



**PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN ELS CASOS D'EMPADRONAMENT
EXTRAORDINARI**

- 0.- Justificació**
- 1.- Marc legal**
- 2.- Definició de padró**
 - 2.1. Padró ordinari**
 - 2.2. Padró extraordinari**
- 3.- Tipologia de situacions residencials:**
 - 3.1. Ocupes**
 - 3.2. Rellogats**
 - 3.3. Sense llar (sense domicili fix) i infrahabitatges**
 - 3.4. Raons humanitàries o refugiats**
 - 3.5. Altres**
- 4.- Objectius del protocol**
- 5.- Mitjans**
- 6.- Procediment i consideracions generals**
- 7.- Funcions de cada secció**
 - 7.1. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)**
 - 7.2. Policia Local**
 - 7.3. Benestar i Família**
 - 7.3.1 Habitatge**
 - 7.3.2 Serveis Socials Bàsics (SSB)**
 - 7.3.3 Serveis Socials Especialitzats (SSE)**
- 8.- Causes i procediment de baixa**

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 2 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



9.- Annexos

- [Annex 1. Model de sol·licitud de padró extraordinari](#)
- [Annex 2. Models cartes propietari](#)
- [Annex 3. Model Acta COPE](#)
- [Annex 4. Model Diligencia arxiu](#)
- [Annex 5. Edicte BOE](#)
- [Annex 6. Nota de visita domiciliària](#)
- [Annex 7. Consentiment informat](#)
- [Annex 8. Informe visita Policia Local](#)
- [Annex 9. Informe visita SBAS](#)
- [Annex 10. Informe visita SSEE](#)
- [Annex 11. Protocol intern Policia Local](#)
- [Annex 12. Models decrets](#)
- [Annex 13. Fluxograma](#)



0. Justificació

Antecedents

- El mes de maig de 2016, un grup de treball format per diversos departaments d'aquest Ajuntament (Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana -OIAC-, Serveis Jurídics, Benestar i Família i Policia Local) van començar a treballar sobre els casos de sol·licituds d'empadronament de persones que havien ocupat i vivien en immobles sense autorització de la propietat, sense títol, ni de propietat ni de lloguer.
- S'observa un increment de sol·licituds (any 2014: 7 sol·licituds; 2015: 30 sol·licituds; 2016: 112 sol·licituds; any 2017: 72 sol·licituds). Són les anomenades ocupacions irregulars.
- L'any 2018 es va redactar i establir el primer Protocol d'actuació en els casos d'empadronament en situacions d'ocupació irregular (aprovat en Junta de Govern Local en sessió celebrada el 22 de juny de 2018). Des d'aleshores, aquestes sol·licituds han anat augmentant de forma notable (any 2018: 139 sol·licituds; any 2019: 103 sol·licituds; any 2020: 68 sol·licituds; any 2021: 88 sol·licituds). Aquest protocol va ser modificat per acord de Junta de Govern Local el 23 juliol 2021 d'acord les necessitats que es van veure en la tramitació dels padrons per ocupació irregular.
- La normativa padronal exigeix que les dades contingudes en el Padró Municipal reflecteixin la realitat en quan al nombre d'habitants en el terme municipal. Tota persona que visqui a Espanya està obligada a inscriure's al padró del municipi on resideix. La inscripció al padró atorga la condició de veí o veïna del municipi i determina el temps de permanència a l'Estat espanyol.
- En aquest sentit, els ajuntaments han de dur a terme les actuacions i operacions necessàries per facilitar l'empadronament a tothom que ho demani, sense discriminació de cap tipus.
- L'any 2022 veient el bon funcionament del protocol d'ocupacions irregular i l'augment dels padrons socials (padrons que no contempla el protocol d'ocupació irregular), es va decidir realitzar un protocol del padró sense domicili que finalment va ser aprovat per la Junta de Govern Local el 24/02/2023.
- Una vegada analitzades les dades del 2023, s'observa una millora en la tramitació d'aquests expedients de padró d'ocupacions irregulars, que no són els ordinaris, tenint cada vegada les dades més pròximes a les reals del municipi i donant prioritat al dret i l'obligació de l'empadronament en el domicili del municipi on es viu.
- També es constata que el protocol d'actuació en els casos dels empadronaments de persones sense domicili, aprovat el febrer del 2023, va generar un "efecte crida" provocant un malbaratament de recursos i no ajustant les dades del padró a la realitat dels propis sol·licitants.

Per tot l'exposat, es vol crear un protocol únic, que inclogui tots els supòsits que en els protocols anteriors no s'incloïen, com és per exemple l'empadronament massiu per crisis humanitària (com ha passat recentment amb els ucraïnesos) i els casos de relloguers sense contractes o títol que habiliti la seva situació.

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 4 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



Donada aquesta complexitat, és necessari treballar d'una manera transversal des dels diferents departaments implicats de l'Ajuntament i definir els plans d'actuació mitjançant un únic protocol, detallat en el fluxograma adjunt ([veure Annex 13](#)).

