



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Servicios de Población y Procesos Electtorales

Fecha de actualización: 17/10/2023

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión	- 2 -
Datos de contacto	- 2 -
Compromisos de calidad	- 3 -
Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias	- 3 -
Servicios.....	- 4 -
Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Barcelona.....	- 4 -
Archivo de Población.....	- 15 -
Anexos	- 19 -
Centros prestadores.....	- 19 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión	- 20 -

La Carta de servicios del **Departamento de Población y Procesos Electorales** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece el **Departamento de Población y Procesos Electorales**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

El Departamento de Población y Procesos Electorales tiene la misión de:

- ✓ Dirigir el conjunto de actuaciones relacionadas con la gestión del padrón municipal de habitantes y del censo electoral, de acuerdo con la legislación y normativas vigentes, así como de las instrucciones del Instituto Nacional de Estadística y las resoluciones del Consejo de Empadronamiento.
- ✓ También coordina la información de base para la gestión del padrón municipal de habitantes, el censo electoral y los procesos electorales.
- ✓ Asimismo, proporciona a los Servicios de Atención al Ciudadano los criterios y las herramientas para atender los trámites del padrón municipal de habitantes.
- ✓ Además, procede a la logística de los procesos electorales de acuerdo con las instrucciones de la Secretaría General.

DATOS DE CONTACTO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se realiza mediante los [canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona](#).

TELÉFONO

010
931 537 010

CÓMO LLEGAR

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Atender todas las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Mantener actualizada y protegida la información de base relacionada bajo las condiciones de recepción de esta por parte de la ciudadanía y de los organismos públicos responsables.
- ✓ Cumplir con las obligaciones establecidas en convenios con entidades de servicio al ciudadano relacionadas con el padrón municipal, como es el caso del [Consorcio de Administración Abierta de Cataluña](#).

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

La gestión de los servicios se realiza con el seguimiento continuo de indicadores y objetivos de gestión y eficacia basados normalmente en plazos de respuesta iguales o inferiores a los que estipulan las normativas vigentes y el porcentaje de cumplimiento de dichos plazos.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento: Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociudadana/es/>

Canales: Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana>

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento (denominado código IRIS).
2. Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución.
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable.
4. Respuesta en el caso de que se haya pedido.

Canales:

- ✓ **Presencial:**
 - En oficinas OAC: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
 - puntos de registro <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>
- ✓ **Telemático:**
 - <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/es>
 - Quiosco autoservicio: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 900 226 226

TIEMPO DE RESPUESTA

Plazo medio de respuesta de 30 días.

SERVICIOS

Los servicios del Departamento de Población y Procesos Electorales se centran en la coordinación y gestión de la información de base que permite cubrir las necesidades de la ciudadanía en torno a todos los datos y documentos relacionados con el padrón municipal de habitantes, que es el registro administrativo donde constan los vecinos y vecinas de la ciudad.

- ✓ **Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Barcelona**
- ✓ **Archivo de Población**

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

DESCRIPCIÓN

Todas las personas que viven en la ciudad de Barcelona tienen la obligación de estar registradas en el padrón municipal. Todo el mundo está obligado por ley a estar inscrito (registrado) en la población en que vive en el Estado español la mayor parte del año. Este servicio incluye todas las operaciones que una persona puede necesitar hacer al respecto de su empadronamiento.

UTILIDAD

- ✓ Facilita acceder a los servicios públicos como la salud o la educación.
- ✓ Permite adquirir la condición de vecino y los derechos y deberes inherentes a esta.
- ✓ Acredita la residencia y el domicilio habitual.
- ✓ Acredita el lugar y el derecho al voto en las elecciones.
- ✓ Facilita la tramitación de la regularización de permisos de residencia o permiso de trabajo.

GARANTÍA

El padrón municipal de habitantes es el registro administrativo donde tienen que constar necesariamente todas las personas residentes en un determinado municipio.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 4/1996, de 10 de enero](#), por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con el padrón municipal (BOE nº 11, de 12 de enero de 1996).
- ✓ [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 nº 14, de 16 enero de 1997).
- ✓ [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 (BOE núm. 122, de 2 de mayo de 2020).

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- ✓ Toda persona que viva en el Estado está obligada a inscribirse en el padrón del municipio en el que reside habitualmente, y si reside en varios municipios se debe inscribir exclusivamente en el padrón del municipio donde pase más tiempo durante el año.

