente este Servicio.

Oficinas de Asistencia General:

Existen 5 oficinas de Asistencia General que dependen orgánica y funcionalmente del Servicio de Atención y Participación Ciudadana.

Se encuentran ubicadas en las localidades de:

- **Mérida**, con dos oficinas, ubicadas en los complejos administrativos de **Morerías** y el **III Milenio**
- **Badajoz**, situada en el complejo Administrativo de la **Avda de Huelva, 2.**
- **Cáceres**, situada en el edificio múltiples, **Avda. Clara Campoamor, 2.**
- **Plasencia**, situada en el edificio Administrativo de la **Avda Dolores Ibárruri.**

A continuación, se indica la actividad de las principales funciones que en ellas se prestan a lo largo del año 2025:

PRINCIPALES TAREAS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA GENERAL A LA CIUDADANÍA						
2025	OAC Morerías	OAC Milenio	OAC Badajoz	OAC Cáceres	OAC Plasencia	TOTAL
Anotaciones de registro entrada	52.901	113.751	19.960	28.440	16.443	231.495
<i>Presentadas por ciudadanos</i>	12.280	13.211	17.285	21.825	14.760	79.361
<i>Recibidas de otras AAPP a través de SIR</i>	40.621	100.540	2.675	6.615	1.683	152.134
Certificados electrónicos emitidos a ciudadanos	2.614	901	3.865	2.329	4.239	14.038
Certificados electrónicos emitidos a empleados de Junta Extremadura	0	0	1008	374	143	1.525
Identificación sistema Cl@ve	129	164	606	107	133	1.139
Apoderamientos apud acta	10	2	27	37	33	89
Asistencia en Sede Electrónica	0	8	15	37	1	61

En términos globales y de variación anual, como se podrá ver en la siguiente tabla, la actividad de las principales funciones ejercidas por las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía ha variado de manera dispar.

Si bien la actividad de registro ha aumentado en un 2,24 % frente al año 2024, la atención presencial a la ciudadanía en materia de registro de documentos, se ha mantenido en los mismos valores respecto al pasado año. Sin embargo, la gestión de anotaciones electrónicas provenientes de otras Administraciones Públicas ha aumentado en un 3,08 %, con un total de 152.134 anotaciones gestionadas, gran parte de ellas, 100.540 gestionadas por la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía de Mérida situada en el complejo Administrativo Mérida III Milenio, debido a que se ubica en la sede de la mayor parte de las Consejerías.

Baja notablemente la actividad en la emisión de certificados a empleados públicos principalmente motivado porque el año anterior hubo procesos selectivos en Educación donde se fomentaba el uso de este medio para la identificación de miembros de tribunales, colaboradores, y diversos procesos. Estos últimos se realizan principalmente en la OAC de Badajoz. Sin embargo **suben notablemente, un 63,04 % las emisiones de certificados electrónicos a ciudadanos**, justificado por el aumento de procedimientos con tramitación

electrónica que hacen que la ciudadanía obtenga este medio de identificación para relacionarse con la Adminisrtación. El mayor número de emisiones se realizaron desde la OAC de Plasencia, seguida de Badajoz, Cáceres, Morerías y III Milenio, con menos emisiones.

También es necesario destacar que determinadas funcionalidades como la inscripción de apoderamientos apud acta o la de actuar en nombre de los interesados en procedimientos administrativos cuando éstos no poseen de medios para hacerlo, pese a haber tenido una notable evolución, no ha despegado en la medida en la que debiera haberlo hecho, principalmente, por no estar esta funcionalidad desarrollada en la nueva plataforma de Tramitación y Archivo Electrónico (TRAMITA).

VARIACIÓN ANUAL DE ACTIVIDAD EN OACs GENERALES			
	2024	2025	Var. %
Anotaciones de registro entrada	226.429	231.504	2,24%
<i>Presentadas por ciudadanos</i>	78.839	79.361	0,66%
<i>Recibidas de otras AAPP a través de SIR</i>	147.590	152.134	3,08%
Certificados electrónicos emitidos a ciudadanos	8.610	14.038	63,04%
Certificados electrónicos emitidos a empleados públicos	6.896	1.525	-77,89%
Identificación sistema Cl@ve	1.349	1139	-15,57%
Apoderamientos apud acta	101	197	95,05%
Asistencia en Sede Electrónica	28	138	392,86%

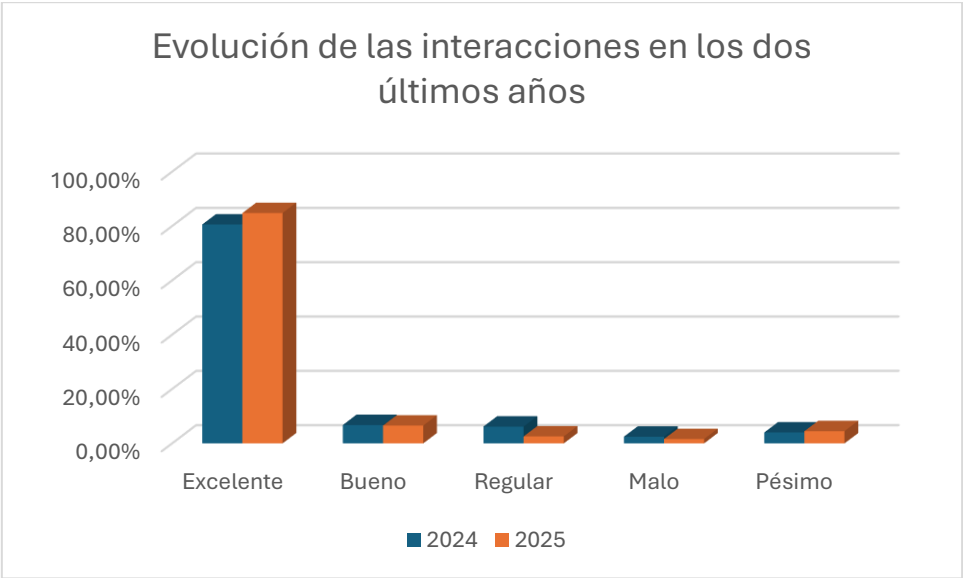
Pese a que la actividad de registro no ha sufrido notable variación, con respecto al año anterior, el hecho de no centrar en esta la mayor parte de la actividad de las oficinas, ha

permitió al personal de las mismas poder ofrecer especializarse y ofrecer un servicio más centrado en la atención a las necesidades informativas de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, como por ejemplo el dato anteriormente mencionado de emisión de certificados electrónicos a ciudadanos.

En este respecto, indicar que en 2024 se implantó un sistema piloto de medición del grado de satisfacción del ciudadano respecto a la atención recibida en estas oficinas y los resultados fueron que casi el 90 % de las valoraciones fueron de trato satisfactorio (un 80,58 % excelente), frente al 6,5 % , donde el trato no ha sido del agrado del ciudadano.

En este 2025, los niveles mejoran, llegando al 93,91 % de trato satisfactorio (84,79 % excelente) y un 6,09 % donde el ciudadano mostró su disconformidad en la atención.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LAS OACS GENERALES		
	2024	2025
Excelente	80,58%	84,79%
Bueno	6,76%	6,55%
Regular	6,19%	2,57%
Malo	2,45%	1,60%
Pésimo	4,03%	4,49%



Además, parte del personal de estas oficinas realiza tareas de soporte a las realizadas en los Servicios Centrales, como la **ayuda en la gestión de incidencias** a los usuarios del Sistema de Registro de Documentos y la emisión de **certificados electrónicos** a los empleados de la Junta de Extremadura, principalmente, el **colectivo de personal docente**, a los que han emitido un total de **1.525 certificados**, la gran mayoría desde la OAC de Badajoz.

Oficinas de Asistencia Especializada y Puntos de registro:

En la Junta de Extremadura existen un total de 38 Oficinas de Asistencia especializada a la ciudadanía junto con sus 45 puntos de registro, dando, como mínimo, una amplia cobertura del servicio de registro de documentos a lo largo de la región y el resto de servicios más demandados como la emisión de identidades digitales (Certificados FNMT o Sistema Cl@ve) o inscripción de representaciones o asistencia en el uso de medios electrónicos mediante la figura de funcionario habilitado en menor medida.

En estas oficinas se realizaron un total de 435.080 anotaciones de entrada, 42.279 emisiones de certificado electrónico a ciudadanos, 3.778 acreditaciones de identidad en el sistema Cl@ve, 74 asistencias en la realización de trámites electrónicos como funcionarios habilitados y 135 inscripciones de representaciones apud acta en el Registro electrónico de apoderamientos de la Junta de Extremadura.

