

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO



ESTADÍSTICA



INFORMACIÓN GENERAL

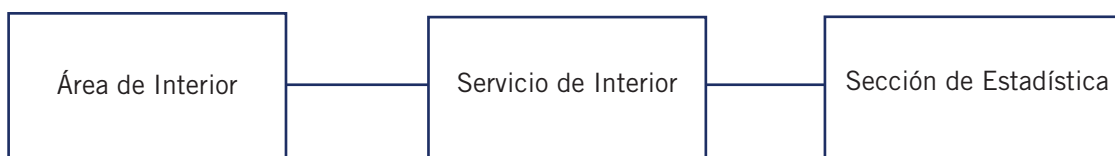
1. Objetivos principales y funciones de la Sección de Estadística

- 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, garantizando la prestación diaria del Servicio en las dependencias habilitadas al efecto.
- Gestión territorial del Municipio, mediante la revisión de las unidades poblacionales y callejero, con actualización de los distritos y secciones electorales, en coordinación con las delegaciones del Instituto Nacional de Estadística y del Censo Electoral.
- Elaboración de estadísticas de población para particulares, otras Administraciones o para el propio Ayuntamiento, puestas a disposición del ciudadano, en la página web corporativa.
- 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.

- Tramitación de expedientes de solicitudes de autorización de megafonía.
- 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.
- Tramitación on line, de forma simplificada y sencilla, de la mayoría de gestiones padronales, evitando el desplazamiento físico de los/as ciudadanos/as a las dependencias de Estadística.
- 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. Organigrama del Servicio



3. Máximos responsables y sedes administrativas



- Concejal de Gobierno del Área de Interior, Relaciones Institucionales y Atención Ciudadana: Mario Arias Navia. Dirección: Plaza de la Constitución, 1 - 33009 OVIEDO/UVIÉU Asturias. Teléfono: 985981883. Correo electrónico: mario.arias@oviedo.es
- Jefa de Servicio del Área de Interior Julia María Piñera Álvarez. Dirección: Plaza de la Constitución, 1 - 33009 OVIEDO/UVIÉU Asturias. Teléfono: 985981800; Ext.: 2101. Correo electrónico: jp.contratación@oviedo.es
- Jefe de Sección de Estadística. Longinos Fernández Fernández. Dirección: Calle Quintana, 8 33009 OVIEDO/UVIÉU Asturias. Teléfono: 985981889; Ext: 2551. Correo electrónico: longinos@oviedo.es

4. Normativa de aplicación

Estadística

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

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- 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).

- Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.
- 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:

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

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 Responsable de la Sección de Estadística).
- 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).
- j) 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 el Servicio, 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 el Servicio, de manera libre y gratuita.
- A acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación, guardando las medidas de seguridad y sanitarias necesarias.
- Ser atendidos por el personal municipal de el Servicio 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 la Sección de 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.

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. Se tramitan de forma presencial | 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. Tramitación presencial o telemática. | 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. Tramitación presencial o telemática. | 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. Las renovaciones de los ENCSARP se traamitan de forma presencial; las confirmaciones de residencia se pueden tramitar de forma presencial o telemática. | 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 y ficheros del INE. | Porcentaje de solicitudes de baja que aportan certificado de defunción resueltas en el momento. |
| 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 certificados de empadronamiento. Los históricos anteriores a la última renovación del Padrón municipal a 1 de mayo de 1996 se deben solicitar a través del Registro General y abonar la tasa establecida en la Ordenanza Fiscal nº 100. Tramitación presencial o telemática. | Porcentaje de certificados de empadronamiento entregados en el momento de solicitarse 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 con una periodicidad bimensual. | 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. |

| Servicios | Compromisos | Indicadores |
|--|--|--|
| Recepción y remisión a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral de reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas | El 100% de reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas son remitidas a la Oficina del Censo Electoral al día siguiente de su presentación. | Porcentaje de solicitudes de inclusión, reclamaciones y de las solicitudes de certificaciones censales específicas remitidas a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral. |

2. Reclamaciones por incumplimiento, quejas y sugerencias

| Servicios | Compromisos | Indicadores |
|---|--|---|
| Escritos de quejas o sugerencias sobre Registro o Estadística | Se resuelven en un plazo medio de 3 días desde que se reciben. | Porcentaje de escritos de quejas o sugerencias contestados. |

- Canal de Denuncias e incidencias ([ENLACE](#))
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

DIRECCIÓN, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO

Dependencias de Estadística:

Dirección: Calle Quintana, 8. 33009 Oviedo/Uviéu - Tfno.: 985981889

Extensiones telefónicas Atención al público:

ext 2438

ext. 2552

ext. 2425

Correo electrónico: estadistica@oviedo.es

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