Tenint en compte aquestes recomanacions, cada municipi ha de considerar les característiques dels habitatges, l'estructura territorial i les tipologies de necessitats de la població, per tal que el protocol contempli les diferents motivacions de l'empadronament extraordinari, sense oblidar les necessitats del municipi i els recursos humans, tècnics i econòmics que pugui destinar a planificar, organitzar i analitzar aquest fenomen per poder treballar en la prevenció i amb les famílies per tal d'oferir un servei de qualitat i adaptat a la situació real del propi municipi i el seu entorn.

El present document pretén reunir un document tècnic, és a dir un protocol, on es reflecteixin els processos i les línies d'actuació a seguir davant d'una sol·licitud d'empadronament fora del padró ordinari al municipi de Lloret de Mar.

1. Marc Legal

- Constitució Espanyola de 1978.
- Codi Civil.
- Llei 7/1985 LBRL de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (Normativa bàsica d'abast general que estableix els principis de funcionament. Arts. 15, 16 i 17).
- Decret Llei 2/2003 de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. (Art. 43: Drets i deures dels veïns/veïnes).
- Reial Decret 1690/1986, de 11 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de Població y Demarcació Territorial de les Entitats Locals.
- 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.
- Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.
- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. (Art. 31.5 i 31.7)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



2. Definició de padró

2.1. Padró ordinari

El padró municipal és el registre administratiu en què consten els veïns i veïnes d'un municipi, independentment de la situació administrativa en què es trobin. L'empadronament permet accedir als serveis públics bàsics, com ara l'educació, la salut i els serveis socials d'atenció primària.

L'ajuntament pot comprovar la veracitat de les dades consignades pels veïns o veïnes i exigir, a aquest efecte, la presentació dels documents que n'acreditin la identitat, mitjançant documents d'identitat tals com DNI, NIE o passaport, amb fotografia i vigent (en cas, que per alguna raó no ho tinguin, s'acceptarà la cèdula d'inscripció, que substitueix el passaport i es concedeix a Espanya, als ciutadans estrangers que per alguna raó el seu país no els documenta o bé els apàtrides). El domicili al municipi es pot acreditar amb:

- El títol de propietat de l'immoble, és a dir, escriptura o nota simple del Registre de la Propietat.
- El contracte de lloguer de caràcter permanent, ja que es considera l'habitatge habitual i ha d'estar la major part de l'any (mínim 6 mesos) i que no impliqui cap referencia d'habitatge temporal o turístic.
- Factura recent de subministrament (dels últims 3 mesos). És a dir, la factura i no el contracte, perquè en el contracte no es veu el consum per determinar si hi resideix. S'entén per subministrament una factura, d'aigua, llum o gas. Queda exclòs la factura dels serveis d'internet i/o telèfon.
- Una autorització de la propietat de l'immoble havent comprovat les dades de la titularitat d'aquest, junt amb una fotocòpia del document d'identitat (DNI, NIE, passaport) del propietari. En cas que la propietat sigui d'una persona jurídica, aquesta autorització anirà signada per l'administrador de la societat i haurà d'anar acompanyada del document notarial o mercantil que ho demostrï.
- Empadronaments en establiments col·lectius, com per exemple residències per a gent gran, convents, casa d'infants, caseta Guardia Civil, hostals, càmpings, hotels, etc. amb l'autorització corresponent en cadascun dels casos.

No s'atribueix a les administracions locals cap competència per jutjar qüestions de propietat, d'arrendaments urbans o, en general, de naturalesa jurídica privada, sinó que té com a única finalitat servir d'element de prova per acreditar que, efectivament, els veïns habiten en el domicili indicat. En cap cas la situació residencial ha de suposar un impediment per a la gestió del padró.

El padró permet comptabilitzar i situar a les persones que viuen habitualment al municipi. Això permet que actuï com un útil instrument per a la planificació de serveis i polítiques públiques. A l'administració local no li és indiferent en absolut el nombre real de persones que viuen al terme municipal, ja que d'això en depèn no només tenir una radiografia exacte de la població del municipi per una millor previsió i disseny de polítiques públiques, avançant-se a les necessitats reals actuals i futures, sinó que la població afecta, també, al finançament local



mitjançant l'accés al repartiment de fons provinents d'altres administracions, o a l'obligació de prestar determinats serveis municipals (art. 26 LBRL), així com els futurs candidats i/o electors en les eleccions municipals.

2.2. Padró extraordinari

Es considerarà padró extraordinari, totes les situacions no contemplades a l'apartat 2.1. (padró ordinari), i quan no es pugui demostrar la residència en el municipi mitjançant documentació.

3. Tipologia de situacions de padró extraordinari

En aquest sentit ens trobem que la casuística és molt variada i cal fer una diferenciació de cada cas per poder agilitzar la tramitació del padró, poder respectar el dret d'empadronament de cada persona i optimitzar els recursos humans i econòmics que te l'administració per poder comprovar la residència.