PRINCIPALES TAREAS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA A LA CIUDADANÍA Y PUNTOS DE REGISTRO					
NOMBRE DE LA OAC/PDR	ASIENTOS DE ENTRADA REALIZADOS	CERTIFICADOS FNMT PERSONA FÍSICA	SISTEMA CL@VE	ASISTENCIA FH EN SEDE	APUD ACTA
OAC General - Badajoz -PDR Residencia Universitaria Juan XXIII	4	-	-	-	-
OAC General - Badajoz -PDR Cicytex	133	-	-	-	-
OAC General - Plasencia -PDR Residencia Universitaria	81	-	-	-	-
OAC General - Cáceres -PDR Residencia Universitaria Muñoz Torrero	237	-	-	-	-
OAC General - Cáceres -PDR Residencia Universitaria Roso de Luna	164	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Badajoz	6.086	106	27	1	-
OAC especializada Agricultura - Badajoz - PDR Alburquerque	2.219	768	95	-	-
OAC especializada Agricultura - Almendralejo	9.565	6537	521	-	7
OAC especializada Agricultura - Almendralejo - PDR Santa Marta de los Barros	1.108	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Cáceres	8.180	87	3	-	-
OAC especializada Agricultura - Caceres - PDR Alcantara	1.561	262	17	-	-

OAC especializada Agricultura - Caceres - PDR Montanchez	1.257	534	4	-	-
OAC especializada Agricultura - Caceres - PDR Valencia de Alcantara	3.472	817	56	-	-
OAC especializada Agricultura - Caceres - PDR Arroyo de la Luz	1.971	-	--	-	-
OAC especializada - Caceres - PDR SEXPE Brozas	-	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Castuera	3.198	1873	20	-	3
OAC especializada Agricultura - Castuera - PDR Cabeza del Buey	1.788	-	14	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria	10.591	1603	83	8	15
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Hervás	2.241	561	21	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Hoyos	973	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Montehermoso	5.652	1200	6	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Moraleja (Ronda de los Molinos)	4.727	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Casar de Palomero	2.092	433	2	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Galisteo	524	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Moraleja II (Avda. Lusitania)	288	2016	60	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Navaconcejo	986	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Coria - PDR Villanueva de la Sierra	2	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Don Benito	8.147	574	51	9	17
OAC especializada Agricultura - Don Benito - PDR Guareña	1.556	1187	163	-	-
OAC especializada - Don Benito - PDR SEXPE Campanario	167	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Herrera del Duque	2.892	587	18	-	-
OAC especializada Agricultura - Herrera del Duque -PDR Talarrubias	2.908	744	10	-	1
OAC especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros	5.369	1796	122	-	-
OAC especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros - PDR Fregenal de la Sierra	2.402	577	103	-	-
OAC especializada Agricultura - Jerez de los Caballeros - PDR Barcarrota	1.677	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Llerena	2.909	1621	25	1	-
OAC especializada Agricultura - Llerena - PDR Azuaga	2.792	1556	56	-	-
OAC especializada Agricultura - Llerena - PDR Campillo de Llerena	323	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Mérida	33.675	452	9	-	-
OAC especializada Agricultura - Montijo	8.690	3923	330	23	67

OAC especializada Agricultura - Montijo - PDR Talavera	209	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Navalmoral de la mata	8.718	2809	657	6	8
OAC especializada Agricultura - Navalmoral - PDR Castañar de Ibor	1.050	136	10	-	-
OAC especializada Agricultura - Navalmoral - PDR Jaraiz de la Vera	3.439	2018	244	-	-
OAC especializada Agricultura - Navalmoral - PDR Jarandilla de la Vera	1.603	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Navalmoral - PDR Talayuela	1.048	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Navalmoral - PDR Villanueva de la Vera	980	-	-	-	-
OAC especializada - Navalmoral - PDR Centro Formación Navalmoral	498	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Olivenza	6.151	2194	88	-	-
OAC especializada Agricultura - Trujillo	5.882	977	44	1	1
OAC especializada Agricultura - Trujillo - PDR Logrosán	1.748	621	2	-	-
OAC especializada Agricultura - Trujillo - PDR Miajadas	3.719	1684	250	-	-
OAC especializada Agricultura - Trujillo - PDR Guadalupe	429	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Trujillo - PDR Madrigalejo	464				-
OAC especializada Agricultura - Trujillo - PDR Zorita	417	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Villafranca de los barros	7.906	1955	96	-	5
OAC especializada Agricultura - Villanueva de la serena	5.980	206	31	5	-
OAC especializada Agricultura - Villanueva de la Serena - PDR Orellana	1.532	-	-	-	-
OAC especializada Agricultura - Zafra	10.613	2311	210	18	11
OAC especializada Agricultura - Zafra - PDR Fuente de Cantos	2.551	1108	120	-	-
OAC especializada Agricultura - Zafra - PDR Monesterio	2.103	865	84	-	-
OAC Especializada ámbito Social - Badajoz (Avenida Santa Marina)	28.856	58	9	-	-
OAC Especializada ámbito Social - Cáceres (Plaza Hernán Cortés)	21.624	100	5	-	-
OAC Especializada ámbito Social - Mérida (Calle Antonio Rodríguez)	19.509	402	2	2	-
OAC Especializada ámbito Social - Villanueva de la Serena	3.009	30	3	-	-
OAC Especializada ámbito Social - Plasencia (C. Socio-sanitario)	4.617	15	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario / Social - Mérida (Avd. Américas)	54.482	177	40	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario / Social - Mérida - PDR INCOEX	2.523	-	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Plasencia. Valcorchero	9.229	113	-	-	-

OAC Especializada ámbito Sanitario - Coria	4.228	170	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Badajoz (Avda. de Huelva)	13.571	113	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Don Benito	4.817	5	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Llerena	3.986	-	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Navalmoral de la Mata	2.359	92	-	-	-
OAC Especializada ámbito Sanitario - Cáceres	11.353	164	-	-	-
OAC especializada CESSLA - Badajoz	714	191	21	-	-
OAC especializada CESSLA - Cáceres	855	6	-	-	-
OAC Especializada DP Educ. y Empleo - Badajoz	9.160	47	12	-	-
OAC especializada Servicio de ordenación industrial, energética y minera - Badajoz	1.830	-	-	-	-
OAC especializada Servicios Fiscales - Badajoz	2.732	137	25	-	-
OAC especializada Servicios Fiscales - Cáceres	1.820	26	-	-	-
OAC especializada SEXPE - Badajoz	11.167	96	-	-	-
OAC especializada SEXPE - Cáceres	12.992	639	9	-	-
TOTAL	435.080	49.279	3.778	74	135

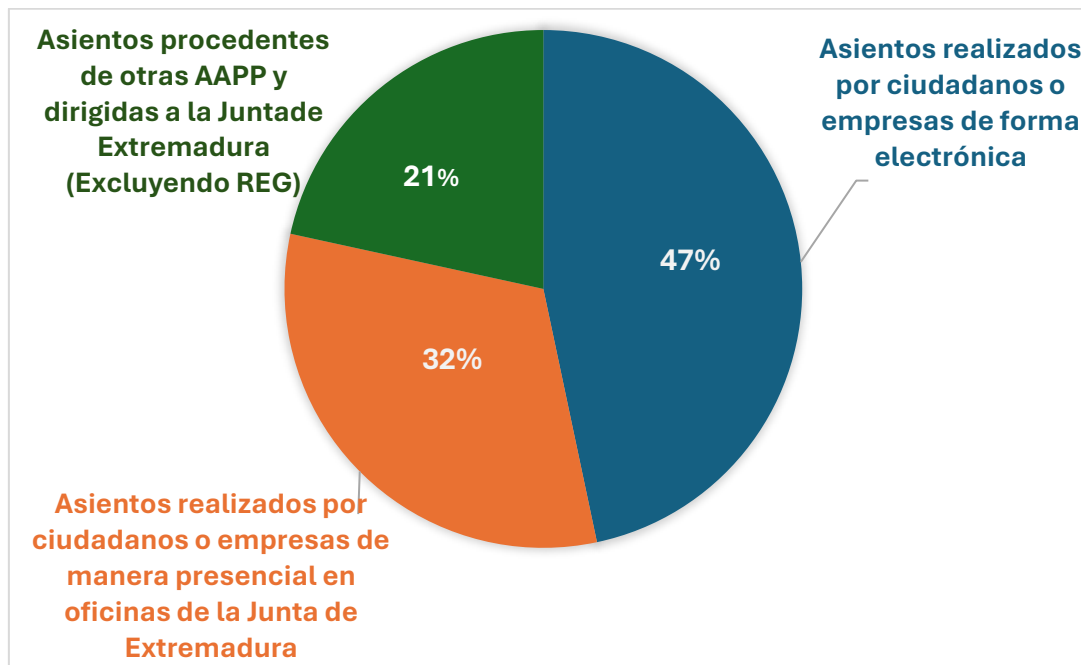
Coordinación del Sistema de Registro de Documentos

El Servicio de Atención y Participación Ciudadana es el encargado de coordinar, a través de la Sección de Registro y Plataforma Omnicanal, la acción de supervisión del Sistema de Registro de Documentos en la Junta de Extremadura, bien a través de la anotación presencial en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y puntos de registro, o bien a través de la gestión de anotaciones electrónicas que provienen de la Sede Electrónica o de otras Administraciones Públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Dado que toda anotación realizada es digitalizada y enviada en formato electrónico, es el encargado de velar porque toda anotación de entrada sea aceptada por la unidad de destino.

