

CARTA DE SERVICIOS de Estadística del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 5 -
3.1. Legislación aplicable	- 5 -
3.2. Derechos	- 5 -
3.3. Responsabilidades	- 6 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 7 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 7 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 8 -
• Información y atención al público.	- 8 -
• Altas, bajas, modificaciones, renovaciones y traslados en el padrón municipal de habitantes.	- 8 -
• Expedición de volantes y certificados de empadronamiento.	- 9 -
• Consulta de datos padronales y cesión de datos estadísticos.	- 9 -
• Elaboración de información estadística de la ciudad de Valdepeñas	- 9 -
• Gestión del callejero	- 10 -
• Trámites relativos al Censo Electoral	- 10 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 11 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 13 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 13 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 13 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 14 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 14 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de la Unidad de Estadística.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Estadística del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/07/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

El Padrón Municipal de Habitantes es el registro administrativo donde constan los vecinos y vecinas de un municipio. Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente adquiriendo, de ese modo, la condición de vecino.

Los datos que figuran en el Padrón constituyen la prueba de residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo, condiciones que se acreditan a través de los **certificados y volantes de empadronamiento** expedidos por Ayuntamiento. Estos documentos son **necesarios para numerosos trámites administrativos**, como pueden ser: la renovación de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia, de trabajo, carné de conducir, etc.), la escolarización en colegios públicos y concertados, la obtención de becas y ayudas escolares, de bonos sociales en suministros básicos (agua, electricidad, telefonía, gas, etc.), de ayudas al desempleo, la asistencia sanitaria, la atención social básica, el acceso a bonificaciones y reducciones en impuestos y tasas, etc.

Los datos estadísticos de población permiten al Ayuntamiento de Valdepeñas y a las restantes Administraciones Públicas **conocer las necesidades de la ciudadanía así como diseñar y planificar de manera eficaz los servicios** que se prestan en relación al volumen de población existente y previsto.

Así mismo, a partir de los datos del Padrón de Habitantes, **el Instituto Nacional de Estadística elabora el Censo Electoral** que permite ejercer el derecho de sufragio.

Es competencia de los Ayuntamientos la formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal de acuerdo con lo que establezca la legislación del Estado, así como la relación con otras Administraciones Públicas en cuestiones de empadronamiento, de manera especial con el Instituto Nacional de Estadística.

El Ayuntamiento de Valdepeñas, a través de la Unidad de Estadística presta los diferentes servicios relacionados con los habitantes empadronados en el municipio, tanto a nivel de usuarios y usuarias, como de intercambio de datos con la Administración competente, en este caso el Instituto Nacional de Estadística, tanto personales como de domicilios, a efectos del Padrón de Habitantes, Censo Electoral, Ley del Jurado, etc.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

La normativa de carácter específico relativa a la Unidad de Estadística es:

- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General.
- Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre de reforma de la Ley orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Ley orgánica 8/2000, de 22 de diciembre; de la ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y de la ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada en relación con el Padrón Municipal por la Ley 4/1996, de 10 de Enero.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 605/1999, de 16 de abril, de regulación complementaria de los procesos electorales.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 3425/2000, de 15 de diciembre, sobre inscripción de los españoles en los Registros de Matrícula de las Oficinas Consulares en el extranjero.
- Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, modificado por el Real Decreto 2612/1996, de 20 de Diciembre.
- Resolución de 30 de enero de 2015, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Estadística, están recogidos en la normativa citada en el apartado anterior y son:

1. Inscribirse en el Padrón Municipal, lo cual confiere la condición de vecino o vecina y una serie de derechos en su relación con el Ayuntamiento, en particular el acceso a determinados servicios municipales y a ejercer el derecho de sufragio.
2. Obtener información sobre los requisitos y documentos necesarios para los diferentes trámites ante el Padrón Municipal de Habitantes.
3. Conocer la información que consta en el Padrón Municipal y ejercer su derecho a modificación o rectificación.
4. Obtener volantes y certificados de empadronamiento de su situación actual o histórica.
5. Ser informado sobre el colegio electoral en el que le corresponde ejercer su derecho al voto y presentar reclamaciones al Censo en los periodos habilitados para ello.





6. Recibir un trato adecuado por todo el personal que presta los servicios de Estadística del Ayuntamiento de Valdepeñas.
7. Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se lleva a cabo la prestación de los servicios.
8. Recibir el servicio solicitado con garantía de confidencialidad.
9. Presentar las quejas, sugerencias o reclamaciones que estimen convenientes por escrito en relación al funcionamiento de la Unidad de Estadística.

