



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA

**MEMORIA ANUAL AÑO 2020.
SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y
PROCESOS ELECTORALES.**

Sumario

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES	2
2. FUNCIONES	4
3. OBJETIVOS	5
4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS	6
5. LOGROS OBTENIDOS	9
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2017	10
7. INDICADORES	11

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.



La dirección política de los Servicios de Registro, Estadística y Procesos Electorales durante el año 2020 fue delegada a la Concejala de Presidencia Dª REBECA PRIETO MORO, en virtud del Decreto de Alcaldía 2981/19 de 17 de junio modificado por el Decreto de Alcaldía 3918/2020 de 23 de octubre.

Departamentos o Servicios que comprende:

- Relaciones institucionales.
- Secretaría General.
- Servicios de Registro General, Estadística y Procesos electorales.
- Empleo
- Industria
- Comercio
- Vivero de empresas
- Móstoles Desarrollo Promoción Económica S:A
- Dirección de Modernización y calidad
- Limpieza Viaria
- Gestión de Residuos
- Recogida de Enseres
- Limpieza de Fachadas
- Comunicación
- Nuevas Tecnologías
- Sugerencias y Reclamaciones

Atribuciones:

- a. La gestión, incluida la emisión de actos o resoluciones administrativas que afecten a terceros, así como la revisión de dichos actos, en el ámbito de los asuntos de su competencia delegada.
- b. Ordenar la publicación, ejecución y cumplimiento de los acuerdos de los órganos ejecutivos del Ayuntamiento en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- c. Orden de expedición y visto bueno de certificaciones de los acuerdos de órganos unipersonales y documentación obrante en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- d. Solicitud de subvenciones a otras administraciones u organismos públicos en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- e. Oficios de comunicación a autoridades y organismos públicos en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- f. Formalizar los convenios de patrocinio que se ajusten al contenido del Convenio-tipo de colaboración empresarial en actividades de interés general (artículo 25 de la Ley 49/2002), en las materias objeto de sus competencias o atribuciones delegadas.
- g. La condición de responsable de las actividades de tratamiento de datos protegidos de carácter personal de su ámbito de delegación cuya responsabilidad no esté atribuida a un órgano concreto de la misma, incluyendo la emisión de las resoluciones sobre tratamiento, cesión, información, acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, y la aprobación, formalización y supervisión de los encargos de tratamiento.
- h. La dirección política del Área de Presidencia.
- i. Las resoluciones relativas a la gestión del Padrón Municipal de habitantes.
- j. La resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro Municipal de uniones de hecho.
- k. El estudio, tramitación, control y seguimiento de las ayudas europeas que pueda percibir el Ayuntamiento de Móstoles en aras a potenciar la innovación. La cohesión social y la reactivación económica o reindustrialización y en el ámbito definido en la estrategia de la Comisión Europea “Europa 2020”, así como del Proyecto “Europa 2030”.
- l. La tramitación y el otorgamiento de autorizaciones previstas en la Ley 10/1993, de 26 de octubre, sobre vertidos líquidos industriales al Sistema Integral de Saneamiento.
- m. Coordinar y dirigir la política de comunicación municipal.

2. FUNCIONES

Servicio de Estadística:

- Padrón municipal de habitantes.
- Explotación estadística poblacional.
- Territorio. Nomenclátor de unidades territoriales.

Servicio de Registro:

- Registro General.
- Envío de documentación emitida por el Ayuntamiento de Móstoles a las Administraciones integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.
- Registro de Uniones Civiles.
- Reclamaciones y sugerencias.

Servicio de Procesos Electorales:

- Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas.
- Exposición y tramitación de las reclamaciones al censo de la Ley del Jurado.



3. OBJETIVOS.

La atención al ciudadano en la Casa Consistorial y la coordinación en aquellas materias propias del Departamento.