Actualmente el Sistema de Registro de Documentos de la Junta de Extremadura está compuesto de **88 oficinas presenciales**, 2 oficinas electrónicas (Sede corporativa y Sede asociada) y **1109 unidades gestoras** con un total de **4.386 usuarios activos**.

En el año 2025 En total, se realizaron un total de **1.112.490 anotaciones de entrada** en el Sistema de registro de documentos, de las que 519.290 anotaciones, un **47% se realizaron de manera electrónica**, 353.103, que representa un 32 %, se realizaron de manera presencial y 240.097 anotaciones, un 21%, se recibieron electrónicamente desde otras Administraciones públicas a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

ORIGEN DE LAS ANOTACIONES DE ENTRADA

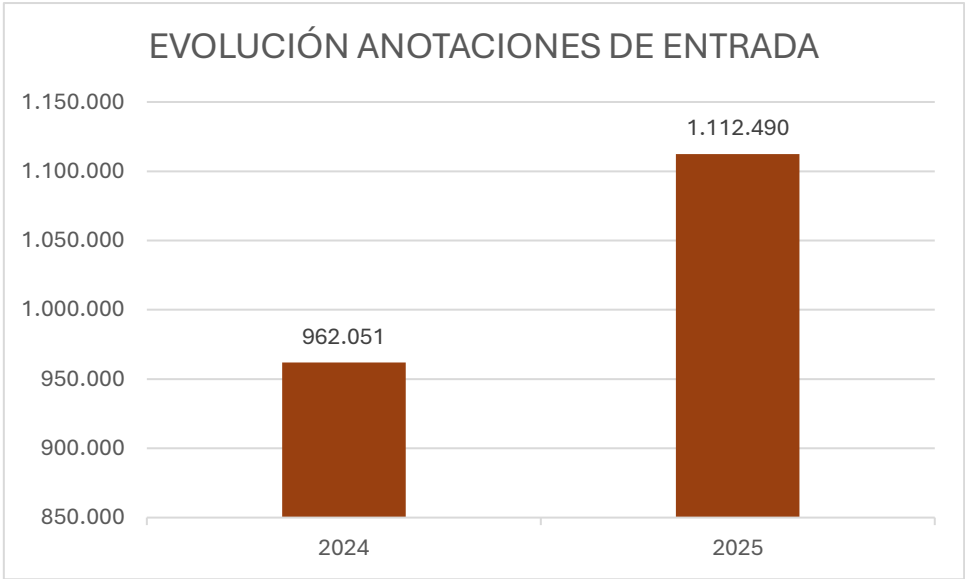


Estos datos reflejan también que el 59 % de los ciudadanos, en sus relaciones directas con la Junta de Extremadura, eligió la presentación electrónica frente a la presencial. En el año anterior, este dato era del 45% por lo que se ha producido un incremento de un 14% más de ciudadanos que han optado por la tramitación electrónica.

En lo que respecta a la **evolución del global de anotaciones de entrada**, ha supuesto un aumento considerable respecto al año anterior (27,34 %) pasando de las 962.051 anotaciones de entrada a las 1.112.940 del pasado año.

EVOLUCIÓN ACTIVIDAD REGISTRO DE ENTRADA			
ASIENTOS DE ENTRADA	2024	2025	Var. %
Asientos realizados por ciudadanos o empresas de forma electrónica	330.963	519.290	64,68%
Oficina telemática (SEDE Juntaex)	243.508	446.509	90,29%
Registro electrónico AGE (REG)	87.455	72.781	-9,80%
Asientos realizados por ciudadanos o empresas de manera presencial en oficinas de la Junta de Extremadura	394.419	353.103	4,10%
Destino Junta de Extremadura	362.829	322.847	4,22%
Destinos otras AAPP	31.590	30.256	2,81%
Asientos procedentes de otras AAPP y dirigidas a la Junta (Excluyendo REG)	236.669	240.097	9,59%
TOTAL	962.051	1.112.490	27,34%

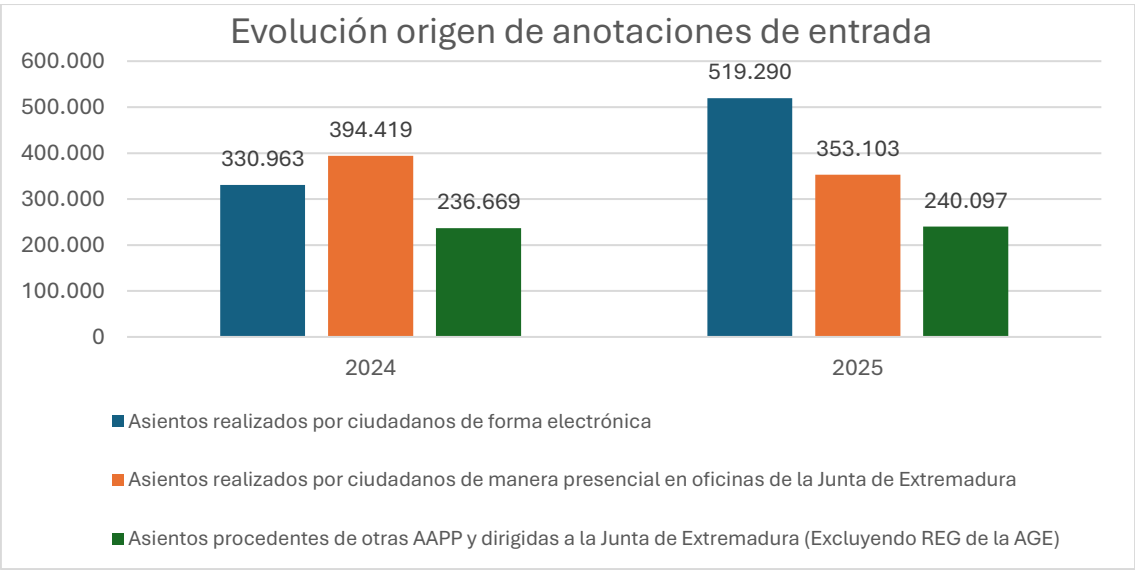
Este aumento en general se debe principalmente a la integración en la plataforma de Registro electrónico de la Junta de Extremadura de otros sistemas que se encontraban pendientes de integración, como son la plataforma de gestión de expedientes agrícolas “SGA” o la plataforma de gestión de sistemas de provisión de personal docente.



Con relación a la evolución del **origen de las anotaciones de entrada**, con respecto al año 2024, se observa un cambio en la forma de relacionarse de los ciudadanos con la Administración, ya que en la actualidad el porcentaje de anotaciones realizadas de manera electrónica se ha incrementado en un 56,9 % respecto al año anterior y por primera vez en las estadísticas de registro, los datos de presentación electrónica superan a la presencial.

Este cambio se debe, no a la disminución de anotaciones realizadas presencialmente en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, cuyo volumen es inferior pero solo en un 10,48% de diferencia, sino a la integración de otras plataformas en el registro electrónico que aumentan los datos de tramitaciones electrónicas, que pasan de 330.963 a 519.290.