3.1. Ocupes

Quan una o varies persones, sense cap títol jurídic que les empari, resideixen en un habitatge que no és de la seva propietat sense el consentiment del propietari legítim, i s'està fent una ocupació irregular, tipificada com a delictes d'usurpació en el Codi Penal:

Artículo 245.1. *Al que con violencia o intimidación en las personas ocupare una cosa inmueble o usurpare un derecho real inmobiliario de pertenencia ajena, se le impondrá, además de las penas en que incurriere por las violencias ejercidas, la pena de prisión de uno a dos años, que se fijará teniendo en cuenta la utilidad obtenida y el daño causado.*

Artículo 245.2. *«El que ocupare, sin autorización debida, un inmueble, vivienda o edificio ajenos que no constituyan morada, o se mantuviere en ellos contra la voluntad de su titular, será castigado con la pena de multa de tres a seis meses».*

3.2. Sense llar (sense domicili fix) i infrahabitatges

Son els casos de persones que no tenen cap documentació que demostrï la residència en el municipi, però que hi viuen efectivament, i on viuen no es considera un habitatge o no es sempre el mateix lloc de residència.

Tipologies que inclou:

- Sense domicili fix: Tota aquella persona que no té un lloc estable, fix per a residir, es a dir, que cada pocs dies va canviant d'espai de residència però sempre en el mateix municipi. A mode d'exemple:
 - Primer cas, el que va canviant d'habitació en pensions, hostals i hotels, o en cases de diferents familiar i amics.
 - El segon cas, el que viu en una caravana o cotxe que va estacionant en diferents zones del municipi.

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 7 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



- El tercer cas, el que viu al carrer o la intempèrie, sense tenir cap immoble que el protegeixi de les inclemències del temps.
- Infrahabitats: com per exemple, barraques, coves, locals, comerços, restaurants, garatges, tendes d'acampada en terrenys o altres construccions sense legalitzar.

3.3. Relloguers o lloguers no documentats

En aquest cas, estaríem en el supòsits en el casos de persones que no tenen títol habilitant, ni contracte vigent que pugui determinar la residència, i que no estan inclosos en els altres supòsits.

Tipologies que inclou:

- Persones que viuen en un habitatge però els propietaris no han realitzat cap contracte per escrit, i tampoc tenen cap document d'autorització, és a dir situacions on el lloguer no està regulat.
- Persones que tenien un contracte de lloguer i ha caducat i no l'han renovat per manca d'acord amb el propietari.
- Quan l'arrendatari que si té un contracte, "relloga" l'habitatge o dependències d'aquest, a d'altres persones quan en el contracte no es permet.
- Casos de contractes de lloguers falsos, quan el llogater/arrendador no coincideix amb el propietari de l'immoble, segons les dades del Cadastre.
- Persones amb un contracte d'habitatge temporal, turístic o inferior a 6 mesos, i en realitat es tracta del seu habitatge permanent de residència.

3.4. Raons humanitàries o refugiats

Empadronaments d'una gran quantitat de persones refugiades nacionals d'un mateix país o països estrangers, que per una crisi humanitària estan vivint al nostre municipi i necessiten accedir al padró per poder tenir dret a la sanitat, educació, etc.

3.5. Altres

- Persones que eren propietàries i el banc s'ha adjudicat la finca, independentment del motiu, o bé persones hereves o en tràmit d'acceptació d'herència o situacions anàlogues.
- Menors d'edat, familiars de persones sol·licitants de padró extraordinari segons aquest protocol.
- Persones acollides que poden ser afectades per a la prestació o per tràmits d'estrangeria.
- Treballadors de la llar/cures (personal intern en domicilis)



- Quedarien inclosos en aquest apartat tots els casos no contemplats anteriorment, i es tractaran d'acord amb l'establert en el present protocol i per la comissió corresponent.

4. Objectius del protocol

- Conèixer la realitat social dels empadronaments extraordinaris del nostre municipi.
- Sistematitzar el procés d'actuació davant les demandes d'empadronament, i dotar als professionals d'eines, criteris, pautes i metodologia que facilitin el seu treball en benefici de la ciutadania a l'hora de l'empadronament en les situacions descrites.
- Donar resposta a les demandes, amb el màxim de garanties, respectant la realitat residencial de les sol·licituds.
- Treballar de forma transversal amb totes les seccions implicades del consistori i de manera eficient, i poder oferir un millor servei a les persones vulnerables, i que així ho requereixen.
- Mantenir actualitzat i depurat el padró municipal, iniciant els expedients de baixes que es comprovin en el seu exercici.
- Clarificar les actuacions segons les competències i responsabilitats municipals de cada secció que es deriven del present protocol.
- Afavorir la coordinació entre els diferents agents que intervenen.

5. Mitjans

Per a dur a terme els objectius del present protocol és treballarà de forma transversal amb les diferents seccions de l'Ajuntament, implicades en la creació del present document: Policia Local, Benestar i Família (que inclou Habitatge, Serveis Socials Especialitzats i Serveis Bàsics d'Atenció Social), Serveis Jurídics i l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIIAC).

Aquest grup de treball s'anomena Comissió de Padró Extraordinari, i les seves funcions són:

- Estudiar tots els casos per a donar una resposta sobre la petició d'empadronament, ja sigui favorable o desfavorable
- Garantir el dret de les persones sol·licitants
- Donar compliment a la normativa vigent
- Resoldre les sol·licituds
- Portar a terme les accions necessàries per a mantenir depurat el Padró d'Habitants, si es dona el cas.



