

“La imagen de un organismo público depende, en gran medida, de la información, transparencia y asistencia que ofrece para la prestación de servicios de calidad y proximidad a los ciudadanos.

Por ello, esta Carta de Servicios pretende la mayor calidad y accesibilidad de la oferta que brinda este organismo, con predominio de la sencillez y agilidad de los distintos procesos y compromisos establecidos para la continua mejora de los mismos”

Delegada de Hacienda y Administración Pública

I. ¿Quiénes somos

El Servicio de Estadística Municipal es un departamento dependiente de la Delegación de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Sevilla – Dirección General de Administración Pública e Innovación-, al que compete las funciones de formación, mantenimiento, custodia y revisión del padrón de habitantes; colaboración con la Delegación Provincial del Censo Electoral en el mantenimiento de censo electoral; recepción de las reclamaciones al censo electoral y envío al OCE (Oficina del censo electoral), coordinación e infraestructura de los procesos electorales; colaboración en los Censos Generales de Población y Vivienda; tramitación de las propuestas de nominación y numeración de vías públicas y actualización de la cartografía urbana; elaboración y publicación de los resultados y análisis de las estadísticas municipales, demográficas, económicas y sociales de la ciudad; y gestión de la oficina municipal de objetos perdidos.

II. ¿Cuáles son nuestros compromisos?

- Empadronamiento gratuito a domicilio y por correo postal.
- Entrega en el acto de certificados y volantes de empadronamiento.
- Tramitación y resolución de altas y bajas de oficio; gestión de duplicidades padronales y declaración de caducidad, de acuerdo con la legislación vigente.
- Las peticiones efectuadas por el ciudadano a través de la página web, serán resueltas y remitidas por correo ordinario el día hábil siguiente a su conocimiento por parte del servicio.
- Las modificaciones padronales serán registradas el día hábil siguiente a su comunicación formal en las dependencias del servicio.

- Las reclamaciones al censo electoral serán remitidas a la oficina correspondiente el día hábil siguiente a su recepción.
- Las bajas en el padrón provocadas por emigración serán tramitadas al día siguiente hábil de su comunicación formal en las dependencias del servicio.
- Entrega de certificados históricos de empadronamiento en el plazo máximo de una semana.
- Implantación del modelo de Cita Previa para mejorar la atención al ciudadano (a partir de 2014).
- Gestión para la obtención del Certificado digital (Fábrica Nacional Moneda y Timbre).
- Catálogo web de objetos perdidos en la ciudad de Sevilla. (a partir de 2014).
- Transparencia y calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, con un sistema de mejora continua.

III. ¿Qué hacemos para mejorar nuestro servicio al ciudadano?

- Cómputo diario del número de reclamaciones al censo y de las modificaciones de datos padronales tramitadas.
- Cálculo periódico de indicadores relativos a los tiempos empleados en la prestación de ciertos servicios.
- Identificación y análisis permanente de los puntos débiles detectados para el diseño e implantación de las estrategias de mejora oportunas.
- Encuesta de satisfacción para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos.
- Colaboración en la elaboración del Callejero digital único en Andalucía (CDAU).
- Colaboración con el Plan de Seguridad Vial y Plan de Emergencia de la ciudad de Sevilla.
- Posibilidad de traducción simultánea de las consultas de los ciudadanos en 50 idiomas.
- Implantación de sistema de gestión de colas de usuarios para la optimización de la sala de espera.

IV. ¿Cuáles son tus derechos?

- Derecho de acceso, modificación y rectificación de sus datos personales (Art.5 de la Ley 15/99 de Protección de Datos de carácter personal)

- Derecho y deber de toda persona (sea español o extranjero) que viva en el municipio a inscribirse en el Padrón.
- Derecho a la confidencialidad de sus datos.
- Derecho a solicitar una nominación de vías y números.
- Derecho a consultar en cualquier momento su inclusión en el censo electoral, y presentar la reclamación correspondiente.
- Derecho al acceso electrónico de los ciudadanos al Servicio Público.