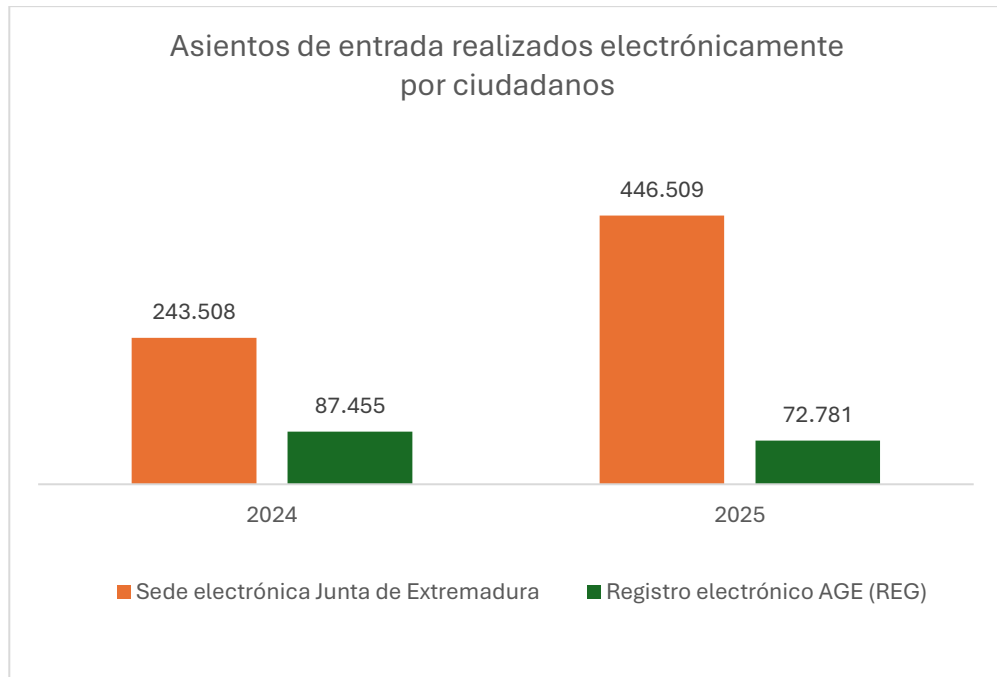
El volumen de anotaciones procedentes de otras Administraciones supone el 21,58% que bien puede tratarse de anotaciones propias o de interesados que acuden presencialmente a sus oficinas a presentar documentación a la Junta de Extremadura.



En lo que respecta a la **presentación electrónica**, los ciudadanos se decantan cada vez más por la realización de anotaciones en cualquiera de las Sedes electrónicas de la Junta de Extremadura, alcanzando el 85,9% de las anotaciones electrónicas presentadas por los ciudadanos y empresas frente al 73,57 % del año 2024.

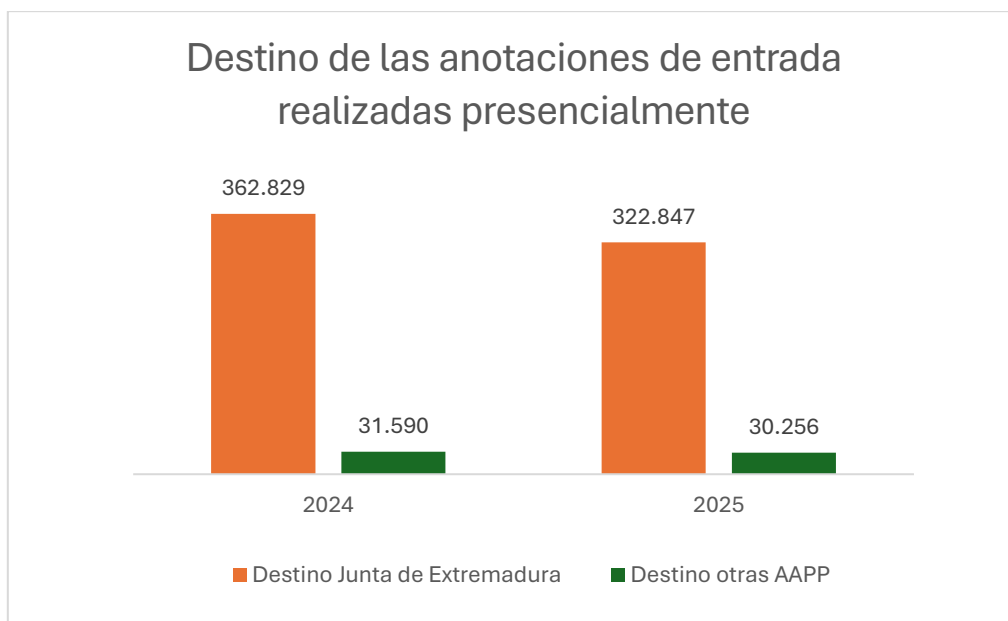
El uso del Registro Electrónico de la Administración General del Estado sufre un retroceso, representando solamente el 14,1% de las anotaciones electrónicas realizadas.

Esto representa un aumento en la confianza y en el uso de las plataformas corporativas de tramitación electrónica de la Junta de Extremadura.



En relación al destino de las anotaciones presentadas de manera presencial en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, la práctica mayoría de las anotaciones realizadas tienen **destinatario** las unidades propias de la Junta de Extremadura (322.847, que representan un 91,4% del total), pero también existe un relativo porcentaje, aunque mínimo respecto del total, un 8%, (30.256 anotaciones), cuyo destino son otras Administraciones Públicas en el ámbito de la interconexión de sistemas de registro de documentos (SIR).

En el gráfico se aprecia una notable diferencia respecto al año anterior en las anotaciones dirigidas a Unidades de la Junta de Extremadura, motivada por el aumento en el uso de medios electrónicos.



Soporte a la coordinación del Sistema de registro:

Desde el Servicio de Atención y Participación Ciudadana se realiza, además, la tarea de atención a las consultas e incidencias planteadas por los usuarios del Sistema de registro de documentos sobre dudas funcionales y diversas cuestiones relacionadas con el tratamiento de las anotaciones de registro.

Estas incidencias se gestionan a través de JIRA, una plataforma de *ticketing* facilitada por el proveedor de la solución TRAMITA, y a través de una cuenta de correo electrónico (sopORTE.registro@juntaex.es) creada al afecto y gestionada directamente por personal del Servicio.

A lo largo del año 2025 se atendieron un total de **1.838 incidencias o consultas** comunicadas por los usuarios de la plataforma:

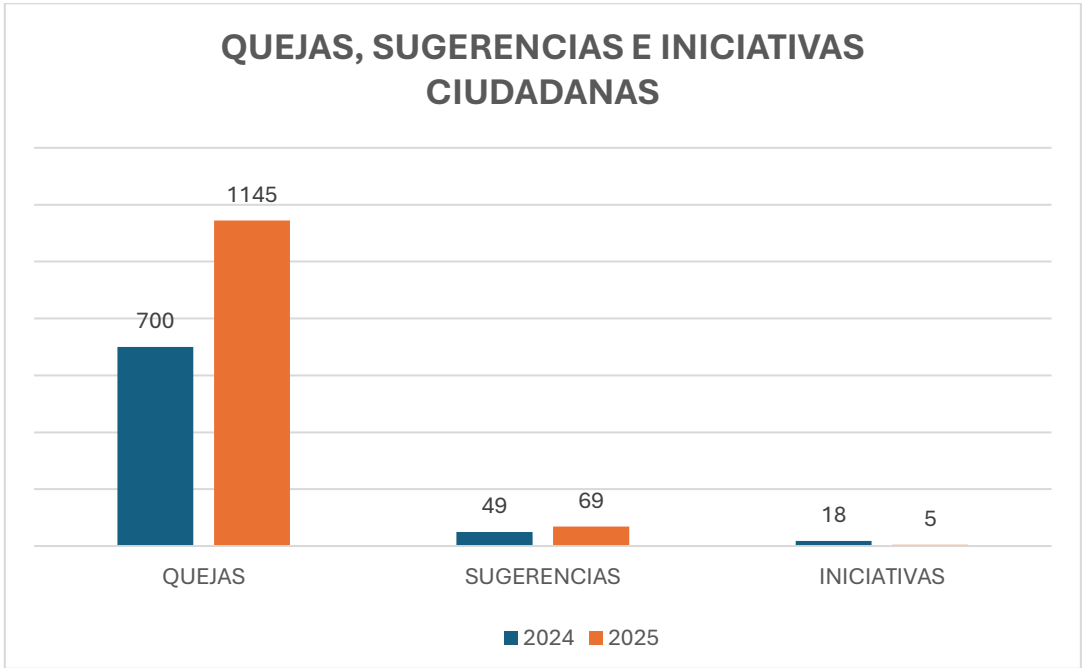
- 1.556 incidencias gestionadas a través de la plataforma JIRA
- 282 peticiones a través de correo electrónico

