

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

SECCIÓN DE REGISTRO Y
ESTADÍSTICA

INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivos principales y funciones de Estadística

1. Gestión del Padrón municipal de habitantes del Municipio, con mantenimiento actualizado e inmediato de los datos de los vecinos a instancias de los mismos o tras el intercambio telemático de información con la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Estadística o con otras Administraciones Públicas, garantizando la prestación diaria del Servicio en las dependencias habilitadas al efecto.
2. Gestión territorial del Municipio, mediante la revisión de las unidades poblacionales y callejero, con actualización de los distritos y secciones electorales, en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística.
3. Elaboración de estadísticas de población para particulares, otras Administraciones o para el propio Ayuntamiento, puestas a disposición del ciudadano, con periodicidad mensual, en la página web corporativa.

4. Coordinación y colaboración con la Delegación provincial del Censo Electoral, las Juntas Electorales, la Secretaría General y demás Servicios implicados del Ayuntamiento en todas las actuaciones que el Ayuntamiento precisa realizar con motivo de los procesos electorales, con atención de las reclamaciones electorales en Estadística, consultas relacionadas con los procesos electorales y gestión, control y realización de las notificaciones a los miembros de Mesas electorales, en coordinación con la Junta Electoral de Zona y la Secretaría General del Ayuntamiento.
5. Tramitación de expedientes de solicitudes de autorización de megafonía.
6. Prestar un servicio de calidad con puesta a disposición de los/as ciudadanos/as en la página web municipal de toda la información necesaria para la realización de los trámites relacionados con el padrón municipal (altas, cambios de domicilios, volantes y certificados de empadronamiento...), con los formularios necesarios para facilitar y agilizar al ciudadano la gestión de los mismos.
7. Tramitación y cumplimentación de documentos, a instancia de los/as ciudadanos/as, con acreditación de “estar vivos” que les exigen para el cobro de su pensión, procedente del extranjero.

2. Objetivos principales y funciones del Registro General

1. Coordinación de los distintos Registros Auxiliares, con tramitación de autorizaciones de acceso.
2. Información a la ciudadanía sobre los distintos trámites municipales y sobre el emplazamiento, competencia y funciones de los Servicios municipales.
3. Orientación a los/as ciudadanos/as en la presentación de documentos y en la cumplimentación de los escritos que estos deseen presentar.
4. Asesoramiento y asistencia a las personas físicas y jurídicas para darse de alta en el portal del ciudadano y poder comunicarse electrónicamente con la Administración.
5. Recepción , registro para el Servicio que corresponda y digitalización de los documentos con devolución inmediata, salvo excepciones por problemas de digitalización, de los documentos presentados en papel al ciudadano/a y entrega del justificante acreditativo del registro efectuado.
6. Recepción de los documentos que se presenten por vía telemática, a través del portal del ciudadano o por ORVE, redirigiendo los mismos al Servicio que corresponda, para su tramitación.
7. Registro de salida y remisión por ORVE de escritos que presenten los/as ciudadanos/as para otras Administraciones o de los propios Servicios municipales.
8. Atención telefónica, presencial y telemática de consultas que planteen los ciudadanos.

9. Emisión de informes a petición de otros Servicios municipales en relación con las anotaciones registrales.
10. Expedición y entrega a los/as ciudadanos/as de volantes de empadronamiento en Registro Auxiliar de La Corredoria.

3. Organigrama del Servicio



4. Máximos responsables y sedes administrativas



- Concejal de Gobierno del Área de Interior: Isidro Iván Álvarez López. Dirección: Plaza de la Constitución, 1 - 33009 OVIEDO Asturias. Teléfono: 34- 984083800; Ext.:4611. Correo electrónico: ivan.alvarez@oviedo.es.

- Jefa de Servicio del Área de Interior: Julia María Piñera Álvarez. Dirección: Plaza de la Constitución, 1 - 33009 OVIEDO Asturias. Teléfono: 985981805; Ext.: 2101. Correo electrónico: jp.contratación@oviedo.es.

- Jefe de Sección de Registro y Estadística.

Longinos Fernández Fernández. Dirección: Calle: Quintana, 6 - 8 33009 OVIEDO Asturias. Teléfono: 34- 985981889; Ext: 2551. Correo electrónico: longinos@oviedo.es.