Véase:

http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/es/Menu_Principal/Legislacio/Empadronament.jsp@pag=tcm_394-87590-64&pagindex=tcm_394-87589-64.html

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona interesada tendrá que dirigirse al Ayuntamiento de Barcelona y presentar su solicitud.
 - 1.1. En caso de estar totalmente documentada la petición y automatizada la solución, se mecaniza la inscripción en el momento y se entrega el resultado a quien lo ha solicitado.
Fin del procedimiento.
2. Si no es posible la mecanización inmediata, pero la persona interesada quiere hacer igualmente la petición, la solicitud se traslada a los gestores del padrón municipal mediante instancia con la documentación que pueda aportar para acreditar su residencia en el municipio.
3. El Departamento de Población y Procesos Electorales deberá resolver la petición en el plazo estipulado en la normativa para cada tipo de situación.
4. Se comunica a la persona interesada la resolución o la necesidad de modificar la solicitud.
5. Fin del procedimiento.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 1: VOLANTE DE RESIDENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE BARCELONA

Descripción

Justificante emitido por el Ayuntamiento de Barcelona que acredita el empadronamiento de una persona tal como consta actualmente en el padrón municipal de habitantes de Barcelona.

Ofrece

Documento. Volante de residencia.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El volante se entrega de forma inmediata.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
 - En el web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20220001581>
 - Quioscos autoservicio <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>
 - App [Barcelona a la butxaca](#)
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
 - En el web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001401>
 - Quioscos autoservicio a <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento

Objetivos de gestión

- ✓ Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata.

MODALIDAD 2: VOLANTE DE CONVIVENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción

El volante de convivencia demuestra dónde y con quién está empadronada una persona en Barcelona. En él consta con quién está empadronada una persona en un domicilio de Barcelona el día en que se pide el volante.

Ofrece

Documento. Volante de convivencia.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El volante se entrega de forma inmediata.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:** en el web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001458>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:** en el web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20210001458>
- ✓ **Telefónico:** en el domicilio de empadronamiento

Objetivos de gestión

- ✓ Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata.

MODALIDAD 3: CAMBIO DE DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción

Comunicación que deben hacer al Ayuntamiento de Barcelona las personas que constan inscritas en su padrón de habitantes cuando cambian de domicilio dentro de la ciudad.

Ofrece

Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001403>

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:** en el correo electrónico del solicitante
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 4: RECTIFICACIÓN DEL DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción

Rectificación de los datos de un domicilio por diferentes motivos:

- ✓ Mecanización incorrecta en la aplicación del padrón de habitantes.
- ✓ Cambios de dirección o número del Plan de la Ciudad por parte del Ayuntamiento.

Este movimiento se puede hacer simultáneamente para todos los afectados por estas situaciones que consten en la misma dirección.

Ofrece

Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 5: CAMBIO DE DATOS PERSONALES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción

Variación de alguno de los siguientes datos del padrón municipal de habitantes de Barcelona:

- ✓ Nombre y/o apellidos y/o sexo.
- ✓ Fecha de nacimiento.
- ✓ DNI o pasaporte y/o NIE (número de permiso de residencia).
- ✓ Municipio y/o provincia de nacimiento y/o nacionalidad.
- ✓ Titulación académica.

Se trata de un movimiento individual.

Ofrece

Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento rectificado.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

Hay un supuesto en el que se debe solicitar el cambio de datos personales **por escrito**, presentando una [instancia](#):

- ✓ Haberse hecho con anterioridad un cambio de nacionalidad de extranjera a española y querer que conste de nuevo la nacionalidad extranjera.

El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 6: ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

Descripción

Inscripción en el padrón de habitantes de la ciudad de Barcelona de aquellas personas que vienen a vivir a Barcelona provenientes de otro municipio del Estado español o bien del extranjero y de aquellas que, por el motivo que sea, no constan en el padrón de habitantes de Barcelona, aunque residen en la ciudad.

Quien reside en más de un municipio se inscribe en el que reside más tiempo al año.

Ofrece

Documento. Fotocopia de la hoja padronal a petición del interesado. Volantes de empadronamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

La inscripción en el padrón no caduca, excepto en el caso de extranjeros no comunitarios sin residencia permanente que tienen que renovar su inscripción cada dos años.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001402>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio del solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 7: ALTA POR NACIMIENTO EN BARCELONA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción

Anotación de un nacimiento de un residente en la ciudad de Barcelona y que se da de alta por primera vez en el padrón municipal de habitantes de Barcelona.

