

AYUNTAMIENTO DE

MÓSTOLES

CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA,
MOVILIDAD Y COMUNICACIÓN

**SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS
ELECTORALES**

**MEMORIA
2016**



Sumario

1. CONCEJALÍA DELEGADA DE LOS SERVICIOS DE REGISTRO, ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.....	4
2. FUNCIONES	5
3. OBJETIVOS	5
4. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS	6
5. LOGROS OBTENIDOS	8
6. PREVISIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL 2017.....	9
7. INDICADORES	9

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



La dirección política de los Servicios de Registro, Estadística y Procesos Electorales corresponde al Concejal delegado de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad, D. ROBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ al cual le han sido asignadas las siguientes delegaciones con las facultades que se señalan, en virtud del Decreto de Alcaldía N° 3706/16, de 18 de julio:

Departamentos o Servicios que comprende:

- Relaciones institucionales.
- Comunicación.
- Policía Municipal.
- Bomberos.
- Protección Civil.
- Relaciones con el Consorcio Regional de Transportes.
- La Secretaría General.
- Servicios de Registro General, Estadística y Procesos Electorales.

Atribuciones:

- a) La dirección política del Área de Presidencia, incluyendo la dirección y coordinación política de las Tenencias de Alcaldía y sus delegaciones.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Orden de expedición y visto bueno de certificaciones de los acuerdos de órganos unipersonales y documentación obrante en el en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- e) Solicitud de subvenciones a otras administraciones u organismos públicos en el en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- f) Oficios de comunicación a autoridades y organismos públicos en el ámbito de los asuntos de los Departamentos y Servicios que comprende.
- g) Las resoluciones relativas a la gestión del Padrón Municipal de habitantes.
- h) La resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro Municipal de uniones de hecho.
- i) La ordenación, control, vigilancia del tráfico, gestión de los usos de las vías y el cierre de las vías urbanas, de conformidad con lo previsto en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- j) La inmovilización, retirada y depósito de vehículos conforme a lo previsto en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- k) Ejercer las competencias relativas a la expedición, denegación, control, retirada y demás atribuciones otorgadas a la Alcaldía en relación con las tarjetas de armas contempladas en el art. 105 del Reglamento de Armas.
- l) La gestión y desarrollo del Plan de Movilidad Urbana.
- m) Coordinación de las Juntas de Distrito.
- n) 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.
- o) La condición de responsable de los ficheros de protección de datos 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, inscripción de ficheros, derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), y la aprobación, formalización y supervisión de los encargos de tratamiento.

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 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 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.

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.
- 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.





Servicio de Registro:

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.

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.

- El tiempo medio de atención al público en la Casa Consistorial se reduce a 8 minutos siendo el mejor tiempo medio que ha tenido el Departamento desde que se contabiliza. En los dos últimos años se ha reducido de 14 a 8 minutos medios realizándose además 14.000 atenciones más lo que significa un aumento del 29 % en las atenciones.
- Seguimiento de la Carta de servicio del Departamento y preparación de elementos de publicidad.
- Se colabora en el acondicionamiento y adecuación de la Planta Baja de la Casa Consistorial modernizando la atención al público en el Departamento.

Registro.

- Se aprueba y ejecuta el Proyecto de homogeneización de modelos normalizados de solicitud, procediéndose a unificar estos modelos y a ponerlos a disposición del ciudadano cumplimentables en la sede electrónica.
- El Ayuntamiento de Móstoles se consolida como segundo municipio de España con mayor número de registros digitalizados dirigidos a otras Administraciones Públicas estimándose conforme a los criterios establecidos por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas un ahorro 250.000 en gastos administrativos desde el inicio del proyecto.
- Se mantiene los tiempos medios de contestación a las reclamaciones y sugerencias, concretamente, una

disminución de más de 17 días hábiles respecto al ejercicio 2010.

- 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 7,12 % de este año 2016, preparándose de esta forma el registro para cualquier explotación o migración de datos.
- Como consecuencia de los trabajos realizados se automatiza la emisión de certificados de alta del Registro de Uniones civiles.
- Actualización del díptico informativo de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

Estadística.

- Se mantiene 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 nuevas 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 primeros 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 2017

Atención al público.

- Colaborar en la ejecución de la reforma integral de la Planta Baja de la Casa Consistorial modernizando la atención al público en el Departamento.