5. Normativa de aplicación

5.1.- ESTADÍSTICA

Respecto al Padrón municipal de habitantes la normativa aplicable es la siguiente:

1. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
2. Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales (RPDTEL).
3. Resolución de 30 de enero de 2015, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por las que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Entrada en vigor desde el 13 de abril de 2015 (BOE 24/03/2015).
4. Resolución de 17 de noviembre 2005, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación de la Resolución del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General para la Administración Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la revisión anual del Padrón municipal y sobre el procedimiento de obtención de la propuesta de cifras oficiales de población.

Respecto a procesos electorales, censo electoral y consultas:

1. Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General.
2. Real Decreto 605/1999, de 16 de abril, de regulación complementaria de los procesos electorales.

5.2.- REGISTRO GENERAL

Respecto al registro de documentos:

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Instrucción de Secretaría General de 30/09/2016 sobre aplicación de entrada en vigor de las Leyes 39/2015 y 40/2015.
3. Resolución 2016/20028, de 29 de diciembre de 2016 del Concejal de Gobierno de Registros referida a Calendario y horario de apertura de Registros de Entrada-Salida de documentos del Ayuntamiento de Oviedo 2017.
4. Instrucción Alcaldía de 24 de octubre de 2016 sobre registro de apoderamientos.

SERVICIOS PRESTADOS Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Servicios prestados

En relación con el Padrón municipal:

a) Mantenimiento del Padrón municipal:

- Altas por cambio de municipio.
- Altas procedentes del extranjero.
- Altas por omisión.
- Bajas por defunción.
- Bajas por cambio de municipio.
- Bajas por caducidad.
- Cambios de domicilio.
- Modificaciones de datos personales.
- Modificaciones por renovación inscripción padronal ENCSARP.
- Modificaciones territoriales sin intervención del habitante.
- Confirmación de residencia de los no ENCSARP.

b) Revisiones:

- Revisiones mensuales del Padrón, según instrucciones del INE.
- Revisión anual del Padrón, a 1 de enero del año respectivo, para aprobación de las cifras oficiales.
- Proceso de renovación de ENCSARP (Extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia de larga duración).
- Confirmación de residencia de NO ENCSARP (Ciudadanos de la UE y de Estados parte en el Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, así como los que tienen Tarjeta de Residencia de Régimen Comunitario y aquellos que tienen autorización de residencia de larga duración)

c) Comunicaciones a Organismos Oficiales y particulares.

d) Expedición de documentos para gestión del Padrón municipal de habitantes solicitados a instancia de particulares, de Servicios del Ayuntamiento o de otros Organismos oficiales.

- e) **Trámites para cobro de pensiones** en el extranjero por los/as ciudadanos/as (cumplimentación del documento y firma del mismo por el Concejal de Gobierno del Área de Interior).
- f) **Procesos electorales** (revisión secciones electorales, consulta informática del Censo electoral con atención de posibles reclamaciones electorales, sorteo y notificación miembros de Mesas Electorales y atención al público para solución de incidencias el día de las Elecciones).
- g) **Callejero oficial del Municipio.** Mantenimiento del nomenclátor y la numeración de las vías del Municipio. Notificación a particulares, Servicios del Ayuntamiento y Organismos oficiales. Publicación de estadísticas en la web oficial: oviedo.es.
- h) **Tramitación solicitudes** autorizaciones de megafonía.
- i) **Información al ciudadano** de todos los trámites relacionados con el Padrón municipal (en la página oficial del Ayuntamiento: oviedo.es, en “sede electrónica”, “trámites”, “padrón municipal de habitantes” con los formularios que se precisan para realizar los mismos).
- a) **Publicación mensual** de datos estadísticos de población en la página web municipal: oviedo.es.

2. Derechos de los/as ciudadanos/as

Con carácter general se establecen como principales derechos de los usuarios de la Sección de Registro y Estadística los siguientes:

- A comunicarse con la Sección, de manera presencial, escrita, telefónica o electrónica, y a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, quienes les asistirán para el mejor ejercicio de sus derechos y particularmente en el uso de medios electrónicos.
- A utilizar todos los mecanismos que se ofrecen en la Sección, de manera libre y gratuita.
- A acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- Ser atendidos por el personal municipal de la Sección y a obtener respuesta eficaz a su solicitud de información o gestión.
- Conocer la identidad del empleado responsable de la prestación del servicio.
- En las gestiones municipales, a no aportar documentos que ya obren en poder de la

Administración.

- Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.
- A ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- A recibir respuesta de sugerencias o reclamaciones que presente relacionadas con el Registro o Estadística.
- A exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Respecto al Padrón Municipal de habitantes:

- Inscribirse en el Padrón municipal de habitantes del Municipio donde reside habitualmente para obtener la condición de vecino.
- Conocer, previa identificación, la información que consta en el Padrón sobre su persona y a exigir su rectificación cuando ésta sea errónea o incorrecta.
- Obtener justificantes de empadronamiento, volantes y certificados actuales o históricos.

Respecto a procesos electorales y censo electoral:

- Ser informados del Colegio Electoral donde les corresponde ejercer el derecho al voto.
- Presentar reclamaciones al Censo fuera o en periodo de exposición del Censo.
- Ser atendido de cualquier consulta relacionada con los procesos electorales que le pueda afectar.

Respecto al registro de documentos:

- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- Devolución de los documentos que presente, una vez hecha la anotación registral y haber sido digitalizados por el empleado municipal del Registro.
- Obtener información sobre trámites a realizar relacionados con los Servicios municipales.
- Asistencia por los empleados encargados de gestionar tanto la recepción como el envío de anotaciones por vía telemática, con asesoramiento para darse de alta en el “portal del ciudadano” o para realizar cualquier trámite por vía telemática. Consulta de dicha información

en la web municipal: oviedo.es.

SERVICIOS, COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Servicios, Compromisos de calidad e Indicadores

1.1 En relación con trámites de inscripciones en el Padrón Municipal de Habitantes:

Servicios	Compromisos	Indicadores
Altas en el Padrón Municipal de habitantes	Siempre que se aporte toda la documentación, se resuelven en el momento	Porcentaje de solicitudes de alta resueltas en el momento que aportan toda la documentación
Cambios de domicilio	Siempre que se aporte toda la documentación, se resuelven en el momento	Porcentaje de solicitudes de cambio de domicilio resueltas en el momento que aportan toda la documentación
Modificación/actualización datos en el Padrón Municipal de habitantes	Siempre que se aporte el documento acreditativo se resuelve en el momento	Porcentaje de solicitudes de modificación o actualización de datos resueltas en el momento que aportan toda la documentación
Confirmación o renovación de la inscripción en el Padrón municipal de habitantes de extranjeros	Previa identificación de los interesados, se resuelven en el momento. Si ya no residen, se inicia expediente de baja de oficio.	Porcentaje de solicitudes de confirmación o renovación de inscripción grabadas.
Baja en el Padrón Municipal de habitantes por defunción	Se resuelven en el momento, siempre que se aporte el certificado de defunción. Se hacen también de oficio, tras recibir el listado de defunciones del Registro Civil	Porcentaje de solicitudes de baja que aportan certificado de defunción resueltas en el momento.

	y ficheros del INE.	
Duplicidades	Se inicia el trámite tras comunicación del INE en el fichero de intercambio	Porcentaje de solicitudes de baja en el Padrón Municipal de Habitantes por duplicidad que aportan documentación requerida
Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por cambio de municipio	Se resuelven el 100% de las bajas, tras la comunicación del INE en el fichero de intercambio de cola de errores. Si aporta el interesado la justificación, se resuelve en el momento.	Porcentaje de solicitudes de baja resueltas tras la recepción del fichero del INE o aportando el interesado el justificante de baja.

➤ **Volantes y certificados de empadronamiento:**

Servicios	Compromisos	Indicadores
Expedición de volantes de empadronamiento	Previa identificación, se entregan el 100% de los volantes de empadronamiento, siempre que la inscripción padronal sea correcta. Si se está de alta en el portal del ciudadano, se puede obtener el volante de empadronamiento individual de forma automática y solicitar otros volantes que se remiten, por la misma vía, al día siguiente.	Porcentaje de volantes de empadronamiento entregados en el momento de solicitarse siempre que la inscripción padronal sea correcta.
Expedición de certificados de empadronamiento	Previa identificación del interesado, se entregan en el mismo momento todos los	Porcentaje de certificados de empadronamiento entregados en el momento de solicitarse

	certificados de empadronamiento, salvo los históricos que se ponen a disposición de los ciudadanos en un plazo medio de 5 días.	siempre que la inscripción padronal sea correcta y no sean certificados históricos.
--	---	---

➤ **Estadísticas poblacionales:**

Servicios	Compromisos	Indicadores
Solicitud de datos estadísticos por los ciudadanos	El 95% de las solicitudes de elaboración de datos estadísticos se resuelven en un plazo medio de 7 días	Porcentaje de informes estadísticos elaborados en 7 días desde su solicitud.
Datos estadísticos página web municipal	En los primeros 10 días del mes siguiente se ponen a disposición de los ciudadanos los datos estadísticos del mes anterior	Porcentaje de datos estadísticos elaborados en los primeros 10 días del mes y colgados en la web.
Listados de vías y tramos	Están puestos a disposición del ciudadano en la página web. Se actualizan en cuanto hay alguna modificación.	Porcentaje de listados expuestos en la página web, tras alguna modificación del callejero.