Participación ciudadana

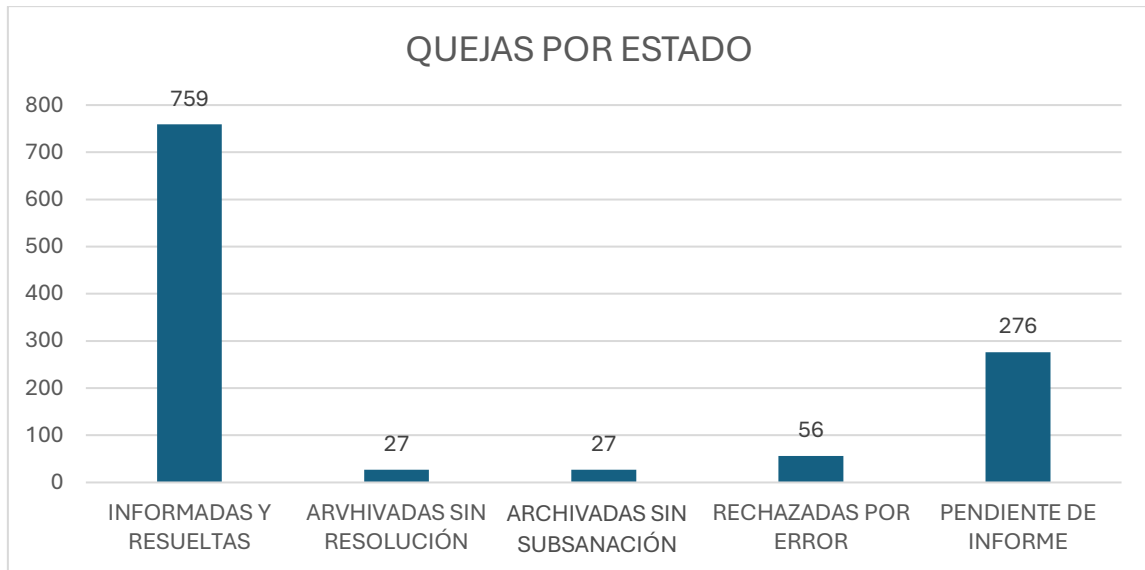
La participación ciudadana recoge el derecho de la ciudadanía en intervenir en la toma de decisiones públicas mediante diferentes procesos, mecanismos y espacios aportando opiniones, sugerencias y quejas sobre los servicios, las políticas o planes de la administración general, y es coordinada desde la Sección de Quejas y Participación ciudadana.

Quejas, Sugerencias e Iniciativas Ciudadana

A lo largo del año 2025 se tramitaron un total de **1145** Quejas, 69 sugerencias y 5 iniciativas ciudadanas gestionadas a través de la plataforma interna del Escritorio del Informador. Los datos frente al año anterior han notado un incremento bastante considerable en cuanto a las quejas, pasando de 700 a 1145. Todas las solicitudes tuvieron una respuesta de recepción de las mismas desde la plataforma.



En relación al estado de las **Quejas**, **759** fueron informadas y resueltas, lo que supone un 66,28% del total, 27 fueron archivadas sin resolución, 27 fueron archivadas por falta de subsanación, 56 fueron rechazadas por error por no ser competencia de la Junta de Extremadura y el resto, a fecha de finalización del presente documento, se encuentran pendientes de informe por las unidades competente en la materia.



El sentido de las respuestas de las que han sido resueltas, **237** ha sido resueltas de forma positivo, es decir, se han tomado medidas en favor del ciudadano. 369 se han resuelto en sentido negativo, es decir, no se ha podido dar respuesta favorable a la petición, y el resto la respuesta no puede considerarse ni en un sentido ni en otro.



Respecto a las **sugerencias**, de las 69 presentadas, 15 han sido atendidas satisfactoriamente. El resto no han tenido respuesta, bien porque no puedan ser llevadas a cabo en ese momento, o bien porque se tendrán en cuenta para futuras actuaciones.

En relación a las **5 iniciativas ciudadanas presentadas**, indicar que se tramitan en base al art. 41.1 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura, que

establece que los ciudadanos tendrán derecho a presentar a la Administración pública, en las materias de la competencia de esta, propuestas de tramitación de iniciativas de carácter reglamentario sobre materias que afecten a sus derechos e intereses legítimos. las propuestas deberán contener necesariamente, para ser valoradas y analizadas, el texto propuesto, acompañado de una memoria justificativa con explicación detallada de las razones que aconsejan la tramitación y aprobación de la iniciativa, y deberán estar respaldadas por las firmas de, al menos, dos mil personas.

Ninguna de las iniciativas solicitadas cumplía con los requisitos, por lo que se les trató como una queja o sugerencia.

Otros sistemas de participación ciudadana

La participación ciudadana en la elaboración de disposiciones de carácter general que promueva la Junta de Extremadura, se articula a través de los distintos trámites de exposición pública que regulan las leyes para la elaboración de proyectos normativos (consulta pública previa, presentación de sugerencias, audiencia e información pública), en que la ciudadanía puede realizar sugerencias, alegaciones o propuestas con la finalidad de que sean tenidas en cuenta en la elaboración de la norma.

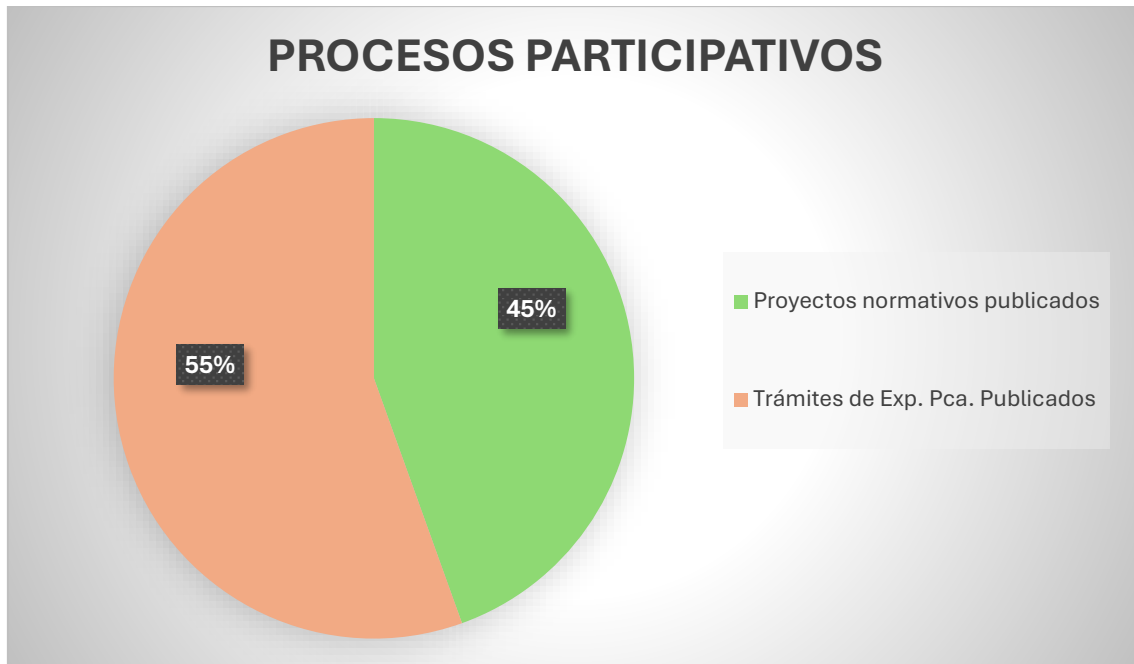
Igualmente, distintas normas sectoriales disponen la necesidad de someter a exposición pública otros trámites o procedimientos, por ejemplo, el Decreto 65/2022, de 8 de junio, que regula las ocupaciones temporales, las autorizaciones para el acondicionamiento, mantenimiento y mejora, y el tránsito de ciclomotores y vehículos a motor, de carácter no agrícola, en las vías pecuarias.

A través de la herramienta de uso interno Escritorio del Informador, el personal público con perfil de Gestor/a de procesos participativos, de forma coordinada con el personal del Servicio de Atención y Participación Ciudadana, gestiona la publicación de los proyectos normativos y otros trámites en <https://www.juntaex.es/tuatencion/participacion>.

Elaboración de proyectos normativos y trámites de exposición pública.