V. ¿Cuál es nuestra legislación básica aplicable?

- **Real Decreto 2612/1996**, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio. (BOE núm. 14 de 16/01/1997)
- **Ley 7/1985**, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, (BOE núm. 80 de 03/04/1985); modificada por la **Ley 57/2003** de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local (BOE núm. 301 de 17/12/2003)
- **Ley Orgánica 14/2003**, de 20 de noviembre, (BOE núm. 279, de 21/11/2003) 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; de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- **Resolución de 9 de abril de 1997**, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 1 de abril, de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión y revisión del Padrón municipal. (BOE núm. 87, de 11/04/1997)
- **Resolución de 21 de julio de 1997**, de la Subsecretaría, por la que se dispone la publicación de la Resolución de 4 de julio de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre actualización del padrón municipal. (BOE núm. 177, de 25/07/1997)
- **Ordenanza** reguladora de la nominación y rotulación de las calles y demás vías urbanas, y de la identificación de edificios y viviendas. (BOP de 2 de marzo de 1999).

- **Ley Orgánica, 5/1985**, de 19 de junio, del Régimen Electoral General. (BOE núm. 147, de 20/06/1985) - Última modificación: Ley Orgánica 2/2011, de 28 de enero. (BOE núm. 25, de 29/01/2011)

- **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (BOE núm. 150, de 23/06/2007). Modificada por: Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible (BOE núm. 55, de 5/03/2011), cuyo texto incluye, en su disposición adicional séptima, una modificación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- **Artículos 615 y 616 del Real Decreto de 24 de julio de 1889, texto de la edición del Código Civil** mandada publicar en cumplimiento de la Ley de 26 de mayo último (Vigente hasta el 22 de Julio de 2014). Relativos a los halladores de objetos perdidos. (BOE núm. 206, de 24/07/1889)

- **Ley Orgánica, 15/1999**, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (BOE núm. 298, de 14/12/1999) Modificada por el Real decreto 1720/2007 que deroga los RD 994/1999 y RD 1332/1994 que desarrollaban la Ley; asimismo, deroga la LO 5/1992 reguladora del tratamiento automatizado de datos de Carácter personal. (BOE núm. 22, de 31/10/2013)

VI. ¿Cómo colaborar en la prestación del servicio?

- A través de campañas de información, encuestas y sondeos de opinión
- Con respecto a la nominación de vías públicas, proponiendo nombres al Pleno del Excmo. Ayuntamiento, para su aprobación.
- Depositando sus sugerencias y propuestas de mejoras en el buzón habilitado al efecto en las dependencias del Servicio.
- Mediante correo electrónico abierto en nuestra página Web.

VII. ¿Cómo puede ayudarnos a mejorar nuestro servicio?

- Mediante escrito que se presenta en el Registro del Servicio (o de cualquier otro modo previsto en la LRJAP y PAC) exponiendo la queja o reclamación, y que debe tramitarse como una solicitud o petición que se debe resolver (art. 42 LRJAP y PAC), en el plazo señalado por la Ley, aunque por este Servicio de Estadística, se tratará de resolver en el menor tiempo posible.

- Mediante escrito depositado en el buzón de sugerencias existente en la sala de espera de la sede del Servicio de Estadística.
- Mediante correo electrónico abierto en la página web del servicio.
- Mediante encuesta al usuario que se hace en el servicio de empadronamiento a domicilio.

VIII. ¿Qué servicios prestamos?

- Gestión del padrón de vecinos:

- Altas, Bajas y modificaciones en el padrón de vecinos.
- Resolución de las situaciones de menores que se encuentran empadronados solos.
- Expedición de certificados y volantes de empadronamiento de su situación, actuales e históricos.
- Empadronamiento a domicilio y por correo postal.
- Coordinación con los Distritos municipales que desconcentradamente realiza labores de recogida de documentación para alta de padrón de vecinos, consultas, a sí como expedición de certificados y volantes del mismo
- Impartición de cursos de formación a los Distritos municipales por el Servicio de Estadística sobre el Padrón de Habitantes.
- Plataforma para emisión de certificados individuales e históricos individuales On-line con certificado digital.