3.3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la ciudadanía, en relación a los servicios prestados por la Unidad de Estadística:

1. Guardar el debido respeto a los demás usuarios y al personal municipal.
2. Atender en todo momento a las indicaciones del personal que presta los servicios de la unidad de Estadística.
3. Inscribirse en el Padrón Municipal de Habitantes del municipio donde reside habitualmente.
4. Comunicar los cambios de domicilio y de modificación de los datos personales.
5. Las personas extranjeras comunitarias y asimiladas tienen la obligación de confirmar su inscripción de empadronamiento cuando sean requeridos para ello.
6. Las personas extranjeras no comunitarias sin autorización de residencia permanente deberán renovar su inscripción de empadronamiento cada dos años para no causar baja en el Padrón.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Estadística se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
- 926 32 92 00

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- estadística@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
- http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

6. A través de la aplicación móvil SmartDpeñas:

La Unidad de Estadística se compromete a contestar al interesado/a por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Estadística del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

• **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

La Unidad de Estadística informa a todas las personas interesadas en relación a todos los trámites y documentación a aportar en relación a los diferentes servicios y procedimientos gestionados.

Así mismo se lleva a cabo la gestión y tramitación de las sugerencias, demandas, reclamaciones y quejas relativas a los servicios prestados por la Unidad de Estadística.

Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- **Información presencial y telefónica de carácter general.**
- **Recogida y gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas relativas a la Unidad de Estadística.**

• **ALTAS, BAJAS, MODIFICACIONES, RENOVACIONES Y TRASLADOS EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.**

Desde la unidad de Estadística se lleva a cabo la **gestión del Padrón municipal de habitantes**, que comprende la gestión de altas, bajas, modificaciones, renovaciones, confirmaciones de residencia y cambios de domicilio.

Toda persona que viva en España, nacional, extranjera comunitaria o extranjera no comunitaria, está **obligada a inscribirse en el Padrón del municipio donde reside habitualmente**. Quien viva en más de un municipio se inscribirá únicamente en el que resida durante más tiempo al año.

Cuando se produzca un cambio de domicilio el interesado o la interesada debe solicitar la realización del mismo en el Padrón. De igual manera se procederá cuando se produzca una modificación personal, cuando se deba realizar la renovación de la inscripción padronal en el caso de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente o la confirmación de residencia en el caso de los extranjeros comunitarios.

Las personas extranjeras no comunitarias deberán renovar su inscripción cada dos años aun cuando no se haya producido ningún cambio en sus circunstancias personales, de no hacerlo, se les dará de baja en el padrón.

Los menores de edad no emancipados y los mayores incapacitados deben figurar empadronados en el domicilio de los padres que tengan su guarda o custodia, o representantes legales, salvo autorización por escrito de éstos para residir en otro domicilio.





Además, en base a la información facilitada o solicitada por otras Administraciones, como el **Instituto Nacional de Estadística** o el **Registro Civil**, la Unidad de Estadística realiza diversos trámites de oficio. Por ejemplo en el caso de recién nacidos, el alta en el Padrón municipal se realiza de oficio por la Unidad de Estadística a través de la información facilitada por el Registro Civil a través del I.N.E.

• **EXPEDICIÓN DE VOLANTES Y CERTIFICADOS DE EMPADRONAMIENTO.**

Este servicio incluye la emisión de **Volantes y Certificados de Empadronamiento** a petición de las personas interesadas, de otros organismos oficiales que así lo requieran o de otros negociados del propio Ayuntamiento.

Los distintos tipos de certificados que se emiten son:

- **Certificados individuales.**
- **Certificados históricos del habitante.**
- **Certificados históricos del domicilio.**
- **Certificados colectivos por hoja padronal.**
- **Certificados colectivos por vivienda.**
- **Certificados de defunción.**

• **CONSULTA DE DATOS PADRONALES Y CESIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS.**

Desde la Unidad de Estadística se facilita que las personas interesadas puedan consultar sus datos de inscripción en el Padrón de Habitantes así como en el Censo Electoral vigente, bien por sí mismos o a por mediación de un representante debidamente autorizado.

Del mismo modo, se facilita la consulta de datos padronales a otras áreas municipales para la gestión de diversos trámites administrativos y se ceden datos estadísticos a otras Administraciones Públicas por exigencia legal o previa autorización de la persona interesada.

• **ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA CIUDAD DE VALDEPEÑAS**

A efectos de estudios de mercado, asignación de puestos escolares, etc., se solicitan datos estadísticos de la ciudad, tales como pirámides de habitantes por edad, sexo, nacionalidad, cifras oficiales de población, etc. tanto por diferentes administraciones públicas como por otros negociados del Ayuntamiento o a petición de interesados.