Ofrece

Documento. Volantes de empadronamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20040000040>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio del solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 8: BAJA POR DEFUNCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

Descripción

Anotación de la defunción de una persona que está dada de alta en el padrón de habitantes de Barcelona.

Las defunciones inscritas en el Registro civil de Barcelona son mecanizadas de oficio en el padrón de habitantes. Sin embargo, se podrá solicitar la anotación en caso de que el Registro civil de Barcelona haya hecho la inscripción, pero no haya hecho aún la mecanización en el padrón de habitantes de Barcelona.

Ofrece

Documento. Fotocopia de la petición. Volantes de convivencia actualizados.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El impreso de solicitud recibido en caso de solicitud telefónica tiene una validez de un mes.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/19970000195>

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Objetivos de gestión

- ✓ Realizar el 95% de las bajas en el padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 9: CONSULTA, RECLAMACIÓN E INCLUSIÓN EN EL CENSO ELECTORAL

Descripción

Consulta, petición de rectificación e inclusión en el censo electoral de las personas empadronadas en el padrón municipal de habitantes de Barcelona, y que no constan o constan con datos erróneos en el censo electoral.

Ofrece

Documento. Copia de la reclamación de censo o instancia con la petición.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

Se debe tener en cuenta que las reclamaciones realizadas fuera del plazo establecido en periodo electoral tienen efecto para las siguientes elecciones.

Canales de Petición

- ✓ **Telemàtic (consulta cens):**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20180001307>
- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Objetivos de gestión

- ✓ Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano.

MODALIDAD 10: CONFIRMACIÓN DE RESIDENCIA EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS COMUNITARIOS O ASIMILADOS Y PARA EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA PERMANENTE

Descripción

Confirmación de la inscripción en el padrón de habitantes que deben hacer las personas extranjeras que sean nacionales de un país miembro de la Unión Europea, Estados miembros del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y aquellos que, sin pertenecer a estos países, disponen de tarjeta de residencia de Régimen Comunitario (familiares de comunitarios), así como los ciudadanos con permiso de residencia permanente.

Hay que hacer la confirmación en los siguientes casos:

- ✓ Si no constan en el Registro Central de Extranjeros.
- ✓ Si la tarjeta de residencia está caducada.
- ✓ Si constan en el Registro Central de Extranjeros y la última certificación emitida por dicho registro tiene más de cinco años.
- ✓ En caso de no formalizar la confirmación de residencia, se iniciará expediente de baja del padrón de habitantes, según las indicaciones del Acuerdo del Consejo de Empadronamiento de 27 de junio de 2008.

****RD 240/2007: la inscripción en el Registro Central de Extranjeros es obligatoria.**

Ofrece

Documento. Copia de la petición.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El Ayuntamiento de Barcelona remite una carta a aquellas personas extranjeras comunitarias o asimiladas que deben confirmar su residencia en el padrón.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

MODALIDAD 11: RENOVACIÓN DE EMPADRONAMIENTO EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS NO COMUNITARIOS

Descripción

Renovación de la inscripción en el padrón de habitantes que deben hacer las personas extranjeras que no sean nacionales de un país miembro de la Unión Europea ni del Espacio Económico Europeo ni de Suiza y que no dispongan de un permiso de residencia permanente.

La renovación es periódica, cada dos años, contando desde la última inscripción en el padrón o desde la última renovación.

La no renovación comportará la baja de la inscripción en el padrón por caducidad.

Todas las personas extranjeras no comunitarias empadronadas y que no tengan un permiso de residencia permanente deben renovar la inscripción padronal cada dos años desde la fecha de empadronamiento inicial o desde la última renovación.

Ofrece

Documento. Copia de la petición.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Departamento de Población y Procesos Electorales

Información complementaria

El Ayuntamiento de Barcelona remite una carta a aquellas personas extranjeras no comunitarias o que no tengan un permiso de residencia permanente, que deben renovar su residencia en el padrón de habitantes de Barcelona.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telefónico:** 010, 931 537 010

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Objetivos de gestión

- ✓ Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria.