- Mantenimiento y actualización continua del callejero:

Colaboración del Callejero digital único de Andalucía (CDAU).

- Actualización de la cartografía urbana, elaboración y facilitación de planos.

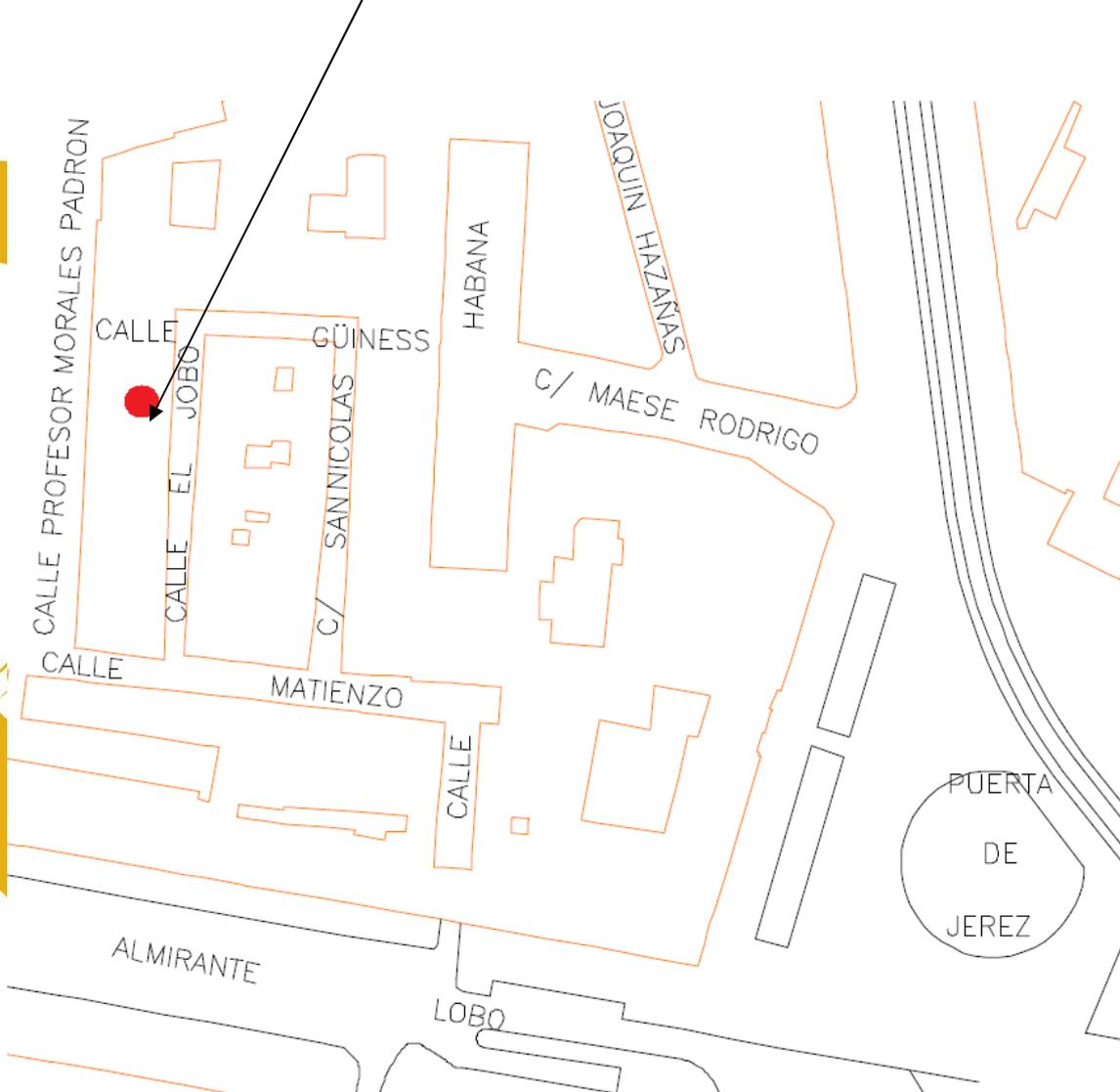
Mediante realización de trabajos de campo y levantamientos topográficos