Aquesta comissió es reunirà un cop al mes, sempre que el volum d'expedients ho requereixi, per tal de fer les valoracions pertinents i proposar les altes o denegacions corresponents. En cas excepcional, la comissió pot acordar suspendre o ajornar una reunió mensual, però mai més de dos mesos seguits.

6. Procediment i consideracions generals:

Es seguirà el següent procediment:

1. S'iniciarà el procés amb una sol·licitud específica, on es imprescindible emplenar el màxim d'ítems de la sol·licitud perquè facilitarà el seu estudi i poder decidir cas per cas. Amb la signatura d'aquest model específic, el sol·licitant declara que està assabentat de tota la informació detallada en el dors del document relacionat amb la informació i advertiments d'aquest procediment (veure Annex 1).

Aquesta sol·licitud s'haurà de presentar a l'OIAC amb cita prèvia, preferiblement, que serà l'encarregada de registrar-la. En el seu registre s'haurà de diligenciar com a tràmit a l'OIAC i com assabentat a la Policia Local i a Benestar. També haurà d'incloure en l'apartat de territori el domicili on viu realment a fi de que quedi constància en el GEOMEDIA. Per acabar, en cas de la tipologia d'ocupació incloure en la descripció la terminació .OCU i si es dels altres .IRRE.

Per altra part, cal indicar que en la pròpia instància s'inclou un apartat darrera que es una declaració que s'informa de tot el que comporta aquest padró. La instància només es farà una per nucli familiar, si són dos persones que no tenen cap vincle de parentiu s'haurà de fer una per cada persona. A la instància cal presentar, el document d'identitat vigent (DNI, Passaport o NIE) i si es dona el cas, la declaració dels menors que signen els progenitors, segons la normativa vigent.

2. Si es detecta que les dades que figuren a la sol·licitud i/o la informació aportada per la persona sol·licitant no es corresponen amb la realitat, aquest fet serà motiu suficient per denegar l'empadronament i es farà el requeriment per tal de corregir l'error, si és el cas. Per altra part es realitzarà tràmit de gestió interna a la Policia Administrativa perquè la policia tingui coneixement, indicant a observacions la raó del tràmit.
3. En cas que el domicili a empadronar no es correspongui amb un habitatge, i la codificació de l'ús cadastral sigui d'oci i hostaleria, i comercial, es realitzarà tràmit de gestió interna a la secció d'Activitats Mediambientals, per tal que tinguin coneixement, i iniciïn els tràmits que creguin oportuns. Si es tracta d'un únic immoble que no hi ha divisió horitzontal, i no es pugui acreditar que hi hagi habitatges independents (com ara factures de subministraments o taxes d'arbitris), s'hauran d'empadronar tots en la mateixa adreça, i en cas que hi hagin més persones empadronades hauran d'obtenir el consentiment d'aquestes.

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 10 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



4. L'OIAC que rebrà el registre d'entrada indicat anteriorment haurà d'obrir un expedient en el programa BPM amb el codi de sèrie documental 2666. A l'expedient s'adjuntarà informe d'IBI per determinar el propietari, i un volant de convivència en el cas que algú estigui empadronat en la direcció que indica que viu.
5. Per part del tramitador de l'OIAC es procedirà a realitzar una carta d'avis al propietari (sempre que no sigui un gran tenidor) per cada expedient ([veure Annex 2](#)), i es procedirà a preparar un resum de sol·licituds de tot el mes per poder portar a terme la Comissió que es reunirà una vegada cada mes.
6. Es reunirà la Comissió per poder estudiar expedient per expedient qui tractarà la sol·licitud del padró, es a dir qui serà l'encarregat de realitzar les comprovacions de residència i de realitzar el posterior informe. Una vegada repartits els expedients per seccions, es decidirà el dia i hora de la propera reunió de la Comissió.
7. L'OIAC obrirà un expedient amb la codificació 1284, a fi de poder realitzar l'acta de la comissió realitzada i enviar-la a signar a tots els participants per el BPM. Així mateix en aquest expedient, inclourà com expedient relacionat cadascun dels casos tractats a la comissió.

Paral·lelament a l'anterior, en cada expedient tractat en la Comissió es farà un tràmit d'informe al tramitador que correspongui de la secció de Benestar i Família o de la Policia Local.

Si la pròpia Comissió adverteix indicadors de vulnerabilitat o de l'existència de menors en les persones sol·licitants serà la secció de Benestar i Família, segons el cas, l'encarregada de la visita depenent de les condicions de l'habitatge i si hi ha persones empadronades prèviament en el domicili, sinó és el cas, la visita es farà per part de la Policia Local. En els casos que així es consideri, la visita s'efectuarà de forma conjunta.

Es consideren situacions de vulnerabilitat: menors d'edat, víctimes de violència masclista o familiar, persones dependents per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària per raó d'edat, discapacitat o malaltia.

8. Cada secció que rebí el tràmit d'informe d'un expedient haurà de realitzar les comprovacions de residència. Davant l'absència de títol legítim, es podrà verificar a través d'altres documents i mitjans que acreditin que les persones ocupants hi viuen (inspeccions policials o d'altres departaments que formen part d'aquesta comissió).

