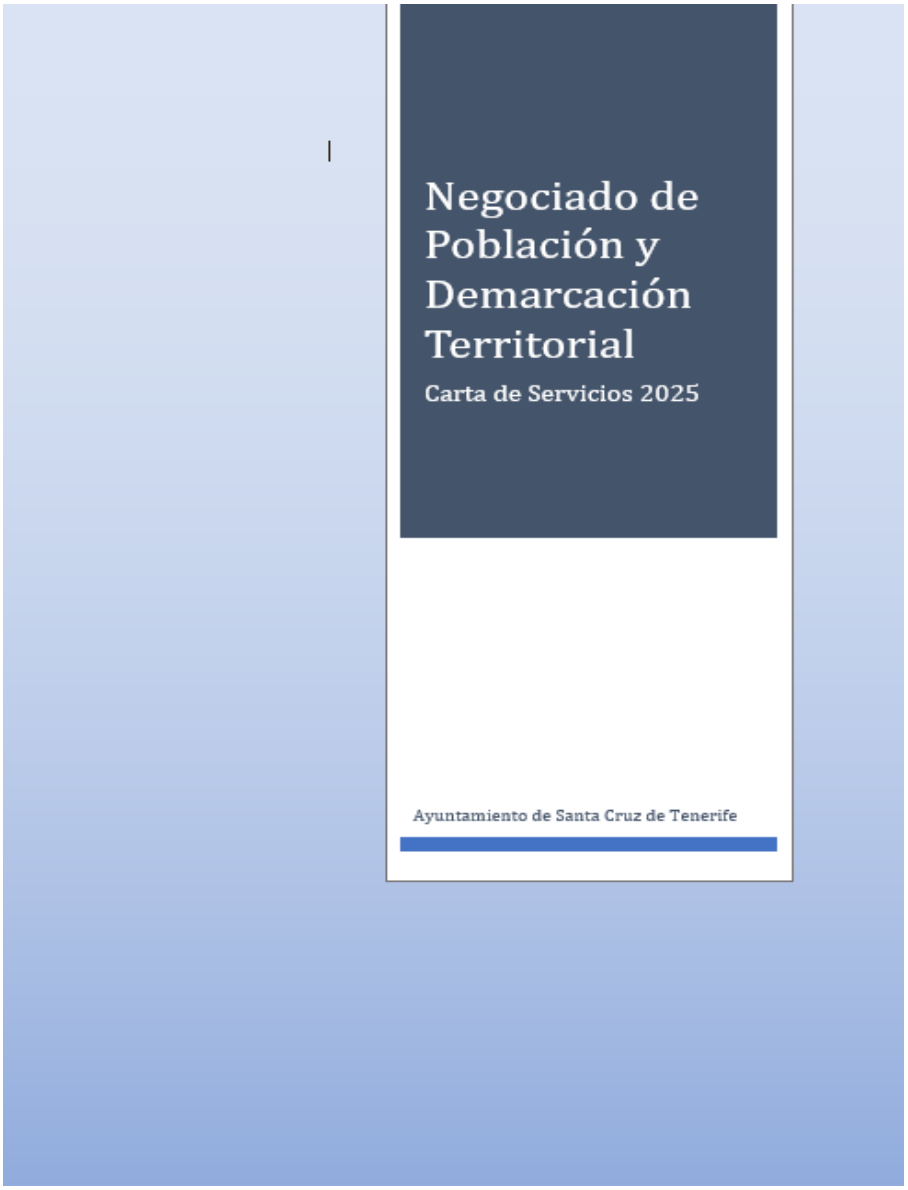
INFORME

ASUNTO: EXPEDIENTE 41/2025/AC RELATIVO A APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL NEGOCIADO DE POBLACIÓN Y DEMARCACIÓN TERRITORIAL Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN MATERIA PADRONAL



Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Índice

1. **Presentación** 2
2. **Servicios prestados** 3
3. **Compromisos de Calidad** 5
4. **Derechos y Obligaciones** 7
5. **Quejas y Sugerencias** 9
6. **Normativa** 10

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en adelante Ayuntamiento, trabaja para brindar a la ciudadanía una atención integral, accesible y transparente. Para ello, la presente Carta de Servicios del Negociado de Población y Demarcación Territorial, perteneciente al Servicio de Atención Ciudadana y Demarcación Territorial del Área de Gobierno de Presidencia, tiene como misión establecer una comunicación abierta, eficiente y cercana entre la Administración y los/as habitantes del término municipal de Santa Cruz de Tenerife, con el propósito de facilitarles el proceso de empadronamiento e información territorial de manera cómoda y ágil, cumpliendo con las disposiciones normativas vigentes. Además, buscamos facilitar la gestión de cualquier actuación que los/as habitantes puedan requerir dentro del ámbito del proceso de gestión del Padrón Municipal e Habitantes, asumiendo para ello, los compromisos reflejados en el presente documento.