- La atención al ciudadano a través de medio electrónicos como la sede electrónica y ORVE.
- La gestión de la residencia de las personas y de las unidades territoriales de población y callejero por medio del padrón municipal de habitantes
- La constancia de las solicitudes y escritos presentados en el Ayuntamiento dirigidos al mismo o a otras Administraciones públicas, mediante su admisión y registro; coordinando la actividad de la red de oficinas de registro municipal.
- Constancia y publicidad de las uniones civiles inscritas en el Ayuntamiento.
- La recogida de reclamaciones y sugerencias para la mejora de la Administración municipal.
- La realización de las competencias municipales en materia electoral en colaboración con la Delegación del Gobierno de Madrid bajo la dirección de la Secretaría General.

4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS

Servicio de Estadística

Padrón municipal de habitantes

Coordinación y supervisión de la prestación del servicio en la Casa consistorial y Juntas de Distrito.

- La actualización de los datos obrantes en el Padrón municipal de habitantes conforme a las comunicaciones de otras Administraciones Públicas.
- Las actuaciones municipales de revisión anual necesarias para la obtención de la cifra oficial de población.
- Tramitación de expedientes relativos a la actualización de datos contenidos en el Padrón municipal de habitantes.
- Presentación del servicio en la Casa Consistorial:
- La tramitación, a instancia, de movimientos padronales.
- Expedición de volantes y certificados de empadronamiento
- Tramitación de solicitudes y envío de justificantes de empadronamiento recibidos por medio de la sede electrónica y correo electrónico.
- Tramitación de las solicitudes de acceso a los datos obrantes en el Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento y de otras Administraciones Públicas.

Explotación estadística poblacional

Elaboración de estadísticas poblacionales para particulares y para el propio Ayuntamiento para la gestión de los servicios.

Territorio

Revisión de unidades poblacionales y callejero.

- Fusión y división de secciones electorales.
- Revisión de datos de numeración de edificios en el municipio.
- Asignación de denominación de calles y parques del municipio.



Servicio de Registro

Registro General.

La coordinación y supervisión de la red de Oficinas de registros administrativos de la Administración municipal, garantizando su correcto funcionamiento y manteniendo una relación actualizada de Oficinas de Registro.

- Las funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- La admisión, registro y remisión de solicitudes, documentos y comunicaciones dirigidos al Ayuntamiento de Móstoles.
- La admisión, registro y remisión de solicitudes, documentos y comunicaciones dirigidos a los órganos de otras Administraciones Públicas.

Envío de documentación emitida por el Ayuntamiento de Móstoles a las Administraciones integradas en el SIR.

Envío por medio de ORVE de los documentos del Ayuntamiento dirigidos a otras Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.

Registro de Uniones Civiles

- Información, altas, bajas y tramitación de certificados de inscripción en el Registro.

Reclamaciones y sugerencias.

Coordinación de la tramitación de las reclamaciones y sugerencias por las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

- Seguimiento y supervisión de la recepción y contestación de las reclamaciones y sugerencias.
- Emisión de propuesta de informe anual de reclamaciones y sugerencias.

Servicio de Procesos Electorales

Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas.

Realización de las actuaciones municipales de organización de las elecciones celebradas (municipales y autonómicas y a las Cortes generales).

- Tramitación de inscripciones en el Censo electoral de extranjeros.



5. LOGROS OBTENIDOS.

Atención al público.

- Como consecuencia de la pandemia se instaura el sistema de cita previa, con el objeto de evitar la concentración de personas en las oficinas de registro evitando esperas a los ciudadanos.
- Durante el año 2020 se ha producido un aumento considerable de peticiones de volantes de empadronamiento a través del buzón de la sede electrónica como consecuencia de la pandemia. ascendiendo el número de peticiones a 9.822.
- Ha aumentado un 71,24% el número de solicitudes recibidas a través del sistema ORVE.
- Seguimiento de la Carta de servicio del Departamento

Registro

Se adecuan a la normativa de protección de datos y al resto de normas específicas los modelos normalizados de solicitud, procediéndose a unificar estos modelos y a ponerlos a disposición del ciudadano cumplimentables en la sede electrónica.

- Una vez finalizado el periodo de confinamiento y tras la reanudación del servicio presencial a finales de mayo, el Ayuntamiento de Móstoles ha digitalizado el 100% de los documentos presentados en las diferentes oficinas de registro.
- Se ha mejorado el tiempo medio de contestación a las reclamaciones y sugerencias presentadas, siendo la media de 14,25 días hábiles, habiendo una disminución respecto al año 2019.
- Depuración de la base de datos de registro disminuyendo el número de personas sin patrón o documento acreditativo de identidad de 1,10 % en el año 2019 a 1,08 % en este año 2020, preparándose de esta forma el registro para cualquier explotación o migración de datos.

Estadística

Se produce un aumento en el número de habitantes en el municipio cuando existe una generalizada disminución poblacional, consolidándose el municipio de Móstoles como el número 27 de España y el segundo de la Comunidad de Madrid aumentando el diferencial con el siguiente municipio de este ámbito territorial, Alcalá de Henares.

- Pese al aumento de incidencias por las instrucciones de contabilidad de extranjeros la gestión del Padrón municipal de habitantes se mantiene como uno de los Ayuntamientos con menor porcentaje de reparos a nivel autonómico.
- Se finalizan los expedientes de Baja de Oficio de forma automatizada por medio del gestor de expedientes del Padrón municipal de habitantes.

6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2021

Atención al público

- Al tener implantado el sistema de cita previa, la atención presencial al ciudadano es más rápida y sin esperas.
- El aumento de la atención al ciudadano on line, contribuye a la modernización de la atención al público evitando desplazamientos al ciudadano y facilitando la realización de las gestiones en cualquier momento.

Registro.

- Colaborar en la implantación de la sede electrónica determinando los flujos de los procedimientos que nos afectan.
- La terminación de la adaptación y actualización de los modelos normalizados a la normativa de protección de datos, así como su preparación para su interconexión con el gestor de expedientes.
- Continuar con la depuración de las bases de datos de Registro General y de Estadística con el fin de facilitar la implantación del gestor de expedientes.
- Iniciar los trabajos necesarios para actualizar el Registro de Uniones Civiles.

Estadística

- Continuación con la ejecución de los trabajos de revisión del callejero municipal
- Ejecutar el proyecto de integración de códigos postales en el Padrón Municipal de habitantes.
- Estudio de inclusión de modulo en el programa de padrón para obtención de volantes de padrón mediante firma digital o clave.
- Ejecutar el proyecto de integración de referencias catastrales en el Padrón municipal de habitantes.
- Ejecutar el calendario elaborado de actuaciones padronales que nos permita coordinar en el tiempo los trabajos de esta unidad.



7. INDICADORES

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA CONSISTORIAL.

Se implanta el sistema de cita previa que permite una atención más ágil y sin esperas para el ciudadano. Además, se habilita el horario desde las 15:00 hasta las 17:00 para atender al público, consiguiendo de esta manera una atención presencial ininterrumpida desde las 9:00 hasta las 20:00 horas.

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.

Evolución de cifra oficial de población

El porcentaje de reparos se mantiene respecto al año anterior habiendo descendido respecto a años anteriores.

Hay que destacar la reducción progresiva en los ficheros comparativos fichero E y O.

AÑO	Cifra	Dif. Poblac.	Er. Invalidan.	Reparos INE	Fichero O	Fichero E	% de reparos
01/01/06	206.301	5.635	-	6.585	-	22.291	3,27 %
01/01/07	204.535	1.738	59	2.488	-	11.737	1,22 %
01/01/08	206.275	1.419	86	1.745	78.359	10.399	0,85 %
01/01/09	206.478	841	25	1.455	46.246	9.581	0,71 %
01/01/10	206.015	491	35	1.305	48.879	7.611	0,63 %
01/01/11	205.015	244	22	705	56.234	6.292	0,34 %
01/01/12	206.031	135	18	383	56.544	5.843	0,19 %
01/01/13	206.451	-20	16	392	24.199	5.304	0,19 %
01/01/14	205.632	406	4	504	26.875	4.376	0,24 %
01/01/15	206.194	527	9	567	13.361	3.743	0,27 %
01/01/16	205.603	1.300	6	1.329	12.830	3.375	0,65 %
01/01/17	206.551	1112	10	1261	118848	2585	0,61%
01/01/18	207067	822	0	836	13501	2199	0,40%
01/01/19	209116	240	0	356	14129	1794	0,11%
01/01/20	210274	814	0	863	0	1232	0,12%

Tramitación de expedientes administrativos

Expedientes administrativos consistentes en la verificación de la realidad de la residencia. Tanto las bajas por inclusión indebida como las bajas por caducidad de inscripción corresponden mayoritariamente a la verificación de la residencia de extranjeros conforme a las Resoluciones del Instituto Nacional de Estadística.

Por otro lado, los expedientes de denegaciones corresponden a la verificación de empadronamiento en lugares no autorizados como avda. Esteban García, así como viviendas ocupadas.

Expediente	Nº de expedientes	Nº de habitantes
Baja por inclusión indebida	1	288/189
Baja por caducidad de inscripción.	1	545
Denegación de alta en el PMH.	31	59
Denegación de cambio de domicilio.	17	34

Prestación del servicio del Padrón municipal de habitantes.

Se mantiene e intensifica la prestación desconcentrada del servicio del Padrón municipal de habitantes, en Oficinas de distrito y expedición de volantes en oficinas colaboradoras.

Destacar que han aumentado las solicitudes telemáticas (ya sea por la sede electrónica o por el correo electrónico) habiendo emitido más de 20.000 justificantes de empadronamiento.

Además de estos datos, el Departamento de Estadística ha realizado 7.210 movimientos de oficio o por notificación de INE para la actualización del Padrón.

Oficinas	Movimientos	Justificantes	Total	%
Estadística	32296	56546	88842	59,78%
Junta de Distrito 1	540	3885	4425	2,98%
Junta de Distrito 2	2074	10852	12926	8,70%
Junta de Distrito 3	1491	6580	8071	5,43%
Junta de Distrito 4	1444	7643	9087	6,11%
Junta de distrito 5	945	4945	5890	3,96%
Oficina de atención al vecino	1432	7810	9242	6,22%
Servicios Sociales		9390	9390	6,32%
Oficina de atención al contribuyente		745	745	0,50%
Total	40222	108396	148618	100%

Tramitación del acceso a los datos al Padrón municipal de habitantes por Administraciones Públicas

El Departamento de Estadística tramita las solicitudes de acceso a los datos del padrón realizadas tanto por otras Áreas del Ayuntamiento como por otras Administraciones Públicas (Recaudación ejecutiva, Policía Nacional, etc) conforme a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Administración.	Nº de solicitudes.
Dependencias del Ayuntamiento	7.663
Otras Administraciones Públicas	189

Expedientes de gestión del territorio

En este ejercicio, se cambió la denominación de un tramo de la Calle París por la denominación de Juan Gómez.

Estudios poblacionales solicitados

Se han realizado una total de 68 estudios poblacionales solicitados por particulares, empresas y departamentos del Ayuntamiento.

Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas

Atendiendo a la inscripción de extranjeros en el Censo electoral el Ayuntamiento ha tramitado ante la Oficina del Censo Electoral las siguientes manifestaciones de intención de votar:

Inscripción en el Censo Electoral.	Nº
Extranjeros de la Unión Europea	203
Extranjeros con convenio bilateral (Específicas de las elecciones municipales)	587

REGISTRO DE DOCUMENTOS:

Expedientes de gestión de la red de oficinas de registro

Tramitación de expedientes relacionados con las Oficinas de Registro.

Se lleva a cabo el proyecto de homogeneización y adecuación a la nueva normativa de protección de datos, así como a las normativas específicas de las diferentes materias como por ejemplo urbanismo, de los modelos normalizados de solicitud que se pone a disposición en la sede electrónica.

Expedientes.	Número
Actualización de Oficinas de Registro	-
Actualización de modelos normalizados de solicitud.	18
Tramitación de certificados sobre los datos obrantes en el Libro de Registro.	9

Actualización de la Base de datos de interesados

La actualización de la base de datos de los interesados es un trabajo que se realiza de manera continua y conjuntamente con todas las Oficinas de registro, obteniendo resultados visibles desde el año 2012 y siendo en los últimos años donde la depuración de dicha base arroja los mejores resultados.