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 11 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



9. Una vegada efectuades les comprovacions s'ha de confeccionar un informe (havent comprovat que els documents d'identitat dels sol·licitants són els exigits legalment) o acta policial en el seu expedient del BPM signat per la persona responsable de la secció, ja sigui Policia, Habitatge, SBAS i SSSEE, i realitzar un tràmit de retorn al responsable al tramitador de l'OIAC.

10. Rebut els tràmits de retorn al responsable es passarà a realitzar una segona Comissió per decidir si es favorable o desfavorable. O En cas de no poder realitzar les comprovacions, prorrogar la decisió fins realitzades les comprovacions.

Per tant cada expedient, tindrà un mínim de dos comissions i un màxim de tres.

En definitiva, cada sol·licitud tindrà el seu propi expedient, i un cop aixecada l'acta de la sessió per part de la COI, es generarà un expedient "mare", el qual inclourà tots els expedients "fills" resolts i tractats a la mateixa sessió. D'aquesta manera hi haurà 12 expedients anuals, els quals inclouran totes les sol·licituds tractades i resoltes a la COI.

Mensualment, -generalment, tot i que dependrà del volum de casos- es reunirà la COI per tal de:

– Valorar les sol·licituds d'empadronament a les quals ja s'ha pogut fer la visita corresponent en base als criteris esmentats en aquest document.

– Assignar les visites de comprovació de les noves sol·licituds.

Finalitzada la COI es realitzarà l'acta ([veure Annex 3](#)) en el BPM, que es passarà a signar per tots els assistents a fi de continuar la tramitació de l'expedient.

11. En el cas que per via telefònica no sigui possible localitzar les persones sol·licitants prèviament a la visita, s'anirà al seu domicili en diferents dies i franges horàries.

12. Es faran com a mínim dues visites al domicili en dies i hores diferents. En cas que el/la sol·licitant mateix o les persones residents a l'habitatge informin, en la visita o en la concertació prèvia de la mateixa, si és el cas, que el/la sol·licitant ja no resideix a l'immoble, en el mateix informe s'indicarà el motiu per a la valoració negativa del seu empadronament. Si no s'hi troba a ningú en els dos intents de visita domiciliària de comprovació, la COI podrà efectuar la valoració desfavorable per la no localització dels interessats en el domicili.

13. No permetre la funció d'inspeccionar l'habitatge de manera ocular, per tal d'identificar les persones i la comprovació de residència habitual mitjançant la presència d'efectes personals dels sol·licitants i l'observació

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 12 de 19		
SIGNATURES Cap signatura aplicada		



d'indicis i evidències, serà motiu suficient per denegar la sol·licitud d'empadronament. En cas que no es pugui realitzar la visita per motius aliens als serveis municipals (tals com accés bloquejat ex: tapiat, porta antiocup), es resoldrà la sol·licitud de forma negativa i no es tornarà a realitzar un segon intent de visita.

14. En cas que en la realització de la visita es detectin patologies dels edificis que puguin derivar en perill per a les persones, cal iniciar el pla de protecció civil municipal que correspongui, mitjançant un tràmit de gestió interna a la Secció de Protecció Civil, per tal que facin les accions que es pugin derivar de la inspecció.
15. En cas que en el domicili hi hagi persones empadronades, que no tenen cap vincle amb el sol·licitant, i es comprovi que ja no hi viuen, el sol·licitant haurà de presentar una instància demanant la baixa d'aquestes terceres persones i indicar quines són les que componen el nucli familiar de residència. Mentre no es resolgui aquesta sol·licitud, el sol·licitant quedarà empadronat als domicilis de BiF, per fer un canvi de domicili amb posterioritat quan es resolgui la petició de la baixa. Així mateix, es podrà utilitzar l'informe de la visita de la policia o de benestar per continuar amb l'expedient de baixa de tercers.
16. Si la comissió resol favorablement la sol·licitud, es procedirà a contactar amb el sol·licitant, via telefònica o per correu electrònic que es va indicar prèviament a l'instància, donant dia i hora perquè es presenti a l'OIAC amb la documentació d'identificació personal original i en vigor. En el supòsit de no poder contactar amb el sol·licitant, transcorregut tres mesos des del registre entrada de la sol·licitud, la comissió pot acordar la pròrroga o l'arxiu de l'expedient, que s'haurà de realitzar mitjançant diligència ([veure Annex 4](#)).
17. L'edifici sociocultural propietat de l'Ajuntament de Lloret de Mar, situat al carrer Torrentó, número 22-24 serà el domicili en el qual s'empadronaran totes aquelles persones que s'acordi un seguiment per part de Benestar i Família. Es farà la diferenciació de serveis i conseqüentment de domicilis, sent els següents domicilis en els que s'empadronaran i que constaran als efectes de notificació:
 - Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) al c/ Torrentó, 22-24, 2n pis F. 54557
 - Serveis Bàsics Especialitzats (SSE) al c/ Torrentó, 22-24, 3r pis F. 34275
18. En cas de renovacions o confirmacions en els domicilis de Benestar i Família (F. 54557 i F. 34275), no es podran realitzar sense un informe previ dels corresponents departaments.
19. En cas de realitzar un Decret de denegació de l'empadronament sol·licitat, es notificarà prioritàriament mitjançant via telemàtica si així



ho ha marcat la persona en la sol·licitud, i sinó mitjançant una carta de correus en el domicili indicat.
En el supòsit que la notificació del Decret sigui infructuosa d'acord amb la Llei 39/2015 es procedirà a realitzar la publicació en el Bolletí Oficial de l'Estat ([veure Annex 5](#)).