ARCHIVO DE POBLACIÓN

DESCRIPCIÓN

La sección del Archivo de Población depende organizativamente del Departamento de Población y Procesos Electorales y la misión se centra en la custodia y supervisión de la gestión *ex post* del padrón municipal de habitantes, facilitando asesoramiento jurídico y técnico, con el fin de validar el acceso al padrón, mediante la emisión de certificados de empadronamiento e informes padronales, históricos y actuales, con el objetivo de lograr una correcta aplicación de la normativa sobre protección de datos confidenciales.

UTILIDAD

La acreditación documental de la residencia, mediante el certificado de empadronamiento, es necesaria en diversos procedimientos administrativos. Los más frecuentes que pueden justificar la demanda de la emisión de un certificado de empadronamiento, entre otros, son:

1. Para trámites de extranjería.
2. Para trámites de viviendas.
3. Para trámites de pensiones.
4. Para trámites de separaciones o divorcios.
5. Para trámites de DNI caducados hace más de 10 años.
6. Para matrimonio civil o parejas estables.
7. Para trámites sobre el paro.
8. Para adopciones internacionales o nacionales.
9. Para recursos administrativos.
10. Para indemnizaciones.
11. Para inspecciones tributarias.

GARANTÍA

El certificado de empadronamiento constituye prueba fehaciente de la residencia individual o colectiva de una persona física.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- ✓ [Ley 4/1996, de 10 de enero](#), por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con el padrón municipal (BOE n.º11, de 12 enero de 1996).
- ✓ [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 n.º14, de 16 enero de 1997).
- ✓ [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (texto consolidado).
- ✓ [Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley municipal de régimen local.
- ✓ [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro civil](#).
- ✓ [Ley 19/2014, de 29 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- ✓ [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 (BOE núm. 122, de 2 de mayo de 2020).
- ✓ [Ley 20/2015, de 29 de julio](#), de modificación de la Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivo y documentos.
- ✓ [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- ✓ [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de régimen jurídico del sector público.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derivados de la Normativa Reguladora del Servicio

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. La persona interesada deberá dirigirse al Ayuntamiento de Barcelona y presentar su solicitud presencialmente, ante cualquier OAC, telemáticamente por el portal de trámites o por cualquier otro medio previsto en el art 16 LPAC.
2. La solicitud se trasladará al Archivo de Población, siempre y cuando no sea posible la emisión inmediata en el momento de la solicitud.
3. El Archivo de Población deberá resolver la petición en el plazo estipulado.
4. Se comunica al interesado la resolución mediante la emisión del correspondiente certificado o informe padronal o la desestimación por falta de acreditación documental de la correspondiente legitimación.
5. Final del procedimiento.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días.
- ✓ Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días.

MODALIDAD 1: CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

Descripción

Certificado firmado por el secretario del Ayuntamiento que acredita el empadronamiento histórico o actual de una persona física. El certificado de empadronamiento puede contemplar la residencia individual o la convivencia con la unidad familiar del titular del certificado.

El certificado, a diferencia del volante, es un documento que acredita fehacientemente la residencia, histórica o actual, individual o colectiva, de un ciudadano y, por tanto, constituye prueba de la residencia ante cualquier proceso administrativo o judicial, nacional o internacional.

El certificado histórico solo es necesario cuando lo requiere una Administración pública, nacional o internacional, para determinados trámites o situaciones excepcionales, o si lo piden expresamente.

Ofrece

Documento. Certificado de empadronamiento.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Sección del Archivo de Población

Información complementaria

Se pueden certificar registros padronales de las hojas padronales desde el 31 de diciembre del año 1930 en adelante, exceptuando los del año 1935 y hasta el 30 de diciembre de 1940, de los que no se tienen datos.

De fechas anteriores a 1930 no hay hojas padronales. Puede constar información alfabética en los archivos de distrito, pero no se pueden hacer certificaciones.

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC, <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001597>
- ✓ **Correo postal:** en el Registro General del Ayuntamiento Barcelona, Pl. Sant Miquel, 2, 08002, Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001597>

Canales de Recepción

- ✓ **Presencial:** excepcionalmente, en el centro prestador
- ✓ **Telemático:** en el email informado en la solicitud, siempre y cuando sea posible y no sea un certificado que sea necesario apostillar en el TSJC y así se haya informado en la petición
- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento o en el del solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días.

MODALIDAD 2: INFORME PADRONAL

Descripción

Informe firmado por el responsable del Archivo de Población que acredita el empadronamiento de una persona o su unidad familiar, o bien acredita el número de personas inscritas en un domicilio, pero no sus datos. Resulta un documento probatorio en materia urbanística (especialmente sobre disciplina urbanística), entre otros, en la tramitación de cambio de uso de locales y viviendas, expropiaciones y adjudicaciones de viviendas, expedientes sancionadores municipales, de los organismos de Gestión Tributaria y de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, entre otros.

