

2021

Carta de Servicios

# Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008  
Fecha de certificación: 15 de enero de 2019  
Fecha de última evaluación: 5 de abril de 2021



**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>4</b>
Medidas de subsanación .....	6
Seguimiento y evaluación .....	6
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>9</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>10</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	10
Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto .....	10
Otros datos de interés .....	10
<b>8. Normativa .....</b>	<b>11</b>

## 1. Presentación

Esta Carta de Servicios ve la luz con el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que el **Ayuntamiento de Madrid**, por medio del Padrón de Habitantes les ofrece, manifestar su compromiso permanente por alcanzar los mayores niveles de calidad en su prestación, fomentar la participación ciudadana y lograr la máxima transparencia en la actividad administrativa que realiza.

**El Padrón Municipal de Habitantes** es el registro administrativo donde constan los vecinos y vecinas del municipio. Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y a comunicar, a su Ayuntamiento, las variaciones que experimente en sus circunstancias personales en la medida que impliquen una modificación de los datos que deben figurar en el Padrón Municipal con carácter obligatorio.

**Los datos del Padrón Municipal de Habitantes** constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual. El domicilio y la condición de vecino/a de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, el carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, acceso a bonificaciones y reducciones en impuestos y tasas municipales, etc.

A partir de los datos del Padrón de Habitantes, el Instituto Nacional de Estadística elabora y actualiza el **Censo Electoral** con el que se celebran las votaciones.

El análisis de los datos del Padrón permite al Ayuntamiento y a las restantes Administraciones Públicas conocer las necesidades de la ciudadanía, y así planificar con eficacia los distintos servicios que se prestan a la ciudadanía.

Para ello, el Ayuntamiento de Madrid, como encargado de la formación, mantenimiento y actualización del Padrón Municipal de Habitantes, manifiesta su constante **compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua** como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía con derechos y árbitro de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios del Padrón de Habitantes y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid está **vigente** en la actualidad en este ámbito de actuación también de la Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid.

## Padrón en cifras

total de variaciones realizadas por el ayuntamiento y comunicadas al INE <b>785.658</b>	certificados solicitados por internet <b>386.105</b>	consultas web de unidades municipales y administraciones <b>6.397.070</b>	altas en el padrón <b>170.610</b>	cambios de domicilio <b>186.246</b>
--	---	--	--------------------------------------	--

Datos 2020

## 2. Servicios prestados

### Gestión de la inscripción de la ciudadanía en el Padrón Municipal de habitantes.

- Tramitar altas, bajas, cambios de domicilio y modificación de datos personales
- Actualizar de oficio de adquisición de nacionalidad española, altas por nacimiento y bajas por defunción, nivel de instrucción, etc.

### **Emisión de justificantes de empadronamiento y certificados de la situación actual e histórica.**

- Facilitar a la ciudadanía la acreditación de su residencia y domicilio para la realización de diversos trámites y el acceso a determinados derechos y servicios.

### **Cesión de datos del Padrón Municipal de Habitantes a otras Administraciones Públicas por exigencia legal o previa autorización de la persona interesada, y acceso por las diferentes instancias municipales para gestión de trámites administrativos.**

- Facilitar determinados trámites tales como, plazas escolares, tarjeta sanitaria, Ley de Dependencia, tarjeta de transportes, prestaciones sociales, etc., evitando el desplazamiento a las personas interesadas.

### **Gestión de las solicitudes de cambio de domicilio del permiso de circulación del vehículo y del registro de conductores en colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico.**

#### **Ejercicio del derecho al voto y la celebración de los procesos electorales.**

- Facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho al voto y la celebración de los procesos electorales.

#### **Información**

- Sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados
- Sobre la situación de empadronamiento a través del envío de comunicaciones a la ciudadanía que haya variado su situación, y en el caso de la ciudadanía extranjera cuando tengan que renovar o confirmar su inscripción padronal.
- Sobre su inscripción en el Censo electoral

#### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- La página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Adoptar medidas extraordinarias de protección de datos personales en situaciones de especial riesgo (menores, violencia de género, órdenes de alejamiento, etc.) en un plazo no superior a 5 días hábiles desde su recepción en la Subdirección General de Estadística en el 90% de los casos, y en 10 días hábiles en el 95% de los casos, y, en todo caso, no más de 30 días hábiles

Indicador 1.1. Porcentaje de medidas extraordinarias resueltas en el plazo de 5 días hábiles.

Indicador 1.2. Porcentaje de medidas extraordinarias resueltas en el plazo de 10 días hábiles.

Indicador 1.3. Porcentaje de medidas extraordinarias resueltas en 30 días hábiles.

---

#### Compromiso 2

Asegurar la **actualización permanente** de los datos de Padrón: Las altas por nacimiento, las bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la información en el 95% de los casos, y en el resto de los casos en un plazo inferior a 30 días hábiles.

Indicador 2.1. Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo de 10 días hábiles.

Indicador 2.2. Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo de 30 días hábiles.

Indicador 2.3. Actualizaciones que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio. Indicador informativo.

---

#### Compromiso 3

Aumentar respecto al año anterior el número de gestiones relativas al padrón realizadas a través de la página web. Ofrecer en el mismo acto de la solicitud, los certificados de empadronamiento que se soliciten por parte de la ciudadanía y a través de internet con identificación electrónica.

Los certificados de empadronamiento solicitados al Teléfono 010, por correo electrónico o postal, y a través de internet sin identificación electrónica, se remitirán por correo postal en el plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.

Indicador 3.1. Gestiones y consultas realizadas a través de internet. Indicador Informativo.

Indicador 3.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones sobre la obtención inmediata de certificados por Internet con identificación electrónica. Indicador informativo.

Indicador 3.3 Porcentaje de certificados solicitados sin identificación electrónica remitidos en un plazo de 10 días hábiles.

---

#### **Compromiso 4**

Ampliar la colaboración con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, y con otras unidades municipales para facilitar el domicilio de las personas empadronadas, evitando trámites y desplazamientos, estableciendo como mínimo un 10 % de incremento de los datos intercambiados respecto al año anterior.

Indicador 4.1. Incremento de datos intercambiados.

---

#### **Compromiso 5**

Facilitar el derecho al voto de la ciudadanía ofreciendo información sobre su inclusión en el Censo Electoral, y agilizando la tramitación de las reclamaciones para su envío a la Oficina del Censo Electoral en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicador 5.1. Sugerencias y reclamaciones sobre la consulta al censo electoral. Indicador informativo.

Indicador 5.2 Porcentaje de reclamaciones al Censo Electoral tramitadas en plazo de 15 días hábiles.

Indicador 5.3 Consultas al Censo Electoral por Internet. Indicador informativo.

---

#### **Compromiso 6**

Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal. Como mínimo se dispondrá de cuatro puestos de atención presencial durante la jornada electoral.

Indicador 6.1. Personas atendidas por los distintos medios. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Puestos de atención presencial.

---

## Compromiso 7

Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarles de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Servicio de Padrón de Habitantes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, y en ningún caso en un plazo superior a 30 días naturales. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días naturales desde su presentación.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Servicio Padrón de Habitantes. Indicador Informativo

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de Padrón de Habitantes contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de Padrón de Habitantes contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.

---

## Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.



## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Inscribirse en el Padrón Municipal que confiere la vecindad en la Ciudad de Madrid y por lo tanto a ejercer el derecho al voto y ser elegible, participar en la gestión municipal y utilizar determinados servicios municipales.
- Conocer la información que consta en el Padrón sobre su persona y a exigir su rectificación cuando sea errónea o incorrecta.
- Obtener justificantes de empadronamiento, volantes y certificados de su situación actual o histórica.
- Recibir información del colegio electoral donde les corresponde ejercitar el voto, y presentar reclamaciones al Censo.
- En el caso de los extranjeros no comunitarios, nacionales de países con Acuerdo de reciprocidad, derecho a su inscripción en el censo electoral de extranjeros residentes en España.
- Las personas extranjeras comunitarias tienen derecho a realizar su opción de voto en España para las elecciones municipales y al Parlamento Europeo.
- Recibir atención por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión. Ser tratados con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación y felicitación sobre el funcionamiento del servicio de Padrón Municipal de Habitantes.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Inscribirse en el Padrón Municipal de Habitantes del municipio donde reside habitualmente, para obtener la condición de vecina/o.
- Comunicar los cambios de domicilio y modificación de datos personales.
- Las personas extranjeras no comunitarias sin autorización de residencia permanente deberán renovar su inscripción de empadronamiento cada dos años, para no causar baja en el Padrón.
- Las personas extranjeras comunitarias y asimiladas tienen la obligación de confirmar su inscripción de empadronamiento cuando sean requeridos para ello.