En 2025 se han creado en el Escritorio del Informador un total de 552 procesos, de los que **247 corresponden a elaboración de proyectos normativos y 305 son otros trámites de exposición pública**. Como la aplicación Escritorio del Informador quiere servir también como canal de otras formas de participación, está previsto su desarrollo para la participación a través de “Definición de programas y políticas públicas” y de “Evaluación de políticas y calidad de los servicios”.

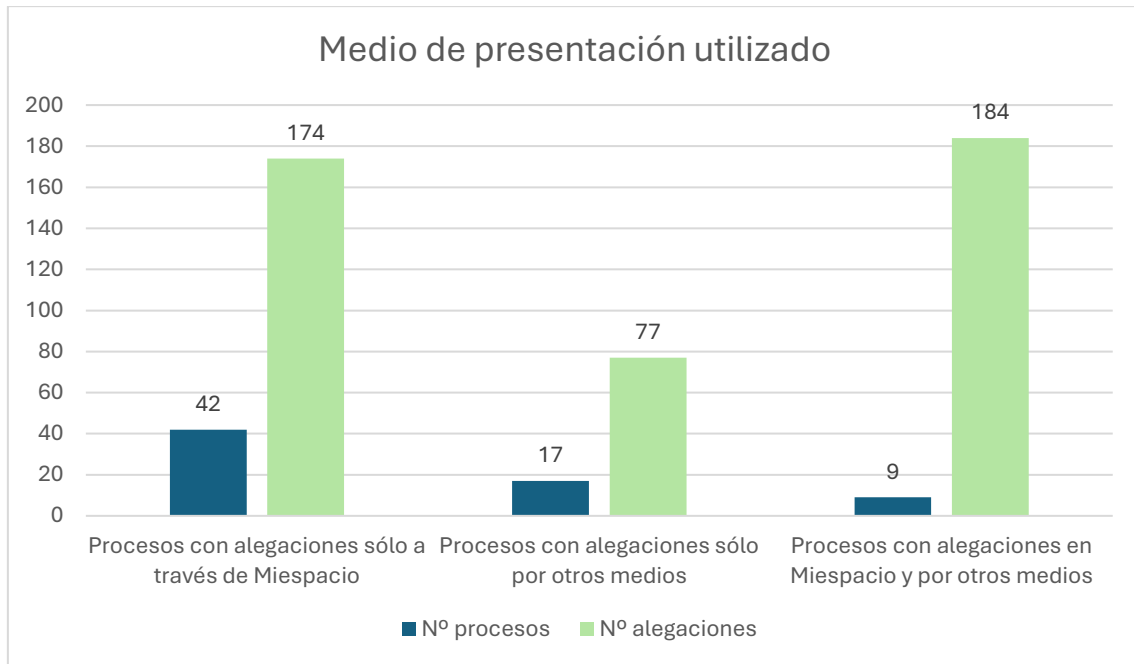
Por tanto, los datos de elaboración de procesos participativos en 2025 serán los siguientes:



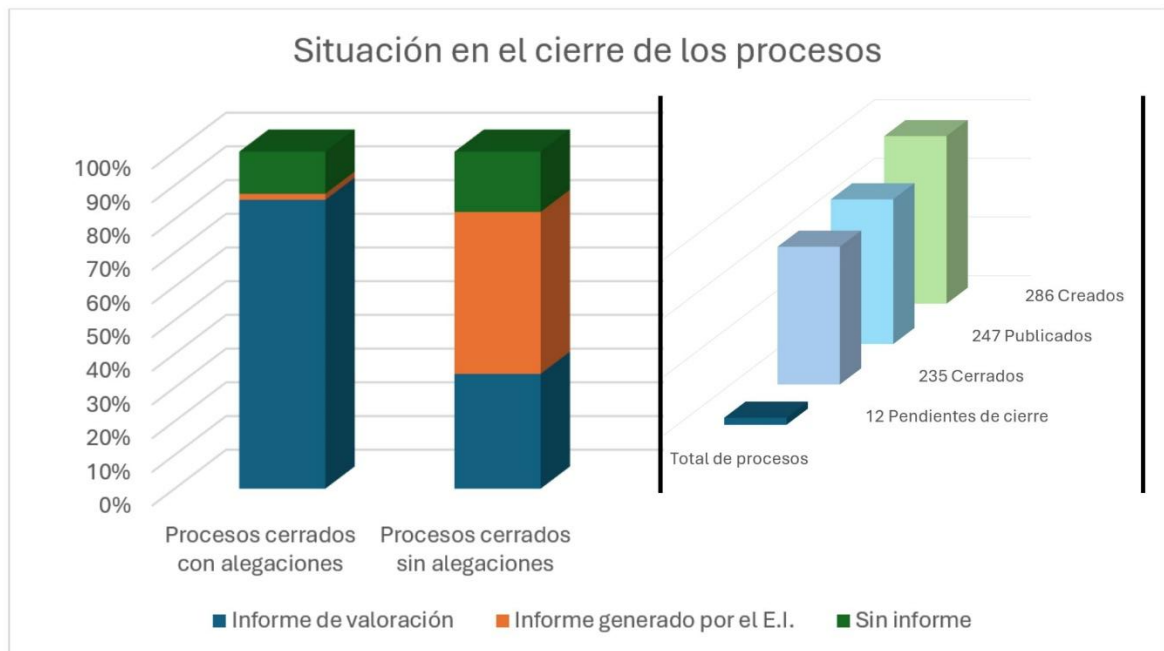
Respecto a los procesos participativos relacionados con la elaboración de **proyectos normativos**, todas las Consejerías de la Junta de Extremadura han utilizado el Escritorio del Informador para publicar sus proyectos normativos. El total de procesos publicados ha sido de 247, habiéndose recibido alegaciones en 68 de ellos.

Las alegaciones pueden presentarse en el Punto Único de Acceso a la Información www.juntaex.es a través del área personalizada *Miespacio*, pero normalmente los órganos que impulsan los proyectos también las admiten por otros medios, como el correo electrónico o mediante su presentación en un registro para favorecer la participación.

De estos 68 procesos participativos sobre los que se han recibido propuestas, en total se han formulado 435 alegaciones, y de ellas, 249 (en 51 procesos) se han realizado a través de *Miespacio* y 186 (en 26 procesos) por alguno de los otros medios. Teniendo en cuenta que es el primer año de uso de este portal, el balance es positivo en cuanto a su utilización, entendiendo que es un buen canal para la publicidad de la actuación de la Junta de Extremadura y para la participación ciudadana, pues **el 57% de las alegaciones se han realizado utilizando este medio electrónico**.



En cuanto a la finalización de los procesos participativos de elaboración de proyectos normativos, la naturaleza de estos procesos requiere que, en el caso de que haya alegaciones, se responda a las mismas mediante un informe que las recoja y que indique su valoración (si se estiman para su incorporación al texto o no).



De los procesos que han cerrado con alegaciones, el 85% ha incorporado el informe del órgano impulsor de la norma con la valoración de las aportaciones recibidas.

De los 305 **trámites de exposición pública** publicados, 301 se refieren al procedimiento de exposición pública de la ocupación temporal de vías pecuarias, gestionados por la Dirección General de Infraestructuras Rurales y el Servicio de Infraestructuras Rurales de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible. Los 4 restantes corresponden a la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, que publicó 3 trámites de exposición pública sobre trazado de vías, y un Plan de Acción contra el Ruido, cuyo lugar natural sería en la “Definición de políticas públicas”, de ahí que el desarrollo de este apartado del Escritorio del Informador sea necesario.

De estos trámites no se han recibido alegaciones de la ciudadanía.