Ofrece

Documento. Informe padronal actual o histórico.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Sección del Archivo de Población

Canales de Petición

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
- ✓ **Telemático:** instancia genérica electrónica:
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/es/registro-electronico>
- ✓ **Correo postal:** en el Registro General Ayuntamiento Barcelona, Pl. Sant Miquel, 2, 08002 Barcelona

Canales de Gestión

- ✓ **Presencial:** En las oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>

Canales de Recepción

- ✓ **Correo postal:** en el domicilio de empadronamiento

Objetivos de gestión

- ✓ Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 17/10/2023

DEPARTAMENTO DE POBLACIÓN Y PROCESOS ELECTORALES

DIRECCIÓN

Via Laietana, 7, 08003 Barcelona.
Véase ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

010
931 537 010

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se realiza mediante los [canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona](#).

CÓMO LLEGAR

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Volante de residencia del padrón municipal de habitantes de Barcelona.
- ✓ Volante de convivencia del padrón municipal de habitantes de la ciudad de Barcelona.
- ✓ Cambio de domicilio en el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Rectificación del domicilio en el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Cambio de datos personales en el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Alta en el padrón municipal de habitantes de la ciudad de Barcelona.
- ✓ Alta por nacimiento en Barcelona en el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Baja (urgente) por defunción en el padrón municipal de habitantes.
- ✓ Consulta, reclamación e inclusión en el censo electoral.
- ✓ Confirmación de residencia en Barcelona para extranjeros comunitarios o asimilados y para extranjeros con tarjeta de residencia permanente.
- ✓ Renovación de empadronamiento en Barcelona para extranjeros no comunitarios

ARCHIVO DE POBLACIÓN

DIRECCIÓN

Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, planta baja, 08002 Barcelona.
Véase ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

010
931 537 010

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público se realiza mediante los [canales de atención ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona](#). Se necesita cita previa.

CÓMO LLEGAR

Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>.

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Certificado de empadronamiento.
- ✓ Informe padronal

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓNⁱ

Fecha de actualización: 17/10/2023

SERVICIO: PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de ciudadanos inscritos en el padrón municipal	1.650.556	1.667.742	1.661.149	1.640.831	1.660.334
Cantidad de peticiones asociadas al padrón municipal recibidas	1.153.682	1.038.701	817.175	850.728	844.392

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	98,2%	98,11%	98,69%	97,92%	99,01%
Grado de cumplimiento	109%	109%	110%	109%	109%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 1: VOLANTE DE RESIDENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de volantes de residencia emitidos	504.651	546.789	451.591	443.240	437.443

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata

	2018	2019	2020	2021	2021
% alcanzado	99,6%	92,58%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	105%	103%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Entregar el 95 % de los volantes de residencia de forma inmediata

MODALIDAD 2: VOLANTE DE CONVIVENCIA DEL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de volantes de convivencia emitidos	155.159	143.029	140.611	165.082	167.789

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	86,60%	92,58%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	102%	91%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Entregar el 95 % de los volantes de convivencia de forma inmediata

MODALIDAD 3: CAMBIO DE DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de cambios de domicilio realizados	53.682	57.150	83.820	64.723	55.981

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	93,12%	93,34%	92,55%	94,68%	94,58%
Grado de cumplimiento	103%	104%	103%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 4: RECTIFICACIÓN DEL DOMICILIO EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de rectificaciones de domicilio realizadas	851	756	453	641	845

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	42,3%	99,74%	99,12%	98,90%	99,76%
Grado de cumplimiento	47%	111%	110%	110%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 5: CAMBIO DE DATOS PERSONALES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de solicitudes de cambio de datos personales realizadas	14.413	15.980	13.818	16.315	19.517

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	99,49%	99,32%	98,53%	93,37%	98,74%
Grado de cumplimiento	110%	110%	109%	110%	110%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 6: ALTA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE BARCELONA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de altas en el padrón realizadas	101.251	111.867	89.898	91.868	117.438

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	96,58%	96,77%	95,85%	94,52%	97,90%
Grado de cumplimiento	107%	108%	107%	105%	109%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90 % de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 7: ALTA POR NACIMIENTO EN BARCELONA EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de altas en el padrón realizadas	6.293	5.500	8.818	8.994	9.623

