



AYUNTAMIENTO DE  
**Móstoles**

CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA  
Y MOVILIDAD

**MEMORIA ANUAL AÑO 2015.  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO  
GENERAL Y ESTADÍSTICA.**

## **1.- FUNCIONES.**

### **Departamento de Estadística:**

- Padrón municipal de habitantes.
- Explotación estadística poblacional.
- Territorio. Nomenclátor de unidades territoriales.
- Colaboración con la Secretaría General en Procesos electorales y consultas.

### **Departamento de Registro General:**

- 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.

## **2.- OBJETIVOS.**

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

## **3.- PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **Departamento 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.
- 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.

#### 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.

### **Departamento de Registro General:**

#### Registro General.

- La coordinación y supervisión de la red de 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 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.

#### 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.

## **4.- LOGROS OBTENIDOS.**

### **Atención al público.**

- Primera disminución del tiempo de medio de atención al público en la Casa Consistorial desde el año 2010.
- Aprobación de Carta de servicio del Departamento.

### **Registro.**

- El Ayuntamiento de Móstoles se consolida como segundo municipio de la Comunidad de Madrid con mayor número de registros digitalizados dirigidos a otras Administraciones Públicas estimándose un ahorro superior a los 120.000 € en gastos administrativos.
- Debido a los trabajos anteriormente mencionados el Ayuntamiento aumenta el porcentaje de digitalización de los documentos del registro hasta el 22 %.
- Disminución del tiempo medio de contestación a las reclamaciones y sugerencias, concretamente, una disminución de más de 17 días hábiles respecto al ejercicio 2010 (De 32,67 a 15,63 días medios de contestación)

- Depuración de la base de datos de registro disminuyendo el número de personas sin patrón o documento acreditativo de identidad de 23,30 % el año 2009 a 7,35 % de este año 2015, preparándose de esta forma el registro para cualquier explotación o migración de datos.

### **Estadística.**

- La realización de dos procesos electorales en un único año.
- Aumento moderado de los habitantes en el municipio cuando existe una generalizada disminución poblacional tanto a nivel autonómico como nacional, consolidándose el municipio de Móstoles como el número 27 de España y el segundo de la Comunidad de Madrid.
- Mejora de la gestión del Padrón municipal de habitantes siendo uno de los Ayuntamientos con menor porcentaje de reparos a nivel autonómico.
- Puesta en funcionamiento del gestor de procedimientos de baja de oficio en la aplicación informática del Padrón municipal de habitantes, asegurando la realización de este procedimiento.
- Puesta en funcionamiento en sede electrónica la solicitud de justificantes de empadronamiento

## **5. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EL 2016.**

### **Atención al público.**

- Colaborar en el acondicionamiento y adecuación de la Planta Baja de la Casa Consistorial modernizando la atención al público en el Departamento.

### **Registro.**

- Adquisición de una aplicación de registro nueva que permita la digitalización de documentos, la conexión con aplicaciones municipales y la integración en el Sistema de interconexión de Registros sin necesidad del servicio de la Oficina de Registro Virtual de Entidades.
- Homogeneizar conforme a una imagen institucional el catálogo de modelos normalizados de solicitud.
- Integrar en la aplicación informática del Registro de Uniones Civiles la documentación de los expedientes.

### **Estadística.**

- Iniciar trabajos de unificación Unir los movimientos padronales al domicilio a efectos fiscales mediante la inclusión de una declaración.
- Proceso de Integración de referencias catastrales en el Padrón municipal de habitantes.
- Iniciar el trabajo de elaboración de Fichas del callejero municipal de nomenclátor.

## 6. INDICADORES

### ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA CONSISTORIAL.

Se produce una disminución de los tiempos medios, que aunque leve, detiene la tendencia negativa iniciada en el año 2010. Destaca además que no sólo se ha atendido en menos tiempo sino también a casi 4.000 personas más.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Horario de atención al público	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978
Total de atenciones	-	83.399	88.688	81.296	77.398	63.849	55.563	54.424	47.944	51.917
Tiempo medio de espera	21	19	16	12	9	10	12	13	14	13

### PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.

#### Evolución de cifra oficial de población.

Desde el año 2006, tras tres años sin realizarse cifra oficial de población, se evoluciona de 3,27% de reparos al actual 0,27% límite esencialmente estructural, el Ayuntamiento, que si bien ha aumentado debido a las nuevas instrucciones de contabilidad numérica de extranjeros, se consolida como uno de los municipios de la Comunidad de Madrid con menor número de reparos con población superior a 50.000 habitantes.

También destaca 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 %

### 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, las denegaciones sobre las altas y los cambios de domicilio corresponden a la verificación de empadronamiento en lugares no autorizados como avda. Esteban García.