La Unidad de Estadística se encarga de la **elaboración de la información estadística**, de prestar el debido **asesoramiento en cuestiones estadísticas a otras áreas municipales**, así como de la **difusión y publicación de los datos estadísticos** de Valdepeñas a través de distintos medios.





• GESTIÓN DEL CALLEJERO

La confección y revisión de los callejeros de sección responde a la necesidad de conocer la delimitación geográfica de las secciones estadísticas y de disponer de la información más actualizada sobre las vías, integradas con las unidades de municipio, distrito, sección, entidades, núcleos de población y diseminados.

Desde la Unidad de Estadística se realiza la **gestión del callejero para el Padrón Municipal de Habitantes**, llevando a cabo las actualizaciones y ajustes necesarios: alta de nuevas calles, portales, modificaciones, cambios de seccionado, etc.

• TRÁMITES RELATIVOS AL CENSO ELECTORAL

El censo electoral es permanente y su actualización se realiza el primer día de cada mes con los datos del Padrón de Habitantes y en base a los **ficheros de Variaciones Mensuales** que la Unidad de Estadística del Ayuntamiento de Valdepeñas genera y envía al Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.).

La Unidad de Estadística **atiende a las personas** que están interesadas en consultar su inscripción en el censo electoral vigente y **facilita la tramitación de las reclamaciones por alta, baja o modificaciones** en dicho registro.





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la Unidad de Estadística con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados:**

- 1. Realizar los trámites de altas, bajas, traslados de residencia y renovación del padrón, siempre que la documentación a aportar sea correcta, en el momento para el 95% de las solicitudes presenciales y en el plazo máximo de dos días hábiles para el 95% de las solicitudes presentadas por sede electrónica.**

Indicadores:

- Número de actuaciones por tipo de trámite y por vía de recepción, presencial o telemático.
- Porcentaje (%) de actuaciones por tipo de trámite, recibidas por vía presencial resueltas en el momento de la solicitud con documentación conforme.
- Porcentaje de actuaciones por tipo de trámite, recibidas por sede electrónica resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles, una vez recibida la solicitud con documentación conforme.

- 2. Realizar los trámites de oficio para el mantenimiento del Padrón Municipal a partir de información proporcionada por otras Administraciones como el Instituto Nacional de Estadística, Registro civil, etc., (altas por nacimiento, bajas por defunción, bajas por traslado de residencia), en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la información para el 95% de los casos y en el plazo máximo de 30 días hábiles para el resto de los casos.**

Indicadores:

- Número de actuaciones realizadas de oficio a partir de información proporcionada por otras Administraciones.
- Porcentaje (%) de actuaciones de oficio resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles
- Porcentaje (%) de actuaciones de oficio resueltas en el plazo máximo de 30 días hábiles.





- 3.** Expedir en el momento de la solicitud el 100% de las certificaciones automatizadas de empadronamiento y en un máximo de 3 días hábiles al menos el 90% de los certificados de empadronamiento que se soliciten de modo presencial y a través de sede electrónica, siempre que la inscripción padronal sea correcta. En los restantes casos los certificados de empadronamiento serán expedidos en el plazo máximo de 10 días hábiles.

Indicadores:

- Número de volantes y certificados expedidos clasificados por canal de solicitud.
- Porcentaje de certificaciones automatizadas de empadronamiento expedidas en el momento en solicitudes presencial y en sede electrónica.
- Porcentaje (%) de certificados de empadronamiento expedidos en el plazo de 3 días en solicitudes presencial y en sede electrónica.
- Porcentaje (%) de certificados de empadronamiento expedidos en el plazo máximo de 10 días hábiles.

- 4.** Facilitar y ampliar el número de trámites y procedimientos electrónicos de gestión del Padrón en la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Para ello se compromete a aumentar progresivamente respecto al año anterior el número de procedimientos disponibles hasta alcanzar el 100%.

Indicadores:

- Número de trámites disponibles en sede electrónica.
- % de trámites disponibles en sede electrónica respecto al total de trámites de la unidad de estadística.

- 5.** Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante la Unidad de Estadística tendrán una gestión y tratamiento adecuados. Las quejas y reclamaciones tendrán un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.

Indicadores:

- Número de sugerencias.
- Número de quejas y reclamaciones
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de dos meses.



8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en las **memorias anual de la Unidad de Estadística**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

UNIDAD DE ESTADÍSTICA

Dirección	Ayuntamiento de Valdepeñas Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 (Ext. 258 – 259 – 260)
Email	estadistica@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Existen varios parkings en las inmediaciones del Ayuntamiento.