Los principales canales de atención habilitados para realizar trámites relacionados con el Negociado de Población y Demarcación Territorial son los siguientes:

- **Atención presencial** en las Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC):

  En la red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registro del Ayuntamiento nos encontramos con las Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC), bajo la dependencia de la Sección de Atención Ciudadana del Servicio de Atención Ciudadana y Demarcación Territorial (SACDT) del Ayuntamiento, ~~el administrado~~ las personas interesadas podrán presentar la documentación correspondiente a los procedimientos que gestiona el Negociado de Población y Demarcación Territorial; información, trámites y gestiones básicas descritas en la Sede electrónica municipal https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-subvenciones

  Nuestra misión primordial es proporcionarles un servicio de alta calidad, caracterizado por su transparencia y eficiencia, con el propósito de facilitarles el acceso a la Administración Pública y brindarles asistencia en la realización de trámites y gestiones básicas relacionados con el Padrón Municipal de Habitantes y Demarcación Territorial.

  Para su comodidad, ofrecemos nuestros servicios en cada una de las siete Oficinas de Atención e Información Ciudadana del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que incluyen las siguientes sedes: La Granja, Salud-La Salle, Ofra, La Salud, San Andrés, Añaza y Sobradillo. El horario y dirección de cada una de las oficinas puede ser consultado a través de nuestra página web o pinchando aquí.

  Para acceder a nuestros servicios presenciales, puede programar una cita a través de la sede electrónica municipal (www.santacruzdetenerife.es), acudir a una OAIC para ser atendido sin cita (atendiendo al cupo diario que exista, en función a la capacidad de atención de cada oficina).

- **Atención telefónica** sobre información padronal y/o territorial en general, a través del teléfono 922 606 010 o 010 para llamadas realizadas desde dentro del municipio. Horario de atención de lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana

- **Atención en línea** a través del formulario de contacto de Atención al Ciudadano. https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/atencion-ciudadana

- **Servicios inmediatos** en la expedición de certificados de viaje https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t109

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- **Área personal** de la sede electrónica mediante certificado electrónico, acceso Cl@ve (Área personal)

- **Quioscos interactivos**: ofrecen la posibilidad de emisión inmediata de certificados de viaje y de empadronamiento (información Quioscos interactivos.).

2. Servicios prestados

Servicios	Canales de Atención					Información adicional
	Presencial	**Telefónicoo**	**En línea ***	**Área Personal**	**Quioscos**	
Inscripción/Modificación en el Padrón Municipal de Habitantes por cambio de residencia, omisión, nacimiento, cambio de domicilio o datos personales	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t103
Certificado de Demarcación territorial	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t358
Renovación de inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes de extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t351
Confirmación de	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t350

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

residencia de extranjeros comunitarios inscritos en el Padrón Municipal de Habitantes						
Baja en el Padrón Municipal de Habitantes de extranjeros por cambio de residencia	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t349
Baja en el Padrón Municipal de Habitantes por inscripción indebida	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t348
Certificado del estado de ocupación de la vivienda con destino, exclusivamente, al Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias.	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t339
Certificados de empadronamiento histórico, de fecha anterior a 01/05/1996	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t110
Certificados de empadronamiento histórico, desde	X	X	X	X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t684

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

01/05/1996 hasta la actualidad						
Certificados de viaje	X	X	X	X	X	https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t109
Certificados de empadronamiento-residencia	X	X	X	X	X	https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t108
Certificados de convivencia	X			X		https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/procedimientos-y-servicios/t107

* Información general, dudas e incidencias

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes de **Inscripción/Modificación en el Padrón Municipal de Habitantes por cambio de residencia, omisión, nacimiento, cambio de domicilio o datos personales** en un plazo inferior a 3 meses.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 3 meses= (Número de expedientes resueltos < 3 meses/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 2. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes sobre **certificaciones de demarcación territorial** en un plazo inferior a 1 mes.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 1 mes= (Número de expedientes resueltos < 1 mes/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 3. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes sobre **renovación de inscripción** en el Padrón Municipal de Habitantes de extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente en un plazo inferior a un mes.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 1 mes= (Número de expedientes resueltos < 1 mes/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 4. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes sobre **confirmación de residencia** de extranjeros comunitarios inscritos en el Padrón Municipal de Habitantes en un plazo inferior a un mes.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 1 mes= (Número de expedientes resueltos < 1 mes/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 5. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes sobre **baja en el Padrón Municipal de Habitantes de extranjeros por cambio de residencia** en un plazo inferior a un mes.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 1 mes= (Número de expedientes resueltos < 1 mes/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 6. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes **sobre baja en el Padrón Municipal de Habitantes por inscripción indebida**, en un plazo inferior a un año.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora o el Negociado de Población y Demarcación Territorial y/o Policía Local haya verificado la residencia efectiva del habitante. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 1 año= (Número de expedientes resueltos < 1 año/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 7. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes **sobre certificados de ocupación de vivienda** con destino, exclusivamente, al Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias y **certificados especiales de empadronamiento histórico**, en un plazo inferior a dos meses.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación/mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo.

