



ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Grabar las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de Extranjería – Presentación Ordinaria: Descarga del Impreso- en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	100%	
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	100%	
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas en un plazo máximo de 75 días naturales desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las autorizaciones y renovaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena en un plazo máximo de 75 días naturales desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las autorizaciones de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de arraigo y otras circunstancias excepcionales en un plazo máximo de 75 días naturales desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de larga duración Unión Europea en un plazo máximo de 75 días naturales desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización en un plazo máximo de 45 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de modificación de las situaciones de los/as extranjeros/as en España en un plazo máximo de 75 días naturales desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de menores nacidos en España en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para adopciones internacionales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de devolución de tasas pagadas indebidamente y remitirlas a la AEAT en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción completa de la documentación por parte del solicitante.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita para la consulta de expedientes de procedimientos sancionadores en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social en un plazo máximo de 90 días hábiles desde la recepción.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Elaborar el informe y remitir el expediente de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles de origen retornados (Real Decreto 1493/2007) para su resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de informes elaborados y expedientes remitidos en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido en la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido en el Área de Trabajo e Inmigración en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido en el Área de Educación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita previa para los servicios de vacunación internacional en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Administrar las vacunas recomendadas en un plazo máximo de 1 día hábil desde el día de la consulta médica.	% de vacunas administradas en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Pago de facturas en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción por FACe.	% de facturas pagadas en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de compromisos de aportación de capacidad de buques pesqueros en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación adjunta necesaria.	% de solicitudes resueltas en el plazo comprometido.	100%	
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada en la Delegación y Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para la realización de espectáculos con artificios pirotécnicos de más de 100 kg, ejecutados por expertos, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se reciben los informes preceptivos.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización de empresas de voladuras especiales con una antelación máxima de 7 días hábiles a la caducidad de la autorización anterior, siempre que se reciba la documentación necesaria.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización de armeros para empresas de seguridad en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del informe favorable de la Intervención de Armas y Explosivos.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver las solicitudes de autorización de suministro de explosivos en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en plazo comprometido.	100%	
Entregar las copias de laboratorio de fotografías aéreas certificadas solicitadas en un plazo máximo de 21 días hábiles desde la recepción del pago.	% de copias de laboratorio de fotografías entregadas en el plazo comprometido.	100%	
Emitir los informes en los procedimientos de medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio en un plazo máximo de 2 meses desde la recepción de la solicitud.	% de informes emitidos en el plazo comprometido.	92 %	Se trata de un caso puntual. Se ha detectado la causa del retraso y se corregirá en los sucesivos procedimientos.





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las consultas dirigidas al buzón de las Oficinas de Extranjería en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en el Área de Trabajo e Inmigración que no sean de Extranjería, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar a las peticiones de información presentadas telemáticamente en el Área de Educación sobre los procesos de homologación y equivalencia de títulos y reconocimiento de firmas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.	% de peticiones de información contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en el Área de Agricultura y Pesca en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo, salvo que dependan de informes externos, en cuyo caso el plazo de iniciará desde que se reciba la información.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las consultas sobre inspecciones veterinarias presentadas telemáticamente en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, salvo que dependan de informes externos, en cuyo caso el plazo de iniciará desde que se reciba la información.	% de consultas respondidas en el plazo comprometido.	100%	
Responder a las consultas sobre inspecciones fitosanitarias presentadas telemáticamente en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción, salvo que dependan de informes externos, en cuyo caso el plazo de iniciará desde que se reciba la información.	% de consultas respondidas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano/Oficina de Asistencia en Materia de Registros en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar las solicitudes de información presentadas por redes sociales en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	% de solicitudes contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Publicar en redes sociales un mínimo de 10 contenidos semanales.	% de publicaciones semanales en redes sociales con el contenido mínimo comprometido.	100%	