20. La comissió pot, en qualsevol moment, decidir modificar el protocol d'actuació o els integrants de la comissió previ acord que haurà de quedar registrat en acta.

7. Funcions de cada secció

Es tracta d'establir el circuit d'actuacions relacionades amb la detecció, procediment i valoració dels casos que demanen l'empadronament. Per això, s'estableixen les principals funcions per a cada departament:

7.1. OIAC (Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana)

- Rebre les sol·licituds amb la documentació annexa (documents d'identitat vigents i qualsevol altre document que es consideri oportú), fer-ne el corresponent registre d'entrada, i fer els assabentats a la Policia Local i a Benestar i Família a través del BPM. Així mateix en el registre d'entrada s'indicarà el codi de domicili a fi de que s'inclogui en el mapa del programa Geomedia.
- Comprovar si hi ha d'altres persones empadronades en el mateix domicili, així com la titularitat de l'immoble. En el cas que aquest immoble sigui titularitat d'una persona física o jurídica es faran les gestions necessàries per informar als propietaris de la seva ocupació, per tal que prenguin les mesures que creguin convenients.
- Iniciar l'expedient corresponent a través del registre d'entrada, a fi i efecte de que disposin de tota la documentació per tal de poder fer la valoració i distribució de les peticions a la propera COI segons el grau de vulnerabilitat.
- Tramitar l'expedient del BPM, i fe la sol·licitud d'informes al departament que correspongui depenent que s'ha decidit en la Comissió.
- Tramitar els expedient amb la sèrie 1055 del BPM, a fi de preparar i finalitzar l'acta de les comissions realitzades i control de les signatures de l'acta.
- Assistir a les reunions mensuals d'aquesta comissió, de les qual es desprendrà l'acta amb les valoracions de les diferents sol·licituds.
 - En cas que siguin favorables, s'avisarà els interessats per tal que es personin a l'OIAC amb els documents d'identitat, originals i en vigor, de tots els integrants de la unitat familiar, i es procedirà al seu empadronament. L'expedient es donarà per finalitzat. En definitiva, Recepció i atenció



presencial de les persones interessades per a fer el moviment d'alta padronal o canvi de domicili, segons correspongui.

- En cas que siguin desfavorables o s'estimi parcialment, es denegarà a través d'un Decret d'Alcaldia ([veure Annex 12](#)), signat per l'alcalde i el secretari de la corporació. Es notificarà a la persona interessada i es donarà per finalitzat l'expedient.

- Entrega dels volants d'empadronament sol·licitats a les persones interessades.
- Realitzar la publicació al BOE dels decrets d'alcaldia que no s'han pogut notificar tal com indica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Iniciar els expedients de baixa d'ofici, amb informe previ dels SBAS i SSE, de totes aquelles persones que transcorregut més d'un any des de la seva alta en el Padró Municipal d'Habitants no hagin contactat de nou amb els SBAS o SSE, amb la finalitat de mantenir actualitzades les dades. També els expedient de baixes d'ofici que la comissió cregui convenient en cada cas de les persones que ja no viuen en el domicilis revisats dintre d'un expedient d'aquest protocol.
- Confeccionar una memòria anual sobre les actuacions i els empadronaments realitzats per la comissió en referencia al present protocol.

7.2. Policia Local

- Inspeccionar de manera ocular l'habitatge per tal d'identificar les persones i comprovar la connexió dels subministraments, i obrir els expedients administratius per les infraccions detectades segons el cas.
- Confeccionar el corresponent informe ([veure Annex 8](#)) sol·licitat en l'expedient del BPM sobre les visites realitzades, i fer el tràmit retorn a responsable al departament de l'OIAC una vegada signat l'informe.
- Traslladar el cas al departament o servei corresponent si es detecten condicions d'inhabitabilitat o una altra circumstància que pugui suposar una situació de risc per a les persones.
- Informar als Serveis Socials Bàsics si a l'habitatge es detecten menors que no hi hagin estan identificats a la instància d'empadronament.
- Dur a terme actuacions i comprovacions derivades de conflictes veïnals o d'altres que puguin afectar la convivència.
- Comunicar al Jutjat els casos d'ocupació irregular dels quals es tingui coneixement.



- Complir el procediment intern de treball per a casos d'ocupació irregular ([veure Annex 11](#)), establert en l'Ordre del Cos corresponent i en les possibles actualitzacions que hi pugui haver en un futur i que s'annexarà al present document.
- Assistir a les reunions mensuals d'aquesta comissió, de les qual es desprendreà l'acta amb les valoracions de les diferents sol·licituds.