Registro.

- Estudio de incorporación de herramientas comunes en el funcionamiento de las Oficinas de asistencia en materia de registro.
- Elaborar un borrador de contrato unitario de modelos normalizados de solicitud.
- Formular propuesta de 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.
- Seguir con los trabajos de integración de documentos en la aplicación informática del Registro de Uniones Civiles.
- Modificar el listado de presentación de sugerencias y reclamaciones.

Estadística.

- Iniciar los trabajos de revisión del callejero municipal elaborando fichas por cada vía municipal.
- Estudio de los movimientos padronales al domicilio a efectos fiscales mediante la inclusión de una declaración.
- Ejecutar el proyecto ya realizado de integración de referencias catastrales en el Padrón municipal de habitantes.
- Elaborar un calendario 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 produce una disminución muy importante de los tiempos medios respecto al ejercicio anterior, destacando que

además de la disminución se ha aumentado el número de personas atendidas en más de 10.000.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Horario de atención al público	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1978	1958	1958
Total de atenciones	-	83.399	88.688	81.296	77.398	63.849	55.563	54.424	47.944	51.917	61.975
Tiempo medio de espera	21	19	16	12	9	10	12	13	14	13	8

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 hasta el 0,19 del año 2013 límite esencialmente estructural, en la actualidad han

aumentado debido a las nuevas instrucciones de contabilidad numérica de extranjeros proceso que se va revertir.

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 %
01/01/16	205.603	1.300	6	1.329	12.830	3.375	0,65 %

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.

En este año, ya se ha puesto en funcionamiento el gestor de expedientes que ha permitido mejorar la eficiencia, frecuencia y número de los expedientes.

Expediente	Nº de expedientes	Nº de habitantes
Baja por inclusión indebida	2	1371/109
Baja por caducidad de inscripción.	1	576
Denegación de alta en el PMH.	9	14
Denegación de cambio de domicilio.	6	13

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 se han solicitado telemáticamente (ya sea por la sede

electrónica o por el correo electrónico) un total de 1212 justificantes de empadronamiento por primera vez superior a lo solicitado en otras oficinas.

Además de estos datos, el Departamento de Estadística ha realizado 52.290 movimientos de oficio o por notificación de INE para la actualización del Padrón.

Oficinas	Movimientos ¹	Justificantes	Total	%
Estadística	37643	34534	72177	52,13
Junta de Distrito 1	1433	14309	15742	11,37
Junta de Distrito 2	1070	9964	11034	7,97
Junta de Distrito 3	1948	8920	10868	7,85
Junta de Distrito 4	992	8442	9434	6,81
Oficina de atención al vecino	1105	7118	8223	5,94
Junta de Distrito 5	409	4129	4538	3,28
Servicios Sociales		4200	4200	3,03
Petición electrónica		1212	1212	0,88
Oficina de atención al contribuyente		1021	1021	0,74
Total	44600	93849	138449	100,00

¹ Conforme a los datos del último usuario que ha modificado la inscripción.

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	691
Otras Administraciones Públicas	530

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 2 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	286
Extranjeros con convenio bilateral (Específicas de las elecciones municipales)	-

PROCESOS ELECTORALES:

Los datos expresados proceden de la realización de las actuaciones encomendadas a los Ayuntamientos por la Ley Orgánica de Régimen Electoral General, en este curso por las Elecciones a Cortes Generales celebradas el día 26 de junio de 2016.

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.	2745
Reclamaciones al Censo electoral tramitadas.	43
Listados del censo electoral entregados a las mesas electorales.	210
Listados expuestos en los Colegios electorales.	210

Reserva de espacios de propaganda electoral.

Actuaciones	Número
Decretos de designación de espacios de propaganda electoral gratuita.	2
Lugares y locales reservados para actos de propaganda electoral.	16
Lugares y banderolas reservadas para publicidad electoral.	2270

Formación de Mesas Electorales.

Actuaciones.	Número
Designación de colegios electorales.	33
Asignación de mesas electorales por colegio electoral y ubicación exacta de la misma.	210
Pleno de designación de miembros de mesa electoral	1
Tramitación de nombramientos de miembros de mesa.	2590
Remisión de excusas a la Junta Electoral de Zona	431
Tramitación de talones de pago a miembros de mesa.	210
Personal designado para el montaje de las mesas electorales.	41
Representantes de la Administración nombrados para asistir a las mesas electorales.	116
Personal designado para la limpieza de los colegios electorales.	40

REGISTRO DE DOCUMENTOS:

Expedientes de gestión de la red de oficinas de registro.

Tramitación de expedientes relacionados con las Oficinas de Registro.

Destaca el proyecto de homogeneización 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.	1
Tramitación de certificados sobre los datos obrantes en el Libro de Registro.	9

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	2016
Terceros sin NIF	23,3 %	21,48 %	21,09 %	10,45 %	10,01 %	8,26 %	7,35 %	7,12 %

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.

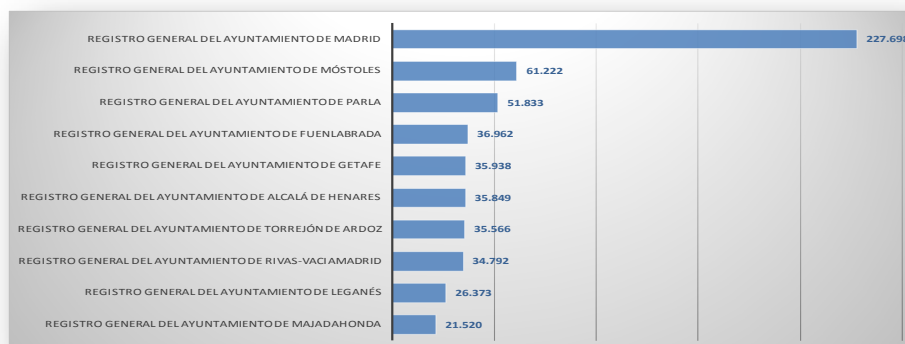
Destacar que el Ayuntamiento ha pasado de recibir 16 registros procedentes del Registro Electrónico Común de la AGE puesto a disposición de los ciudadanos en nuestra sede electrónica a 168 la mayor parte desde el 1 de octubre fecha de entrada en vigor de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Oficinas de Registro.	Entrada	Salida	ORVE/SIR ²	Total	%
Registro General	14812	9638	5316	25338	19,95
Reg. aux. OAC	21517	5210	188	31343	24,68
Reg. aux. Servicios Sociales	9980	4768	5065	19813	15,60
Reg. aux. Urbanismo	7093	3772	407	11272	8,88
Reg. aux. OMIC	2718	3263	1393	7374	5,81
Reg. aux. JD1	3668	2025	2266	7959	6,27
Reg. aux. JD2	3882	312	2684	6878	5,42
Reg. aux. JD4	2850	555	1347	4752	3,74
Reg. aux. JD3	2552	577	1433	4562	3,59
Reg. aux. JD5	1573	1241	1027	3841	3,02
Oficina de Atención al Vecino	1934	354	970	3258	2,57
Reg. aux. TEAM	95	288	0	383	0,30
Reg. aux. Emprendemos/Empleamos	28	11	17	56	0,04
Registro Electrónico Común	168	-	-	168	0,13
Total	72.870	32.014	22113	126997	

² Cifra proporcional a los datos extraídos del año 2014.

Así mismo hay que destacar que en el año 2016 se realizaron un total de 22.113 registros por medio de la Oficina de Registro Virtual de Entidades, lo que aumenta en más de 4000 registros los documentos dirigidos a otras Administraciones públicas integradas en el Sistema de Interconexión de Registros respecto al año anterior.

En este sentido, buscando una referencia comparativa y sistemática con otros Ayuntamientos, conforme a los datos ofrecidos por el Ministerio de Hacienda y Función Pública el Ayuntamiento de Móstoles se consolida como el segundo municipio de la Comunidad de Madrid que más utiliza este servicio de forma destacada, tal y como se ve en el gráfico con datos actualizados a 9 de enero de 2017:



REGISTRO DE UNIONES CIVILES.

Datos de actividad.

Expediente/Trámite	Número
Altas/Inscripción en Registro de Uniones Civiles.	66
Bajas en el Registro de Uniones Civiles.	45
Certificados del Registro de Uniones Civiles.	47

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.	26/1
Número de reclamaciones/sugerencias total.	56/2
Sesiones de la Comisión.	5
Listados confeccionados	5
Informe anual	1

Índices de gestión.

En primer lugar indicar que el Ayuntamiento de 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 15,98 del año 2016 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



1992