En el caso que el informe preceptivo requerido de la Policía Local o Negociado del Archivo Municipal sea emitido en un plazo superior a diez días hábiles desde la realización del encargo por parte del Negociado de Población y

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Demarcación Territorial, la resolución de estos expedientes será de 15 días naturales a partir de la emisión del informe preceptivo que requiera.

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 2 meses= (Número de expedientes resueltos < 2 meses/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 8. Nos comprometemos a resolver el 95% de los expedientes sobre certificados de viaje, certificados de empadronamiento-residencia o certificados de convivencia en un plazo inferior a 10 días.

En estos expedientes no se computarán aquellos en los que se ha formulado requerimiento de subsanación o mejora. En esos casos, el plazo del cómputo comenzará a contabilizar una vez respondido el requerimiento realizado y cuando se cuente con toda la documentación para la tramitación del expediente administrativo

Indicador:

Porcentaje de resolución en menos de 10 días= (Número de expedientes resueltos < 10 días/ Total de expedientes evaluados) *100

Compromiso 9. Nos comprometemos a contestar las quejas y sugerencias presentadas en un periodo inferior a 30 días hábiles.

Indicador:

Tiempo de Respuesta a Quejas y Sugerencias = (Número de Quejas y Sugerencias Respondidas en menos de 30 días hábiles / Total de Quejas y Sugerencias Recibidas) *100

Compromiso 10. Nos comprometemos a que la información relativa a nuestros objetivos e indicadores se publique en la web municipal, una vez que se apruebe el Decreto de cifras de población anual, de conformidad con el calendario de cifras del Instituto Nacional de Estadística.

Indicador:

Visitar portal las estadísticas de población en el siguiente enlace:

https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana/estadisticas-de-poblacion

4. Derechos de las personas interesadas

1. A recibir información precisa y actualizada sobre los trámites, servicios y procedimientos del Negociado de Población y Demarcación Territorial, así como a ser asistido sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en materia padronal.
2. A, previa petición razonada, dirigir solicitudes con destino al Negociado de Población y Demarcación Territorial,

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

en relación a los expedientes y documentación municipal de su competencia.

3. A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas, siempre que se indique el día y procedimiento en el que se presentaron.
4. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones bajo la competencia del Negociado de Población y Demarcación Territorial.
5. En el caso de las personas físicas, tendrán derecho a elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
6. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
7. A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
8. Los que se contemplen en el Reglamento de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, si lo hubiese.

5. Obligaciones de las personas interesadas

1. A proporcionar información veraz y completa al realizar consultas o trámites.
2. Obligación de proporcionar la totalidad de los datos, informes, antecedentes y justificantes que tengan relación con las solicitudes que se presenten.
3. A interactuar con el personal del Negociado de Población de manera respetuosa, sin utilizar lenguaje ofensivo o inapropiado.
4. Toda persona usuaria tiene la obligación de cumplir con la normativa y los requisitos establecidos por las autoridades municipales en relación con los trámites y procedimientos solicitados.
5. Es responsabilidad de los ciudadanos/as utilizar los servicios de manera adecuada y no para fines fraudulentos, ilegales o inapropiados.
6. Los que se contemplen en el Reglamento de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, si lo hubiese.

Estos derechos y obligaciones se enmarcan en la normativa española sobre el régimen jurídico de las Administraciones Públicas y en la normativa específica en materia padronal que se citan en el presente documento

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

y buscan garantizar una interacción eficiente, justa y respetuosa entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

6. Quejas y Sugerencias

Mediante este trámite cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
  Avenida Madrid, 2
  38007 Santa Cruz de Tenerife
  Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
  Mediante cita previa.

- Oficinas de atención e información ciudadana. Consulta de OAIC. Necesario cita previa.

Telemático

- Registro electrónico acceder (requiere certificado electrónico)

7. Normativa

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 80, de 3 de abril de 1985

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 236, de 2 de octubre de 2015.

Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, publicado en el Boletín Oficial del Estado número 194, de 14 de agosto de 1986.

Resolución de 16 de mayo de 2019, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 9 de mayo de 2019, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Autonómica y Local, por la que, en ejecución de sentencia, se modifica la de 30 de enero de 2015, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

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 3 de febrero de 2023, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se modifica la de 17 de febrero de 2020, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del Padrón municipal, publicada en el BOE nº 33 de fecha 8 de febrero de 2023

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 15704172051176677632 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion