

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de la oficina de Estadística y Registro General tienen a su disposición los diferentes mecanismos de participación:

- El Sistema de Sugerencia y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención al ciudadano.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

*“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.*

*Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad”.*

## DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

### DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y REGISTRO GENERAL

Casa Consistorial. Plaza de España, 1, planta baja, 28934 Móstoles

Los días y horarios de apertura podrán consultarse en la sede electrónica del Ayuntamiento, en la que esta información permanece actualizada.

E-mail: [estadistica@ayto-mostoles.es](mailto:estadistica@ayto-mostoles.es)  
Teléfono: 916647644 / 916647505  
Fax: 916647673

En el Municipio de Móstoles son días inhábiles, además de los establecidos a nivel estatal y autonómico, los días 15 de mayo y 12 de septiembre.

### OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- **Junta de Distrito 1 Centro.**  
Calle San Antonio nº 2, bj (C.P. 28931)
- **Junta de Distrito 2 Norte-Universidad.**  
Avenida Alcalde de Móstoles 34 (esquina con calle Violeta) (C.P. 28933)
- **Junta de Distrito 3 Sur-Este.**  
Calle Libertad nº 34, posterior (C.P. 28937)
- **Junta de Distrito 4 Oeste.**  
Calle Pintor Velázquez, 68. (C.P. 28935)
- **Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama.**  
Calle Cedros nº 71, esq. Avenida de los Rosales. (C.P. 28935)
- **Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)**  
Plaza del Sol nº 3. (C.P. 28938)

### MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

**METRO:**  
Línea 12 Metrosur  
Estación: “Pradillo”

**RENFE:**  
Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes  
Estación: “Móstoles”

**AUTOBÚS:** <http://www.ctm-madrid.es/>



PLAZA DE ESPAÑA, 1. 28934 MÓSTOLES. MADRID

## CARTA DE SERVICIOS DE ESTADÍSTICA Y REGISTRO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES



La Carta de servicios de Estadística y Registro General del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios. (El texto completo de la Carta está disponible en [www.mostoles.es](http://www.mostoles.es)).

Esta Carta de servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del servicio de Estadística y Registro General, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a **los ciudadanos de Móstoles**.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Estadística y Registro General del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por el departamento a los ciudadanos.
- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Impulsar y promover la participación de los ciudadanos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas de Estadística y Registro General que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

La unidad de Estadística y Registro General pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

- a) Carta de disculpas al ciudadano, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) Llamada personal al ciudadano a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo, ante un error de la unidad de Estadística y Registro General.
- d) Posibilidad facilitar al ciudadano mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables de los diferentes servicios municipales.

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## MISIÓN

El Departamento de Estadística y Registro General asume primordialmente las funciones estadísticas de gestión del Padrón municipal de habitantes y de coordinación del registro de documentos posibilitando el correcto funcionamiento del Ayuntamiento de Móstoles.

## VISIÓN

El Departamento de Estadística y Registro General tiene como visión alcanzar una gestión excelente, siendo referente a nivel autonómico y estatal en las materias que le han sido asignadas.

## VALORES

- **Excelencia en la gestión de procesos:** Gestión del Departamento dirigida a la eficacia y eficiencia por procesos.
- **Compromiso con el vecino:** Posición de compromiso con el vecino en la prestación de servicios públicos.
- **Gestión desconcentrada:** La prestación del servicio a los ciudadanos del registro de documentos y del Padrón municipal se realizará de forma desconcentrada.

# COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	COMPROMISOS
<b>ESTADÍSTICAS POBLACIONALES</b>	
<b>Solicitud de informes estadísticos poblacionales del municipio.</b>	El 95 % de las solicitudes de elaboración de informes estadísticos se atenderán en 15 días.
<b>PROCESO ELECTORALES</b>	
<b>Consulta al censo electoral en el periodo de exposición al público.</b>	El 100 % de la consultas al Censo electoral serán tramitadas durante el periodo de exposición al público.
<b>Recepcionar y remitir a la delegación provincial de la Oficina de Censo electoral reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas.</b>	El 100 % de las solicitudes de inclusión, de las reclamaciones y de las solicitudes de las certificaciones censales específicas será remitidas a la delegación Provincial de la Oficina del Censo electoral.
<b>TRAMITACIÓN DE INSCRIPCIONES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES</b>	
<b>Alta en el Padrón Municipal de Habitantes.</b>	El 95 % de las solicitudes de alta se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación.
<b>Tramitación de cambios de domicilio.</b>	El 95 % de las solicitudes de cambio de domicilio se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación.
<b>Modificación/actualización de datos en el Padrón municipal de habitantes.</b>	El 100% de las solicitudes de modificación o actualización se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación.
<b>Confirmación o renovación de la inscripción en el Padrón municipal de habitantes de extranjeros.</b>	El 100% de las solicitudes de confirmación o renovación de la inscripción se resolverán en el momento.
<b>Baja en el padrón municipal de habitantes por defunción.</b>	El 100% de las solicitudes de baja en el Padrón Municipal de Habitantes por defunción se resolverán en el momento, siempre que se aporte el certificado de defunción.
<b>Solicitud de baja por duplicidad en más de un municipio.</b>	El 100% de las solicitudes de baja en el Padrón Municipal de Habitantes por duplicidad se resolverán, siempre que se aporte la documentación requerida.

SERVICIOS	COMPROMISOS
<b>VOLANTES CERTIFICADOS Y JUSTIFICANTES</b>	
<b>Expedición de volantes de empadronamiento.</b>	El 100% de los volantes de empadronamiento será entregado en el momento de solicitarse siempre que la inscripción padronal sea correcta.
<b>Expedición de certificados de empadronamiento.</b>	El 90 % de los certificados de empadronamiento serán puestos a disposición del ciudadano en seis días.
<b>Emitir certificados de Uniones Civiles.</b>	El 90% de los certificados relativos al Registro de Uniones Civiles son puestos a disposición de los ciudadanos en un plazo medio de seis días.
<b>REGISTRO DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y DOCUMENTOS</b>	
<b>Registro de documentos dirigidos al ayuntamiento.</b>	El 100% de los documentos registrados dirigidos al ayuntamiento serán enviados a su destinatario al día siguiente de su presentación.
<b>Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.</b>	El 95% de las solicitudes de registro de documentos dirigidos a otras administraciones se podrán a disposición de sus destinatarios en el momento por medios telemáticos.
<b>Expedición de copias selladas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y registradas.</b>	La expedición de copias selladas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y registradas se realizará en el momento en el 100% de los casos.
<b>La compulsa de documentos que acompañen a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</b>	La compulsa de documentos que acompañen a las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán realizadas en el momento en el 100% de los casos.
<b>Emisión de justificantes de presentación de solicitudes registradas por el Ayuntamiento.</b>	Los justificantes de presentación de solicitudes registradas por el Ayuntamiento serán entregados en el momento en el 100% de los casos.

SERVICIOS	COMPROMISOS
<b>REGISTRO DE UNIONES CIVILES</b>	
<b>Alta en el Registro municipal de Uniones Civiles.</b>	El 95% de las citas para tramitar las altas en el registro municipal de Uniones Civiles se darán en el plazo de 15 días desde su solicitud, salvo que los interesados deseen una fecha posterior.
<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	
<b>Información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.</b>	El 100% de las solicitudes de información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas se resolverán en el momento.
<b>Presentación de reclamaciones y sugerencias.</b>	El 95% de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas, serán enviadas al Servicio que corresponda al día siguiente de su recepción en el Registro de Entrada.
<b>Elaborar y publicar los informes anuales de sugerencias y reclamaciones para garantizar la accesibilidad de la información municipal a los vecinos.</b>	Una vez al año se hará público en la sede electrónica municipal el informe anual de sugerencias y reclamaciones que garantiza la accesibilidad de la información municipal a los vecinos.
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Atención presencial.</b>	En el Departamento de Estadística y Registro General se atenderá en un tiempo medio igual o inferior a 15 minutos.