- Facilitar, de forma veraz, los datos y documentos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible y veraz los documentos, instancias y / o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio del Padrón de Habitantes.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de <https://decide.madrid.es> se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Padrón.

Se pueden encontrar en la siguiente ruta:

[Sede electrónica/Ciudadanía/Temas/Padrón y otros documentos personales.](#)

Se pueden realizar los siguientes trámites:

- [Padrón Municipal. Baja por fallecimiento](#)
- [Padrón Municipal. Baja por cambio de residencia](#)
- [Padrón Municipal. Renovación de inscripción de los extranjeros no comunitarios](#)
- [Padrón Municipal. Modificación y actualización de datos personales \(excepto domicilio\)](#)
- [Padrón Municipal. Confirmación de residencia de los extranjeros comunitarios y asimilados y extranjeros no comunitarios con Tarjeta de Residencia Comunitaria o Permanente](#)
- [Padrón Municipal. Solicitud de Baja y Alegaciones a baja por inscripción indebida](#)
- [Padrón Municipal. Alta y cambio de domicilio en Padrón.](#)
- [Padrón Municipal. Solicitud de justificantes de empadronamiento: certificados y volantes](#)
- [Consulta del Censo electoral y presentación de reclamaciones](#)
- [Comunicación del cambio de domicilio en los Registros de vehículos y conductores](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Hacienda y Personal:  
Dirección General de Contratación y Servicios  
C/ Alcalá 45 (28014 Madrid)  
914 804 893  
[dg.contraser@madrid.es](mailto:dg.contraser@madrid.es)

### Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Estadística  
Servicio de Padrón de Habitantes  
C/ Augusto Figueroa, 36. 1ª Planta (28004 Madrid)  
91 781 75 05/08  
[datos censales@madrid.es](mailto:datos censales@madrid.es)

### Otros datos de interés

Convenios y colaboraciones con otras Administraciones:

- Jefatura Provincial de Tráfico.
- Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid.

La Dirección General de Economía y Sector Público presta también el Servicio de Información de Estadística de la Ciudad de Madrid.

La información Estadística del Padrón Municipal de Habitantes se puede consultar en el portal de datos abiertos: <https://datos.madrid.es/portal/site/egob/>

A través del [portal de datos abiertos](#) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

### Referida al Padrón Municipal de Habitantes

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 3425/2000, de 15 de diciembre, sobre inscripción de los españoles en los Registros de Matrícula de las Oficinas Consulares en el extranjero.
- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.
- Resolución de 30 de enero de 2015, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.
- 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.

### Referida a elecciones

- Ley orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General.
- Real Decreto 1799/2003, de 26 de diciembre, por el que se regula el contenido de las listas electorales y de las copias del censo electoral.
- Real Decreto 157/1996, de 2 de febrero, dispone la actualización mensual del Censo Electoral y regula los datos necesarios para la inscripción en el mismo.

- Real Decreto 605/1999, de 16 de abril, de regulación complementaria de los procesos electorales.
- Resolución de 27 de octubre de 2014, de la Oficina del Censo Electoral, por la que se establecen los procedimientos y se aprueba el modelo de solicitud para la inscripción en el censo electoral de residentes en España de nacionales de países con acuerdos para las elecciones municipales.
- Resolución de 23 de enero de 2017, de la Oficina del Censo Electoral, sobre reclamaciones a los datos de inscripción en el Censo Electoral.
- Orden 642/2011, de 25 de marzo, del Ministerio de Economía y Hacienda por la que se dictan normas técnicas para la actualización mensual del Censo Electoral.
- Orden de 21 de marzo de 1991, por la que se regula el proceso de reclamación administrativa en período electoral. (Presidente del Instituto Nacional de Estadística y Director de la Oficina del Censo Electoral).
- Orden EHA/2264/2010, de 20 de julio, por la que se dictan normas e instrucciones técnicas para la formación del censo electoral de residentes en España que sean nacionales de países con Acuerdos para las elecciones municipales.