

BUENAS PRÁCTICAS. FORMATO Y ESQUEMA DE TRAMITACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre: Servicio de Comunicación Telemática de Cambio de Domicilio.

Responsable (Departamento / Área / Delegación): Servicio de Atención Ciudadana - SAC

Colaboradores (internos y externos):

- Dirección de Innovación Tecnológica (Ayuntamiento de Alcobendas).
- MINHAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas).

Fecha de inicio: 23 de febrero de 2015

ENFOQUE:

Antecedentes:

Ante un cambio de domicilio, los ciudadanos estamos obligados por imperativo legal a comunicar esta circunstancia, además de al Ayuntamiento, a diferentes organismos de la Administración.

ORGANISMOS	Circunstancia Ciudadanos
Ayuntamiento: en PADRÓN	Todos los ciudadanos
Tesorería General de la Seguridad (TGSS)	Ciudadanos que trabajen
Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)	Ciudadanos con rentas
Dirección General de Tráfico (DGT)	Ciudadanos con permiso conducción
Dirección General de Policía (DGP)	Todos los ciudadanos
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	Ciudadanos pensionistas
Principado de Asturias, Junta de Andalucía, Generalitat Valenciana, Gobierno de La Rioja, y Gobierno de Aragón.	

Para llevar a cabo esta comunicación, los ciudadanos deben de obtener un certificado de empadronamiento en el Padrón y presentarlo en cada una de estas administraciones.

Desde el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), siguiendo con la vocación institucional de una atención orientada a las necesidades de los ciudadanos, ofrecemos la posibilidad de que en el mismo acto de comunicar en el Padrón Municipal de Habitantes su cambio de domicilio, pueda a su vez notificar esta misma circunstancia, a las diferentes administraciones a las que aplique. Por tanto se trata de un punto de acceso cómodo y sencillo, en el que se optimiza el tiempo del ciudadano.

Objeto: Sustituir la emisión de certificados administrativos en papel, eliminando por una parte la emisión de estos, y por otra, evitando al ciudadano presentar ante las AA.PP. documentación que ya obra en poder de las mismas, sustituyéndolos por un intercambio de datos entre Administraciones realizadas de forma electrónica, estandarizada y rápida y con las garantías jurídicas descritas en el RD 1671/2009.

Objetivo/s: Facilitar al ciudadano el trámite que debe realizar en diferentes organismos de la Administración General del Estado, ante la comunicación de un cambio de residencia.

DESPLIEGUE

El Servicio de Comunicación Telemática de Cambio de Domicilio es un mecanismo sencillo y seguro para que el ciudadano pueda comunicar su nuevo domicilio a los organismos que lo requieran, en el momento de empadronarse en el Ayuntamiento. El servicio se encarga de gestionar el trámite con los organismos seleccionados, comunicando al ciudadano posteriormente el resultado del proceso.

De esta manera, se agrupan los diferentes trámites en una única comunicación que se realiza a solicitud del interesado desde el Ayuntamiento en el momento del alta en el padrón.

A continuación se describen los pasos que se darían en el momento de formalizar la comunicación del cambio de domicilio:

1º El ciudadano comunica de manera presencial al Ayuntamiento (Padrón) su cambio de domicilio.

2º El funcionario le ofrece la posibilidad de comunicar de manera efectiva su nuevo domicilio en los principales organismos de la Administración del Estado, según le afecten (ver tabla en apdo. antecedentes)

3º El ciudadano selecciona en un impreso, los organismos a los que se va a comunicar su nuevo domicilio.

4º El funcionario le da un recibo con los organismos que ha seleccionado.

5º El ciudadano firma el recibo y se archiva en el Ayuntamiento.

6º El funcionario solicita el envío de datos, a través del Servicio de Comunicación Telemática de Cambio de Domicilio.

Se sustituyen por tanto, varios trámites presenciales por un único trámite telemático aportando beneficios tanto para los Ciudadanos como para la Administración.

EVALUACIÓN

A nivel cuantitativo, desde el momento de implantación de este servicio 23/02/2015 hasta el 31/12/2018, se han tramitado 3.854 solicitudes de comunicación (a uno o varios de los organismos).

Período:	23/05/15-31/12/15	666
	01/01/16-31/12/16	859
	01/01/17-31/12/17	1.075
	01/01/18-31/12/18	1.254

Cualitativos: Ventajas y beneficios.

-Para el ciudadano:

- Evita desplazamientos y que el interesado actúe como “funcionario”, moviendo documentación de una ventanilla a otra de la Administración.
- Ejerce su derecho a no aportar documentación que ya obra en poder de la administración.
- Ahorro de coste y tiempo al no tener que recabar los certificados en papel ni en formato electrónico.
- Mayor agilidad de resolución de los trámites al no tener que esperar por datos que la administración puede obtener en el momento.

-Para las Administraciones:

- Posibilidad de realizar completa la tramitación electrónica.

- Ahorro de coste en la Administración al no tener que almacenar ni tramitar papeles (durante este período unos 19.000 folios).
- Ahorro de tiempo.
- Da un servicio simple y eficaz a los ciudadanos.
- Mejorar la imagen ante los ciudadanos.

RESULTADOS

Aproximadamente los movimientos durante este periodo en el Padrón (altas y cambios de domicilio) de Ciudadanos con nacionalidad española y mayores de edad, han sido de 17.500, por lo que podemos estimar que más de un 22 % la han utilizado.

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Ana González / Isabel García / Carlos Simón

Puesto: Jefa SAC / Jefa Padrón S. Generales / Responsable SAC

Dirección: Servicio de Atención Ciudadana – Padrón

Teléfono: Ext. 5450

Fecha de edición: 11/02/2019