7.3. Benestar i Família

La funció de Benestar i Família, tant d'Habitatge, dels Serveis Socials Bàsics (SSB) i els Serveis Socials Especialitzats (SSE) és preventiva, assistencial i educativa, i cada una de les seccions té unes funcions específiques assignades en relació a la gestió i tramitació de les peticions recollides al present protocol.

La funció bàsica Benestar i Família, tant d'Habitatge, dels Serveis Socials Bàsics (SSB) i els Serveis Socials Especialitzats (SSE) és preventiva, assistencial i educativa.

- Informar als interessats del procediment a seguir per donar resposta a les seves peticions segons el present protocol.
- Indicar als interessats que vagin a l'OIAC, amb cita prèvia, per fer la instància de forma presencial ([veure annex 1](#)).
- Recepció del tràmit sol·licitud informe via BPM i derivació al personal tècnic competent.
- Adjuntar informe de visita per tal continuar expedient.
- Es faran com a mínim dues visites al domicili en dies i hores diferents. Cada vegada que no es trobi ningú al domicili, s'hi deixarà una nota per avisar els interessats que se'ls ha anat a visitar amb un número de contacte perquè puguin concertar visita ([veure Annex 6](#)).
- Informar que transcorregut un any de l'empadronament es revisarà la seva situació, per veure si ha regularitzat la situació, en cas contrari s'iniciarà l'expedient per tramitar la baixa del padró, previ informe del personal tècnic de BiF. Es farà, signar un consentiment informant d'aquesta situació ([veure Annex 7](#)). Només en casos d'observar una clara vulnerabilitat es realitzarà pròrroga del padró.

7.3.1 - Habitatge

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 16 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



L'objectiu general és el de poder obtenir, analitzar i gestionar la informació que configura la realitat de les ocupacions irregulars al municipi, per tal de poder planificar actuacions, i ordenar les polítiques socials en matèria d'habitatge.

Es desenvoluparan les següents tasques:

- Realitzar i mantenir actualitzat un registre d'habitatges ocupats.
- Impulsar accions, en cas que la propietat de l'immoble sigui un gran tenidor (entitat financera o fons de gestió), per tal de contactar-hi amb la finalitat d'iniciar un procés de mediació per tal d'aconseguir un lloguer social.
- Realitzar seguiment sobre la situació de l'ocupació irregular, preveure problemes de convivència amb el veïnatge.
- Realitzar un seguiment i assessorament a les persones ocupants en cas de demanda judicial per part de la propietat.
- Assistir a les reunions mensuals d'aquesta comissió, de les qual es desprendre l'acta amb les valoracions de les diferents sol·licituds.
- Coordinar les visites domiciliàries de comprovació i la informació amb els tècnics socials assignats, qui hauran de complimentar un informe de visita ([veure Annex 9](#)).
- Informar als Serveis Socials Bàsics si a l'habitatge es detecten menors que no hi hagin estan identificats a la instància d'empadronament o casos de seguiments de persones vulnerables en cada cas.
- Traslladar el cas al departament o servei corresponent si es detecten condicions d'inhabilitat o una altra circumstància que pugui suposar una situació de risc per a les persones.
- Comunicar a la Policia Local si s'observa indicis d'algun il·lícit penal i/o administratiu dels quals es tingui coneixement.

7.3.2 Serveis Bàsics d'Atenció Social

- Acollida i orientació a les sol·licituds:
 - La professional dels SSB procedirà a l'escolta activa i a la recollida de la informació de la situació, motivada per la sol·licitud de l'interessat.
 - Comprovar l'existència d'expedient als Serveis Socials Bàsics i detectar informació existent sobre intervenció social anterior.
 - Valoració del compliment dels requisits generals i trobar-se en alguna de les situació de vulnerabilitat.
- Comprovació, recollida d'informació i valoració:
 - Realització de visita domiciliària de comprovació de residència a l'habitatge informat amb l'objectiu de:

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 17 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



- Comprovar la residència habitual de les persones sol·licitants mitjançant indicis i evidències observades (tals com efectes personals)
- Realitzar la valoració social de les persones sol·licitants d'empadronament.
- Informar els sol·licitants de les conseqüències legals que comporta l'ocupació irregular, així com de la prohibició i dels riscos que suposa una connexió defectuosa de subministraments bàsics.
- En casos d'ocupació on s'observin actes delictius, facilitar la informació necessària a les autoritats policials.
- Detectar possibles molèsties o dificultats veïnals entre les persones demandants d'empadronament i altres veïns, i valorar possibles intervencions de prevenció i/o mediació.
- Conèixer l'estat del procediment judicial, si existeix, i assessorar al respecte.
- Emetre informe de visita ([veure Annex 9](#)), incorporar-lo a l'expedient BPM, signar-lo, i fer el tràmit retorn a responsable al departament de l'OIAC. Incorporar l'informe i les actuacions a l'expedient personal/familiar (Hèstia).
- Cal l'elaboració d'un pla de treball individualitzat, que reculli objectius del pla de treball i el de poder obtenir una alternativa d'empadronament normalitzat per un període de temps no superior a 1 any. Cal fer un seguiment dels casos, cal que es mantinguin els requisits i s'ha d'anar avaluant el pla de treball.
- Activar i derivar, si escau, a les persones sol·licitants d'empadronament i els seus convivents, a d'altres recursos i serveis que es valori adients.
- Assistir a les reunions mensuals d'aquesta comissió, de les qual es despendrà l'acta amb les valoracions de les diferents sol·licituds.
- Comunicar a la Policia Local si s'observa indicis d'algun il·lícit penal i/o administratiu dels quals es tingui coneixement.
- Traslladar el cas al departament o servei corresponent si es detecten condicions d'inhabitabilitat o una altra circumstància que pugui suposar una situació de risc per a les persones.
- Revisar i fer un seguiment anualment de les persones empadronades al C. Torrento 22-24, Baixos. F. 54557.