Trabajos de actualización de la Base de datos de interesados.												
Años	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Terceros sin NIF	23,3 %	21,48 %	21,09 %	10,45 %	10,01 %	8,26 %	7,35 %	7,12 %	0,92%	1,18%	1,10%	1,08%

Datos de asientos registrales por oficinas de asistencia en materia de registro.

Actividad de las Oficinas de Registro de la cual destaca la desconcentración de oficinas de asistencia en materia de registro por todo el municipio facilitando la presentación de escritos.

Destacar que ha ido aumentando progresivamente el número de registros recibidos en el Ayuntamiento procedentes del Registro Electrónico Común de la AGE puesto a disposición de los ciudadanos en nuestra sede electrónica habiéndose realizado 9.614 asientos registrales, lo que representa un 22,23 % respecto al total de registros efectuados, el mayor número desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Oficinas de Registro.	Entrada	Salida	ORVE/SIR	Total	%
Registro General	5914	5635	3597	15146	24,13
Reg. aux. OAC	9782	4046	4338	18166	28,94
Reg. aux. Servicios Sociales	2132	1318	0	3450	5,50
Reg. aux. Urbanismo	3858	3145	1499	8502	13,55
Reg. aux. OMIC	1283	2946	61	4290	6,83
Reg. aux. JD1	1108	124	0	1232	1,96
Reg. aux. JD2	2753	6	0	2759	4,40
Reg. aux. JD3	1553	25	0	1578	2,51
Reg. aux. JD4	1826	13	3	1842	2,93
Reg. aux. JD5	1552	159	1	1712	2,73
Oficina de Atención al Vecino	1732	50	0	1782	2,84
Reg. aux. TEAM	124	448	115	687	1,09
Reg. Gestión de Cobros	14	1609	0	1623	2,59
Total	33631	19524	9614	62769	100

Así mismo hay que destacar que durante el periodo de confinamiento debido a la pandemia, se suspendieron los plazos administrativos, lo que ha supuesto una minoración del número de registros realizados respecto al año anterior que ascendieron a 67.144 suponiendo un 6% menos.

Lo mismo sucede con los registros realizados por medio de la Oficina de Registro Virtual de Entidades Locales, que durante el año 2020 ascendieron a 20.537 minorando en un 32% los registros de documentos dirigidos a otras Administraciones públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros respecto al año anterior.

REGISTRO DE UNIONES CIVILES.

Datos de actividad

Expediente/Trámite	Número
Altas/Inscripción en Registro de Uniones Civiles.	56
Bajas en el Registro de Uniones Civiles.	19
Certificados del Registro de Uniones Civiles.	29

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Datos de actividad.

Destaca en la actividad la aprobación por unanimidad del informe anual con los votos a favor de todos los Grupo políticos municipales (Grupo popular, Grupo socialista, Grupo Mas Madrid- Ganar Móstoles, ciudadanos, Podemos y Vox).

Trabajos realizados.	Número
Número de reclamaciones/sugerencias tramitadas en Registro General.	29/2
Número de reclamaciones/sugerencias total.	87/6
Sesiones de la Comisión.	4
Listados confeccionados	4
Informe anual	1



Índices de gestión.

En primer lugar, indicar que debido a que en esta Administración municipal se contestan todas las reclamaciones desde la creación del sistema de reclamaciones y sugerencias en el año 2005, se procedió a establecer un índice de gestión más exigente como es el tiempo medio de contestación, intentando de esta forma disminuir los tiempos de tramitación que fueron elevados durante los primeros años. Disminuyéndose el tiempo medio progresivamente pasando de 32,67 días en 2010 a los 14,25 del año 2020 debido a las medidas adoptadas para la mejora de este índice.

Ejercicio	Días hábiles medios de tramitación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.
2013	19,05 días hábiles.
2014	15,78 días hábiles.
2015	15,63 días hábiles.
2016	15,98 días hábiles
2017	15,68 días hábiles
2018	13,39 días hábiles
2019	14,38 días hábiles
2020	14,25 días hábiles