- En relación con la colaboración en la gestión del censo electoral:

- Mantenimiento del censo electoral para su consulta permanente por los vecinos, anuncio y exposición de las listas electorales del mismo. Remisión a la OCE (Oficina del Censo Electoral) de las variaciones y reclamaciones.

- **Colaboración en la gestión de los Censos generales de Población y Vivienda.**
- **Planimetría electoral con expresión de ubicación de Secciones y locales electorales.**
- **Coordinación de la infraestructura municipal en los procesos electorales.**
- **Elaboración de los datos públicos del padrón de habitantes relativos a la residencia, grupos de edad, sexo y nacionalidad y composición de núcleos familiares de los habitantes de Sevilla, para su publicación en la página web: www.sevilla.org**
- **Recepción, custodia y entrega de los objetos de la Oficina municipal de Objetos perdidos.**

Servicio de Estadística: Calle El Jobo nº 2 – 4 y 6



Gestión desconcentrada del Padrón Municipal de Habitantes en los Distritos Municipales.

Directorio:

Distrito	Dirección
Casco Antiguo	C/ Crédito 11 (41002) Telfs.: 95 54 71743 / 71744. Fax: 955 47 17 45 Correo electrónico: cascoantiguo@sevilla.org
Macarena	C/ Manuel Villalobos, s/n (41009). Antiguo Mercado de la Barzola Telfs.: 95 54 72001. Fax: 95 54 72018 Correo electrónico: atencionciudadanamacarena@sevilla.org
Norte	C/ Corral de los Olmos, s/n (41015). Pino Montano Telfs.: 95 54 72041. Fax: 95 54 72048 Correo electrónico: distrito.norte@sevilla.org
Nervión	C/ Avda. Cruz del Campo, 38-A (41005) Telfs.: 95 54 72065 / 72068 / 72069. Fax: 95 54 72070 Correo electrónico: distrito.nervion@sevilla.org
San Pablo-Santa Justa	C/ Jerusalén, s/n (41007) Telfs.: 95 54 71970 / 71984 / 719845. Fax: 95 54 71993 Correo electrónico: distritospablo-sjusta@sevilla.org
Este-Alcosa-Torreblanca	C/ Cueva de Menga, s/n (41020) (Urb. Los Minaretes, junto al apeadero de RENFE de Sevilla Este). Telfs.: 95 54 70380. Fax: 954 51 66 45 Correo electrónico: distrito.este@sevilla.org
Cerro Amate	Avda. San Juan de la Cruz, (41006). Antiguo CEI La Candelaria (esquina con Avda. Juan XXIII) Telfs.: 95 54 71518 / 71519 / 71520. Fax: 95 54 71522 Correo electrónico: distrito.cerro-amate@sevilla.org
Sur	C/ Jorge Guillén, s/n (41013) Telfs.: 95 54 72580. Fax: 95 54 72595 Correo electrónico: distrito.sur@sevilla.org
Bellavista-La Palmera	Avda. de Jerez, 61 (41014) Telfs.: 95 54 70891. Fax: 95 54 70894 Correo electrónico: distrito.bellavista@sevilla.org
Triana	C/ San Jacinto, 33 (41010) Telfs.: 95 54 73504 / 73505 / 73506. Fax: 95 54 73516 Correo electrónico: distrito.triana@sevilla.org
Los Remedios	Avda. República Argentina, 25 – 3ª Planta (41011) Telefs.: 954 99 15 04. Fax: 954 28 39 44 Correo electrónico: distrito.losremedios@sevilla.org