7.3.3. Serveis Socials Especialitzats

L'objectiu de la secció de SSE en relació amb el Protocol del Padró Extraordinari és poder garantir l'accés al padró a aquelles persones que viuen en el municipi (i per tant, tenen dret i deure a empadronar-se) però per alguna de les causes exposades als punts 3.2, 3.3, 3.4 i 3.5 del Protocol tenen dificultats per empadronar-se de manera ordinària.

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 18 de 19		
SIGNATURES Cap signatura aplicada		



També és objectiu dels SSE valorar i comprovar a través de les entrevistes que la informació i la documentació que ens donen les persones que vulguin empadronar-se a través del Padró extraordinari viuen realment al lloc on diuen.

Per fer-ho caldrà;

- 1) Informar als interessats del procediment a seguir per donar resposta a les seves peticions segons el present protocol.
- 2) Indicar als interessats que vagin a l'OIAC amb cita prèvia, per fer la instància de forma presencial ([veure Annex 1](#)).
- 3) Recepció del tràmit d'adopció de l'acord a través de comissió COPE.
- 4) Comprovar si hi ha expedient obert als Serveis Socials Bàsics i si és el cas detectar informació existent sobre intervenció social.
- 5) Realitzar les entrevistes amb les persones interessades:
 - Comprovar la residència habitual de les persones sol·licitants mitjançant indicis i evidències observades.
 - Verificar que viuen al municipi.
 - Realitzar la valoració social.
 - Fer signar el consentiment informat SSE/BIF (en cas de valoració favorable)
- 6) Emetre l'informe tècnic i signatura de la cap de SSE ([veure Annex 10](#)).
- 7) Fer tràmit de retorn pel BPM al responsable de la secció de l'OIAC.
- 8) Assistir a les reunions mensuals d'aquesta comissió, de les qual desprendre l'acta amb les valoracions de les diferents sol·licituds.
- 9) Revisar i fer un seguiment anualment de les persones empadronades al C. Torrentó 22-24, 3r pis F. 34275.
- 10) En els casos de Serveis Socials Bàsics i Serveis Socials Especialitzats és seguirà l'establert en la classificació ETHOS de persones sense llar i exclusió residencial.

8. Causes i procediment de baixa

Seran causes per l'inici dels expedients de baixa del padró d'habitants:

- a) L'incompliment d'algun dels requisits legals.
- b) La defunció de la persona empadronada.

DOCUMENT Protocol	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 12842024000001
Codi Segur de Verificació: 03d09b81-f3c4-4f21-8fd2-86b6fabe885f Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170950_2024_13440924 Data d'impressió: 23/07/2024 09:11:08 Pàgina 19 de 19		SIGNATURES Cap signatura aplicada



- c) La falta de notícies de la persona empadronada en el domicili designat pels Serveis Socials, bàsics o especialitzats, durant un període superior a 12 mesos.
- d) L'incompliment del deure de personar-se a les dependències dels Serveis Socials, bàsics o especialitzats, en el cas que s'estableixi un seguiment posterior a l'empadronament. La no assistència a dos cites sense justificar comportarà l'inici de l'expedient de baixa corresponent.

El procés de baixa s'iniciarà:

- Per iniciativa de la persona interessada, quan es tracti de persones estrangeres que tornen al seu país d'origen i així ho sol·liciten a través d'instància.
- En el cas que encara no es disposi de l'informe favorable dels Serveis Socials, i la persona interessada manifesti el seu desistiment previ a la resolució favorable.
- Amb informe dels Serveis Socials, bàsics o especialitzats, els quals vetllaran per tenir actualitzada la relació de persones en els seus domicilis i donar compliment a la normativa padronal. La revisió s'efectuarà de forma anual, a comptar des de la data d'alta en els domicilis dels SBAS i SSEE.
- Per iniciativa de l'OIAC quan es tracti d'estrangers que no renoven el padró d'habitants als 2 anys de la inscripció, en el cas dels estrangers no comunitaris sense autorització de residència permanent, o bé no confirmen la residència al municipi transcorreguts 5 anys en el cas dels estrangers comunitaris, tal com estableix la normativa.
- En el cas de defuncions que siguin comunicades a l'ajuntament es farà el corresponent moviment de baixa en el padró d'habitants.
- Quan mitjançant la visita domiciliària de comprovació de residència, es constati que no hi resideixen les persones empadronades a l'immoble amb anterioritat a les persones sol·licitants d'empadronament extraordinari.