Expediente	Nº de expedientes	Nº de habitantes.
Baja por inclusión indebida	1	1353
Baja por caducidad de inscripción.	1	599
Denegación de alta en el PMH.	4	5
Denegación de cambio de domicilio.	-	-

La tramitación de los expedientes va a tener un impulso nuevo dada la puesta en funcionamiento del gestor de expedientes del Padrón municipal de habitantes, que mejora la eficiencia, su frecuencia y número.

### 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:

Oficinas de Información.	Movimientos	Justificantes		Total	%
		Presencial	Sede electrónica		
Casa Consistorial	35867	36347 / 742		72956	52,32
Junta de Distrito 1	1720	14237		15957	11,44
Junta de Distrito 2	1169	10200		11369	8,15
Junta de Distrito 3	1708	9323		11031	7,91
Junta de Distrito 4	976	10366		11342	8,13
Junta de Distrito 5	495	4621		5116	3,67
Oficina de atención al vecino	1203	6430		7633	5,47
Servicios sociales	-	3414		3414	2,45
Oficina de Atención Contribuyente	-	612		612	0,44
<b>Total.</b>	43138	96292		139430	

Destacar que se han solicitado telemáticamente (ya sea por la sede electrónica o por el correo electrónico) un total de 742 justificantes de empadronamiento, en parte gracias a la existencia de este servicio en los servicios de la sede electrónica, lo que supone seis veces más que en el ejercicio anterior.

Además de estos datos, el Departamento de Estadística ha realizado 19.974 movimientos de oficio para la actualización del Padrón.

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

El Departamento de Estadística tramita las solicitudes de acceso tanto de otras Áreas del Ayuntamiento como de 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	1342
Otras Administraciones Públicas	585

Expedientes de gestión del territorio.

En este ejercicio, no se han producido alteraciones territoriales relevantes.

Estudios poblacionales solicitados por particulares

Se han realizado una total de 4 estudios poblacionales solicitados por particulares y empresas.

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	379
Extranjeros con convenio bilateral (Específicas de las elecciones municipales)	8



## PROCESOS ELECTORALES:

Los datos expresados a continuación son la suma de los totales de los dos procesos electorales realizados durante el ejercicio:

- Elecciones municipales y autonómicas de 24 de mayo de 2015.
- Elecciones generales de 20 de diciembre de 2015.

### Formación de censo electoral.

Actuación.	Número
Oficinas con Exposición del Censo Electoral incluida sede electrónica y teléfono gratuito.	8
Consultas atendidas en periodo de exposición el Censo electoral.	3027
Reclamaciones al Censo electoral tramitadas.	56
Listados del censo electoral entregados a las mesas electorales.	420
Listados expuestos en los Colegios electorales.	420

### Formación de Mesas Electorales

Actuaciones.	Número
Designación de colegios electorales.	66
Asignación de mesas electorales por colegio electoral y ubicación exacta de la misma.	420
Pleno de designación de miembros de mesa electoral	2
Tramitación de nombramientos de miembros de mesa.	5625
Remisión de excusas a la Junta Electoral de Zona	620
Tramitación de talones de pago a miembros de mesa.	1260
Personal designado para el montaje de las mesas electorales.	88
Representantes de la Administración nombrados para asistir a las mesas electorales.	207
Personal designado para la limpieza de los colegios electorales.	80

Reserva de espacios de propaganda electoral.

Actuaciones	Número
Decretos de designación de espacios de propaganda electoral gratuita.	4
Lugares y locales reservados para actos de propaganda electoral.	22
Lugares y banderolas reservadas para publicidad electoral.	4184

▪ **REGISTRO DE DOCUMENTOS.**

Expedientes de gestión de la red de oficinas de registro.

Tramitación de expedientes relacionados con las Oficinas de Registro.

Expedientes.	Número
Actualización de Oficinas de Registro	1
Actualización de modelos normalizados de solicitud.	3
Tramitación de certificados sobre los datos obrantes en el Libro de Registro.	12

Actualización de la Base de datos de interesados.

Este trabajo de integración de la anterior base de datos y unificación de terceros fue posible debido al trabajo conjunto de todas las Oficinas, teniendo resultados concretos desde el año 2012.

Trabajos de actualización de la Base de datos de interesados.							
Años	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Terceros sin NIF	23,3 %	21,48 %	21,09 %	10,45 %	10,01 %	8,26 %	7,35 %

Datos de asientos registrales por oficinas de registro.

Actividad de las Oficinas de Registro de la cual destaca la desconcentración de Registro General a otras oficinas de registro, pasando esta Oficina de realizar más del 52 % a 18,66 % en el año 2015.

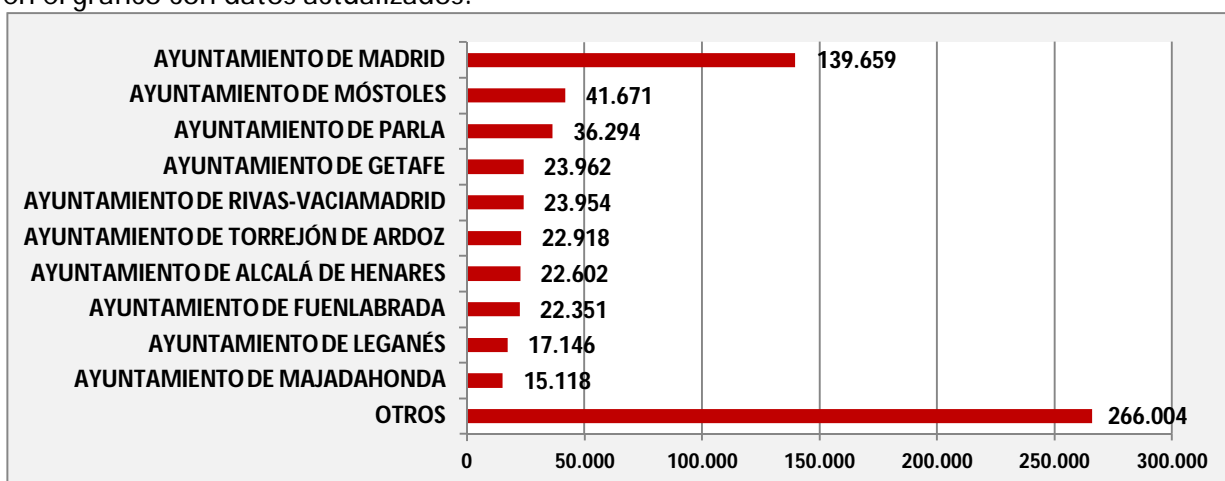
Oficinas de Registro.	Entrada	Salida	ORVE/SIR	Total	%
Registro General	12808	4081	4333	21222	18,66
Reg. aux. OAC	19050	10492	153	29695	26,12
Reg. aux. Servicios Sociales	6811	4123	4128	15062	13,25
Reg. aux. Urbanismo	6523	4206	388	11117	9,78
Reg. aux. OMIC	3634	4789	1135	9558	8,41
Reg. aux. JD1	3809	1606	1847	7262	6,39
Reg. aux. JD2	3426	329	2188	5943	5,23
Reg. aux. JD4	3177	233	1098	4508	3,96
Reg. aux. JD3	2117	390	1168	3675	3,23
Reg. aux. JD5	1343	728	837	2908	2,56
Oficina de Atención al Vecino	1511	302	403	2216	1,95
Reg. aux. TEAM	70	397	0	467	0,41
Reg. aux. Emprendemos/Empleamos	40	14	14	68	0,06
<b>Total</b>	<b>64319</b>	<b>31690</b>	<b>17692</b>	<b>113701</b>	

Destacar que el ayuntamiento ha recibido 16 registros realizados desde el Registro Electrónico Común de la AGE puesto a disposición de los ciudadanos en nuestra sede electrónica.

Datos de asientos registrales en Sistema de Interconexión de Registros por medio del servicio ORVE/SIR.

En el año 2015 se realizaron un total de 17.692 registros por medio de ORVE, lo que aumenta en casi 4000 registros los documentos dirigidos a otras Administraciones públicas integradas en el Sistema de Interconexión de registros.

En este sentido, indicar que el Ayuntamiento de Móstoles se consolida como el segundo municipio que más utiliza este servicio de forma destacada, tal y como se ve en el gráfico con datos actualizados:



– **REGISTRO DE UNIONES CIVILES.**

Datos de actividad

Expediente/Trámite	Número
Altas/Inscripción en Registro de Uniones Civiles.	76
Bajas en el Registro de Uniones Civiles.	19
Certificados del Registro de Uniones Civiles.	65

▪ **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 Ganar Móstoles, Grupo Izquierda Unida Comunidad de Madrid- Los Verdes)

Trabajos realizados.	Número
Número de reclamaciones/sugerencias tramitadas en Registro General.	54/2
Número de reclamaciones/sugerencias total.	85/2
Sesiones de la Comisión.	5
Listados confeccionados	4
Informe anual	1

Índices de gestión.

Debido a que en esta Administración municipal se contestan todas las reclamaciones desde la creación del sistema de reclamaciones y sugerencias 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 que eran en el año 2009 algo elevados. Disminuyéndose el tiempo medio de los 32,67 días a los 15,63 del año 2015 debido a las medidas adoptadas para la mejora de este índice.

<b>Ejercicio</b>	<b>Días hábiles medios de tramitación.</b>
<b>2010</b>	32,67 días hábiles.
<b>2011</b>	27,81 días hábiles.
<b>2012</b>	21,50 días hábiles.
<b>2013</b>	19,05 días hábiles.
<b>2014</b>	15,78 días hábiles.
<b>2015</b>	15,63 días hábiles.