



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Emitir la tasa 052 en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de tasas emitidas en el plazo comprometido.	71,46%	Se amplía el número de personas dedicadas a grabación de las solicitudes presentadas por la Plataforma Mercurio.
Emitir la tasa 062 en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de tasas emitidas en el plazo comprometido.	71,46%	Se amplía el número de personas dedicadas a grabación de las solicitudes presentadas por la Plataforma Mercurio.
Grabar las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de Extranjería – Presentación Ordinaria: Descarga del Impreso en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	96,02%	Incidencia puntual por fallo en la Plataforma Mercurio. Se amplía el número de personas dedicadas a la grabación de las solicitudes presentadas por la Plataforma Mercurio.
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	51,47%	Incidencia puntual por fallo en la Plataforma Mercurio. Se amplía el número de personas dedicadas a la grabación de las





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
			solicitudes presentadas por la Plataforma Mercurio.
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	39,52%	Incidencia puntual por fallo en la Plataforma Mercurio. Se amplía el número de personas dedicadas a la grabación de las solicitudes presentadas por la Plataforma Mercurio.
Asignar cita previa para ser atendido en el Área de Trabajo e Inmigración en un plazo máximo 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para el uso de artículos pirotécnicos de más de 50 kg en manifestaciones festivas, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se recibe el informe solicitado.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
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 15 días hábiles desde que se reciben los informes solicitados.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
Resolver las solicitudes de autorización de empresas de voladuras especiales con una antelación máxima de 3 días hábiles a la caducidad de la autorización anterior, siempre que se reciba la documentación necesaria.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver las solicitudes de autorización de suministro de explosivos en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes telemáticas de autorización para realizar voladuras especiales en un plazo máximo 15 días hábiles desde la recepción de los informes solicitados.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Asignar cita previa para la consulta de expedientes de procedimientos sancionadores en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
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%	
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de citas asignadas 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 del Gobierno en Aragón.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de reconocimiento de firmas en documentos académicos correspondientes a estudios universitarios oficiales que quieran surgir efecto en el extranjero en un plazo máximo de 2 días	% 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
hábiles desde que la petición se formalice con toda la documentación exigida.			

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 7 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	92,44%	Refuerzo de personal.
Contestar los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados 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.	83,30%	Refuerzo de personal.
Contestar los correos electrónicos que soliciten información en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo de 3 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Contestar los escritos y comunicaciones físicas recibidos en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.	% de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
Contestar los correos electrónicos que soliciten información del Área de Educación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	