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 10 días	98,85%	97,47%	98,29%	97,53%	99,69%
Grado de cumplimiento	110%	108%	109%	108%	111%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 90% de las peticiones en un plazo inferior a 10 días, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 8: BAJA POR DEFUNCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de bajas en el padrón realizadas	1.322	1.228	854	921	941

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Realizar el 95% de las bajas en el Padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	100%	99,92%	99,88%	99,35%	99,79%
Grado de cumplimiento	105%	105%	105%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Realizar el 95% de las bajas en el Padrón de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 9: CONSULTA, RECLAMACIÓN E INCLUSIÓN EN EL CENSO ELECTORAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de reclamaciones en el censo electoral realizadas	1.489	2.630	149	121	338

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 7 días	77,90%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	78%	100%	100%	100%	100%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Comunicar a la Oficina del Censo Electoral (INE) el 100 % de las reclamaciones antes de siete días; es la Administración estatal quien debe comunicar su resolución al ciudadano

MODALIDAD 10: CONFIRMACIÓN DE RESIDENCIA EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS COMUNITARIOS O ASIMILADOS Y PARA EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA PERMANENTE

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de confirmaciones de residencia realizadas	6.477	8.480	3.600	14.968	8.113

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria**

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	96,97%	97,37%	97,29%	99,27%	99,16%
Grado de cumplimiento	102%	102%	102%	104%	104%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 95 % de las confirmaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria

MODALIDAD 11: RENOVACIÓN DE EMPADRONAMIENTO EN BARCELONA PARA EXTRANJEROS NO COMUNITARIOS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de renovaciones de residencia realizadas	21.343	27.456	20.468	43.855	26.364

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado	99,26%	98,95%	99,1%	99,49%	99,49%
Grado de cumplimiento	104%	104%	104%	105%	105%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Resolver el 95 % de las renovaciones de residencia de forma inmediata, una vez formalizada la documentación necesaria

SERVICIO: ARCHIVO DE POBLACIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de peticiones recibidas al año	63.379	58.918	63.427	53.909	52.117
Consultas practicadas al año	108.301	104.330	108.206	112.220	-
Número de hojas padronales consultadas en el fondo documental ¹	-	-	-	-	5.135

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 8 días	98,76%	92%	95,65%
Grado de cumplimiento	110%	102%	106%

2. Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días

	2018	2019	2020
% alcanzado antes de 8 días	100%	100%	91,66%
Grado de cumplimiento	111%	111%	102%

3. Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días

	2021	2022
Plazo medio en días	7,79	5,42
Grado de cumplimiento	128%	185%

4. Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días

	2021	2022
Plazo medio en días	5,3	15,01
Grado de cumplimiento	189%	67%

¹ A partir del año 2022 se modifica el cuadro de mando y se sustituye el indicador “Consultas practicadas al año” por “Número de hojas padronales consultadas en los fondos documentales”

Propuesta para el 2023:

- ✓ Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días
- ✓ Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días

MODALIDAD 1: CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de certificados de empadronamiento emitidos al año	55.837	53.347	61.145	51.174	50.468

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Resolución del 90 % de las peticiones de certificados de empadronamiento en un plazo inferior a ocho días (plazo de entre tres a ocho días en función del volumen de la demanda y del tiempo necesario de la búsqueda), una vez formalizada la documentación necesaria

	2018	2019	2020
% alcanzado	98,76%	92%	95,65%
Grado de cumplimiento	110%	102%	106%

2. Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días

	2021	2022
Plazo medio en días	7,79	5,42
Grado de cumplimiento	128%	185%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Responder las solicitudes de certificados de empadronamiento en un plazo medio inferior o igual a 10 días

MODALIDAD 2: INFORME PADRONAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022 ²
Número de informes padronales emitidos al año	7.542	5.571	2.282	2.735	1.649

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. Entregar el 90 % de los informes padronales antes de 10 días

	2018	2019	2020
% alcanzado	100%	100%	91,66%
Grado de cumplimiento	111%	111%	102%

² A partir de 2022 un mismo informe puede contener más de un objeto de consulta.

2. Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días

	2021	2022
Plazo medio en días	5,3	15,01
Grado de cumplimiento	189%	67%

Propuesta para el 2023:

- ✓ Responder las solicitudes de informes padronales en un plazo medio inferior o igual a 10 días

ⁱ Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.