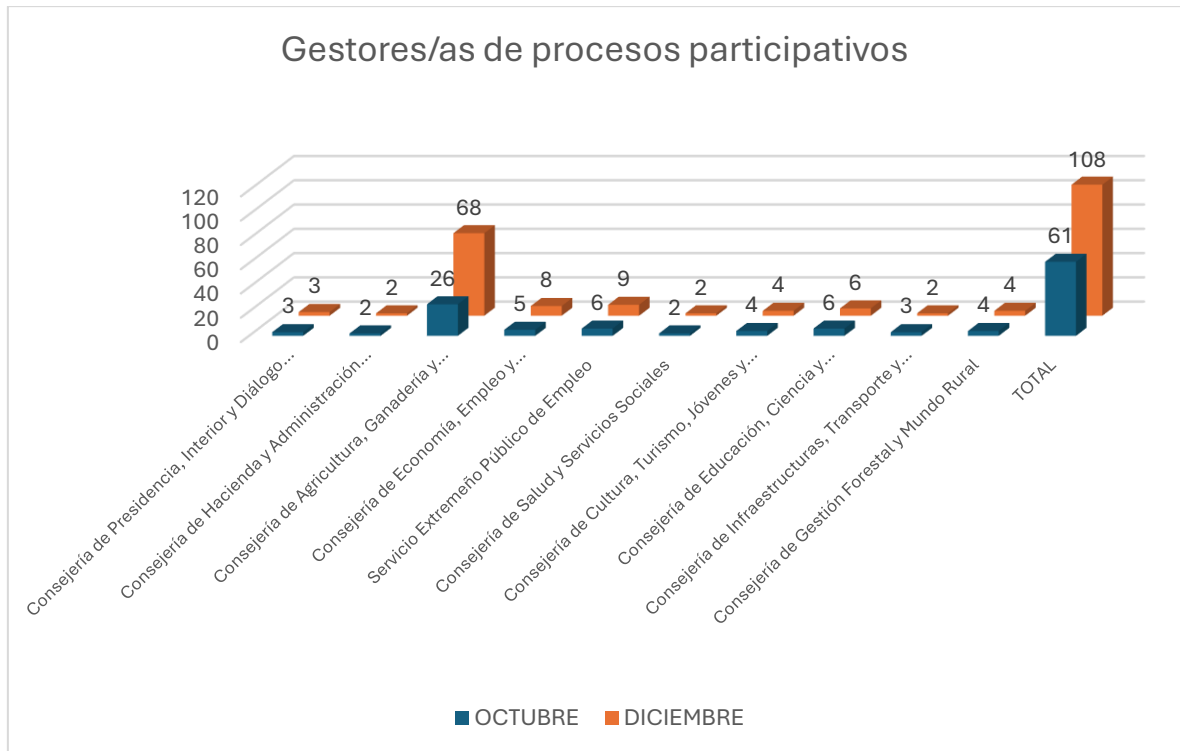
Gestores/as de procesos participativos.

Durante el año 2025 se pasó de 61 a 108 personas con esta función, una vez que se realizó en el mes de octubre una actualización de las personas de alta en el Escritorio del Informador como Gestor/a de procesos participativos, debido a que se advirtieron numerosas dificultades de gestión con los proyectos normativos, tales como errores en el orden de los documentos, en la denominación de los mismos o en la fecha prevista para su publicación, así como desconocimiento del procedimiento en algunos casos.

Como consecuencia de estas dificultades, se llevaron a cabo mejoras en los datos que ofrece la aplicación al personal del Servicio de Atención y Participación Ciudadana para mejorar la gestión de los mismos.

Paralelamente se dirigió a todas las Secretarías Generales de las Consejerías escrito indicando las personas de alta en el Escritorio del Informador con el perfil Gestor/a de procesos a los efectos de que comunicasen un listado actualizado de las mismas, pues a los movimientos normales de personal se habían sumado los numerosos cambios posteriores a la finalización de los procesos de estabilización del personal de la Junta de Extremadura.

De este modo, se ha finalizado el año con los siguientes datos:



También se han elaborado pequeñas guías para informar de las mejoras en la fase de creación y en la fase de cierre del proceso participativo y, por primera vez, se ha impartido el curso “Regulación de la participación ciudadana en la Junta de Extremadura”, los días 4 y 5 de noviembre en la Escuela de Administración Pública, y al que se pretende dar continuidad con ediciones sucesivas.

REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS EN



V.2 20/09/2025

1. PUBLICACIÓN DE PROYECTOS NORMATIVOS EN EL ESCRITORIO DEL INFORMADOR

La herramienta Escritorio del Informador se pone a disposición de las personas empleadas públicas para la ejecución de varias funciones relacionadas con los derechos de información y participación y, en concreto, a través del Escritorio, se publican los **proyectos normativos** en los **trámites de exposición pública** preceptivos para su tramitación (regulados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura).

2. PERFILES INTERVINIENTES EN LA HERRAMIENTA DEL "ESCRITORIO DEL INFORMADOR":

- **Gestor/a de procesos participativos:** Personal de las distintas Consejerías encargado de la creación del proceso e inclusión de la documentación correspondiente al proyecto normativo objeto de tramitación así como del desarrollo del proceso hasta su cierre definitivo.
- **Supervisor/a de procesos participativos:** Personal del Servicio de Atención y Participación Ciudadana responsable de la comprobación de los datos y la documentación incorporada y de la publicación en el Punto Único de Acceso a la Información de la Junta de Extremadura "Juntaex.es" (en adelante, *Punto Único de Acceso o Juntaex.es*).

Actualización de la guía de publicación 20/09/2025

Tuatención

ESCRITORIO DEL INFORMADOR

V. 1.0 17/11/2025

GUÍA DE CIERRE DE UN PROCESO PARTICIPATIVO

Cuando un proyecto normativo ha sido publicado para alguno de los trámites de exposición pública, y haya transcurrido el plazo de presentación de alegaciones o sugerencias, el órgano gestor elabora un informe sobre el propio trámite – indicando si ha habido aportaciones y su valoración - para continuar su tramitación como proyecto de decreto.

En ese momento, el proceso se encuentra en el escritorio del informador (y en el portal www.juntaex.es/tuatencion/participacion) en estado "Valorando aportaciones" (¹), por tanto, es necesario avanzar hacia el cierre del proceso.

Proyecto de Decreto por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones públicas destinadas a financiar medidas para la lucha contra la despoblación en los núcleos de población de zonas rurales con especiales dificultades demográficas dentro del plan de acción "Yo re-pueblo" y el Fondo de Cohesión Territorial

Elaboración de proyectos normativos - Audiencia e información pública

Proyecto de Decreto

Valorando aportaciones

Proyecto de Decreto

Fecha de actualización: 17/11/2025

Descripción:

RESOLUCIÓN de 16 de agosto de 2025, de la Secretaría General, por la que se acuerda la apertura del trámite de audiencia e información pública en relación con el proyecto de Decreto por el que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones públicas destinadas a financiar medidas para la lucha contra la despoblación en los núcleos de población de zonas rurales con especiales dificultades demográficas dentro del plan de acción "Yo re-pueblo" y el Fondo de Cohesión Territorial.

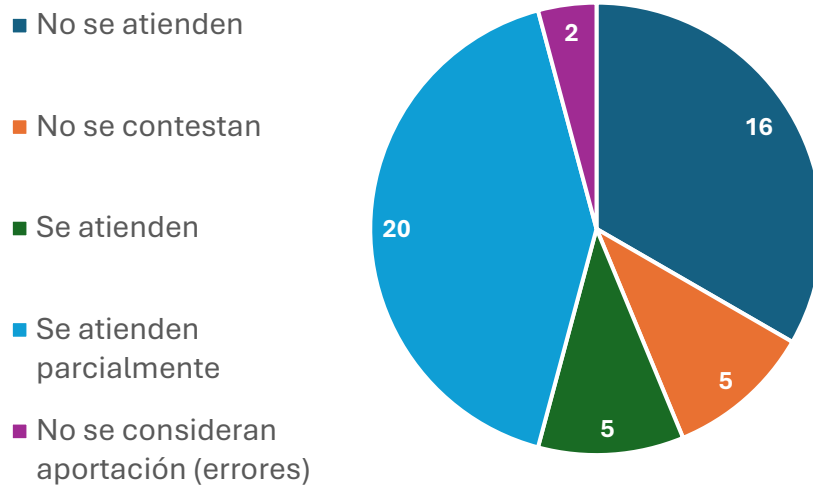
Detalles de interés

Reservados

Guía de cierre de procesos participativos 17/11/2025

Página 32 de 38

VALORACIÓN POR PARTE DEL GESTOR DE LAS APORTACIONES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA



Participación en la Red Interadministrativa de Participación Ciudadana

La Dirección General de Función Pública, a través de los Servicios de Atención y Participación Ciudadana y de Transparencia y Calidad de los Servicios, participan en la Red Interadministrativa de Participación Ciudadana, que este año 2025 tuvo la sesión de trabajo en Melilla, organizada por el gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla los días 19 y 20 de noviembre.

La delegación extremeña presentó 2 ponencias. La primera sobre la **Participación ciudadana como herramienta de transformación y cohesión social**, y la segunda sobre las **Experiencias de participación ciudadana a través del Punto único de acceso a la información de la Junta de Extremadura**.