➤ **Procesos electorales:**

Servicios	Compromisos	Indicadores
Consulta del censo electoral en el periodo de exposición al público	El 100% de las solicitudes se resuelven en el momento, previa identificación de los interesados. Se establece una consulta informática del Censo electoral.	Porcentaje de consultas al censo electoral tramitadas.
Recepción y remisión a la Delegación Provincial de la	El 100% de reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de	Porcentaje de solicitudes de inclusión, reclamaciones y de las solicitudes de certificaciones

Oficina del Censo Electoral de reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas	expedición de certificaciones censales específicas son remitidas a la Oficina del Censo Electoral al día siguiente de su presentación.	censales específicas remitidas a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral.
---	--	--

1.2 En relación con trámites de Registro de solicitudes, escritos y documentos

Servicio	Compromiso	Indicadores
Recepción de documentos dirigidos al Ayuntamiento	Los documentos presentados en el Registro General del Ayuntamiento se registran, digitalizan, se devuelve la documentación en papel al ciudadano en el mismo momento de su presentación y quedan a disposición del Servicio competente en ese mismo momento en la aplicación electrónica de Firmadoc	Porcentaje de documentos registrados y digitalizados puestos a disposición del Servicio correspondiente en el mismo momento de su presentación.
Registro de documentos dirigidos a otras Administraciones	El 95% se ponen a disposición de la Administración destinataria por vía telemática en el mismo momento de su presentación, si ésta está adherida a ORVE. Caso contrario, se registran y se remiten por el servicio de Notificadores	Porcentaje de documentos registrados dirigidos a otras Administraciones que se ponen a disposición de la misma en el mismo momento por medios telemáticos.
Recepción de anotaciones telemáticas	Se redirigen a la unidad destinataria correspondiente en el mismo día que se reciben	Porcentaje de anotaciones telemáticas que se redirigen a los diversos Servicios

	o al día siguiente	municipales
Emisión de justificantes de presentación de solicitudes registradas	Se entregan en el mismo momento una vez hecho el registro y digitalización de los documentos en el 100% de los casos	Porcentaje de justificantes de presentación de solicitudes registradas entregados en el momento del registro.
Devolución de la documentación en papel	En el 95% de los casos, se registra, digitaliza y se devuelve la documentación en el mismo momento a los ciudadanos.	Porcentaje de documentos en papel que se devuelven en el mismo momento del registro.

2. Reclamaciones por incumplimiento, quejas y sugerencias

Servicio	Compromiso	Indicadores
Escritos de quejas o sugerencias sobre Registro o Estadística	Se resuelven en un plazo medio de 3 días	Porcentaje de escritos de quejas o sugerencias resueltos

- Canal de Denuncias e incidencias <http://www.oviedo.es/canal-denuncias-incidencias>
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.oviedo.es/el-ayuntamiento/corporacion-municipal/comisiones-municipales/comisiones-especiales/sugerencias-y-reclamaciones>

DIRECCIÓN, TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO

Dependencias de Estadística:

Dirección: Calle Quintana, 8 33009 Oviedo

Tfno.: 985 981889

Extensiones telefónicas Atención al público:

Virginia Collantes Berlanga: ext 2438

Chuso Fernández Alvarez: ext. 2552

María Sol Cuervo Fernández: ext. 2425

Correo electrónico: estadistica@oviedo.es

Web: <http://www.oviedo.es/>

Dependencias de Registro General:

Dirección: Calle Quintana, 6 – 33009 Oviedo

Extensiones telefónicas Atención al público:

OVAC (Pedro José Vila Santos, Manuela
Arias Flórez): ext 2600

M^a Carmen Fernández Cacharro: ext. 2542

Carmen Díez: ext. 2543

Miguel Ángel Sánchez Iglesias: ext. 2211

Correo electrónico: registro@oviedo.es

ovac@oviedo.es