



1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 5 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%	
Resolver las solicitudes de reconocimiento de firmas en documentos académicos correspondientes a estudios universitarios oficiales que quieran surtir efecto en el extranjero en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que la petición se formalice con toda la documentación exigida.	% de expedientes resueltos 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 Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	92%	Recordatorio sobre el procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias, así como la implantación de medidas de reorganización de tareas en períodos vacacionales o con grandes cargas de trabajo.
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%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

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.	99,76%	Revisión periódica del seguimiento de listados.

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
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 de 3 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 el plazo máximo de 4 días hábiles.	% de solicitudes contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Publicar en redes sociales un mínimo de 15 contenidos semanales.	% de publicaciones semanales en redes sociales con el contenido mínimo comprometido.	100%	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información del Área de Educación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en el Área de Agricultura y Pesca en un plazo máximo de 3 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%	
Responder a las consultas sobre inspecciones veterinarias presentadas telemáticamente en el plazo máximo de 3 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 3 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 el Área de Trabajo e Inmigración que no sean de Extranjería, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	