Otras tareas realizadas en el Servicio de Atención y Participación Ciudadana

Desde el Servicio de Atención y Participación Ciudadana se realizan, además de la coordinación de las tareas indicadas a lo largo de este documento, las siguientes tareas:

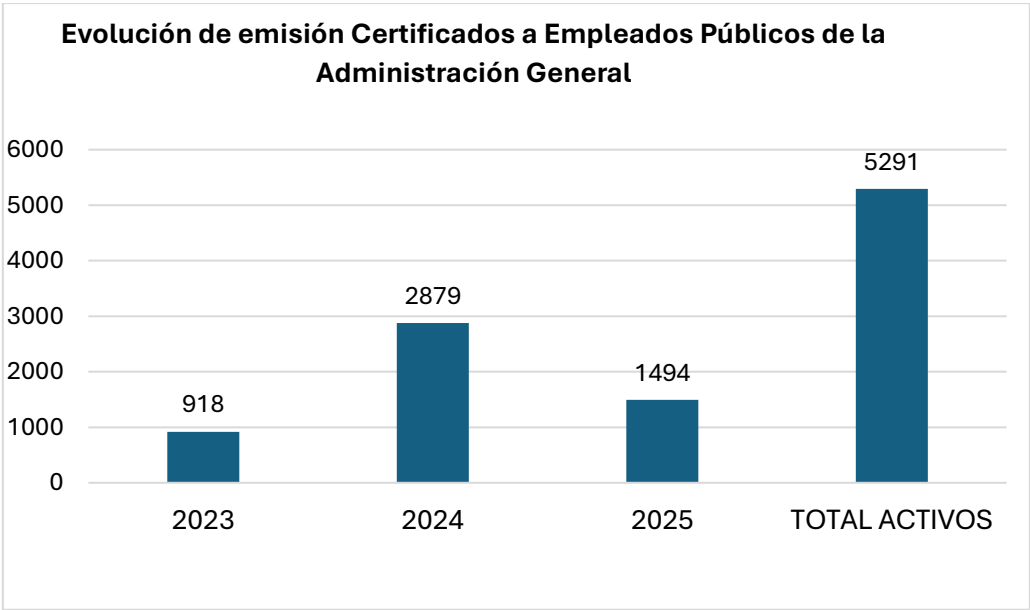
Acreditación de certificados electrónicos a los empleados públicos de la Administración General Junta de Extremadura.

La Junta de Extremadura tiene suscrito convenio con la FNMT-RCM para la prestación de Servicios de certificación de firma electrónica y desde el Servicio de Atención y Participación Ciudadana de la Dirección General de Función Pública, se expiden certificados electrónicos tanto a ciudadanos, como a empleados públicos, bien sean del colectivo docente, como de Administración General.

Respecto al **Personal Docente**, desde los Servicios centrales se coordina la emisión por parte de las Oficinas de Asistencia General a la Ciudadanía de los certificados electrónicos requeridos para este colectivo que, en el año pasado, como se ha indicado ya en este documento en el apartado relativo a la actividad de las OACs, se emitieron un total de **1.525 certificados**.

Respecto al Personal de Administración General, a lo largo del año 2025 se realizaron **1494** emisiones de certificados electrónicos a los empleados públicos, desde la Sección de Participación Ciudadana.

Estos certificados caducan cada 3 años, por lo que, unidas a las 2879 emisiones realizadas en 2024 y las 978 en 2023, **en la actualidad existen alrededor de 5291 empleados** en la Administración General de la Junta de Extremadura con certificados electrónicos vigentes que hay que actualizar de manera trianual.



Coordinación del Sistema de Información del Mercado Interior

El Sistema de Información del Mercado Interior (IMI) es una herramienta electrónica que proporciona un sistema para el intercambio de información, de manera que los Estados miembros de la UE pueden mantener una cooperación eficaz en la aplicación de la legislación del mercado interior, y cuya coordinación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura es competencia de esta Dirección General de Función Pública.

En relación a este Sistema, el Servicio de Atención y Participación ciudadana ha participado en la actualización y mantenimiento de autoridades regionales en virtud de la nueva estructura orgánica y ha participado en actividades formativas y reuniones de coordinación.

En diciembre de 2025 Extremadura fue designada como la Comunidad Autónoma que va a representar al resto de comunidades autonómicas en el Comité del Sistema de Información del Mercado Interior durante los años 2026 y 2027.

Oficina móvil para campaña de información a los afectados por los incendios ocurridos durante el verano de 2025.

Como consecuencia de los devastadores incendios forestales sufridos el verano de 2025 en diversas localidades de la región, la Junta de Extremadura publicó el Decreto-Ley 5/2025, de 18 de septiembre, de ayudas extraordinarias y otras medidas urgentes para la recuperación de las zonas afectadas por los incendios forestales acaecidos en Extremadura durante el verano de 2025 y en materia preventiva de incendios forestales.

Este Decreto-Ley recoge una serie de Ayudas económicas y medidas fiscales para los sectores turístico, agrícola, ganadero, cinegético y forestal.

Para dar la máxima difusión a estas ayudas, la Consejería de Hacienda y Administración pública puso en marcha un servicio móvil a través de un autobús informativo que ha recorrido las 45 localidades afectadas por los incendios.

El servicio se prestó durante el periodo comprendido el día 20 de octubre hasta el 25 de noviembre.

Durante estas 6 semanas, este servicio móvil fue atendido por personal de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía de la Junta de Extremadura de las localidades de Cáceres, Plasencia y Mérida, turnándose entre ellos para garantizar tanto la prestación del servicio en la oficina móvil como en las propias oficinas de origen.

La Unidad móvil estuvo gestionada en todo momento por personal del Servicio de Parque Móvil, que se encargó de la conducción, establecimiento en los puntos acordados y traslados tanto del Bus como parte del personal que ofrecía el servicio, y además a la misma se incorporaron a partir de la segunda semana, técnicos de

las Oficinas de los Centros de Empleo del SEXPE de la Zona, así como de los Puntos de Activación Empresarial de la zona que completaban el servicio prestado y ampliaban la información facilitada inicialmente.

Desde el Gabinete de la Consejería de Hacienda y Administración Pública se confeccionaron las rutas e itinerarios correspondientes y se contactó con los responsables de cada Ayuntamiento que durante cada jornada facilitaron ubicación y punto de conexión eléctrica para la conexión del del autobús y se facilitó toda la ayuda que fuera necesaria para desempeñar el servicio.

Las rutas seguidas fueron:

SEMANA 1

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 20 de octubre	JARILLA
Martes 21 de octubre	JARILLA
	Oliva de Plasencia
Miércoles 22 de octubre	Villar de Plasencia
	Cabezabellosa
Jueves 23 de octubre	Casas de Monte
	Segura de Toro
Viernes 24 de octubre	El Torno
	Valdastillas

SEMANA 2

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 27 de octubre	Rebollar
	Navaconcejo
Martes 28 de octubre	Jerte
	Cabezuela del Valle
Miércoles 29 de octubre	Jerte
	Tornavacas
Jueves 30 de octubre	Gargantilla
	Hervás
Viernes 31 de octubre	La Garganta
	Hervás

SEMANA 3

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 3 de noviembre	Pinofranqueado
	Caminomorisco
Martes 4 de noviembre	Alía
Miércoles 5 de noviembre	Castilblanco
	Valdecaballeros
Jueves 6 de noviembre	Alcollarín
	Campolugar
Viernes 7 de noviembre	Trujillo (se suspendió el servicio y se ofreció el 26/11)

SEMANA 4

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 10 de noviembre	Villar del Pedroso
Martes 11 de noviembre	Casar de Cáceres
	Arroyo de la Luz
Miércoles 12 de noviembre	Sierra de Fuentes
	Aldea del Cano
Jueves 13 de noviembre	Alcuéscar
	Arroyomolinos
Viernes 14 de noviembre	Herreruela
	Alburquerque

SEMANA 5

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 17 de noviembre	Oliva de Mérida
Martes 18 de noviembre	Azuaga
Miércoles 19 de noviembre	Llerena
Jueves 20 de noviembre	Villagarcía de la Torre
	Bienvenida
Viernes 21 de noviembre	Fuente de Cantos
	Montemolín

SEMANA 6

DÍA	MUNICIPIOS
Lunes 24 de noviembre	Burguillos del Cerro
Martes 25 de noviembre	Casas de Don Pedro
Miércoles 26 de noviembre	Trujillo

En total se registró la atención a un total de **462 personas**, siendo la localidad de Castilblanco la que más actividad desarrolló con 44 atenciones, o Cabezabellosa con 40. Por el otro lado, se encuentran las localidades como Azuaga o Alburquerque con ninguna atención probablemente debido a que ya contaban con Oficina Comarcal Agraria propia.