



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

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 3 días hábiles desde la entrada de la documentación completa.	% de expedientes resueltos 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 preceptivo.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver los expedientes de autorización de concursos de tiro en campos de tiro eventuales en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	91,49%	No procede acciones correctoras al tratarse de un incumplimiento puntual debido a un tercero.
Tramitar las solicitudes de salarios de tramitación en juicios por despido y elaborar la propuesta de resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes con propuesta de resolución elaborada en el plazo comprometido.	99,42%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.	97,50%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver las solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria para la tramitación.	% de solicitudes resueltas en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de trabajo por cuenta ajena en un plazo máximo de 70 días naturales desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	98,55%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.
Resolver las solicitudes de tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadanos de la Unión Europea en un plazo máximo de 70 días naturales desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	71,05%	No proceden medidas correctoras al ser tarea encomendada a terceros. Se pondrá en conocimiento de esa unidad para que se lleven a cabo las gestiones correspondientes.
Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de menores nacidos en España en un plazo máximo de 40 días naturales desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	58,65%	No proceden medidas correctoras al ser tarea encomendada a terceros. Se pondrá en conocimiento de esa unidad para que se lleven a cabo las gestiones correspondientes.
Atender en el día el 100 % de viajeros que acudan al Centro de Vacunación Internacional para ser atendidos y que dispongan de cita previa.	% de viajeros atendidos en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver los expedientes de Inspección de Sanidad Exterior, Sanidad Animal y Sanidad Vegetal en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud, siempre que no se requiera ningún control o documentación adicional.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	95,47%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.
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 24 horas, desde que la petición se formalice con toda la documentación exigida.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Poner a disposición en la sede del servicio regional las solicitudes de descarga o compra de productos cartográficos y de recursos educativos del Instituto Geográfico Nacional (Web IGN) en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud.	% de solicitudes puestas a disposición en el plazo comprometido.	95,18%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación y Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas 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 5 días hábiles desde la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

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 10 días hábiles desde su recepción.	% de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido.	99,55%	Incidencia puntual. No precisa de medida correctora.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información en la 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%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

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 3 días hábiles desde la entrada de la documentación completa.	% de expedientes resueltos 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 preceptivo.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver los expedientes de autorización de concursos de tiro en campos de tiro eventuales en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	88,89%	Incidencia puntual en un expediente, estando el resto en el plazo comprometido.
Tramitar las solicitudes de salarios de tramitación en juicios por despido y elaborar la propuesta de resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes con propuesta de resolución elaborada en el plazo comprometido.	100%	
Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.	98%	Incidencia puntual en un expediente, estando el resto en el plazo comprometido.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver las solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria para la tramitación.	% de solicitudes resueltas en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de renovaciones de autorizaciones de trabajo por cuenta ajena en un plazo máximo de 70 días naturales desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	95,96%	Mejoras en el proceso de monitorización de datos vinculados al cumplimiento del objetivo.
Resolver las solicitudes de tarjeta de residencia permanente de familiar de ciudadanos de la Unión Europea en un plazo máximo de 70 días naturales desde la recepción de la solicitud.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	84,83%	La causa del incumplimiento tiene base en demoras vinculadas a requerimientos e informes solicitados, esperando que la optimización de procesos corrija tendencia en el próximo período.
Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de menores nacidos en España en un plazo máximo de 40 días naturales desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	82,31%	La causa del incumplimiento tiene base en el tiempo dedicado a la formación del nuevo personal esperando que la optimización de procesos corrija tendencia en el próximo período.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Atender en el día el 100 % de viajeros que acudan al Centro de Vacunación Internacional para ser atendidos y que dispongan de cita previa.	% de viajeros atendidos en el plazo comprometido.	100%	
Resolver los expedientes de Inspección de Sanidad Exterior, Sanidad Animal y Sanidad Vegetal en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud, siempre que no se requiera ningún control o documentación adicional.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	78,65%	100 % de cumplimiento en la Inspección de Sanidad Animal y Sanidad Vegetal. Incidencias en Sanidad Exterior que serán analizadas con el servicio para toma de medidas correctoras el próximo trimestre.
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 24 horas, desde que la petición se formalice con toda la documentación exigida.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	
Poner a disposición en la sede del servicio regional las solicitudes de descarga o compra de productos cartográficos y de recursos educativos del Instituto Geográfico Nacional (Web IGN) en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud.	% de solicitudes puestas a disposición en el plazo comprometido.	91,67%	Incidencia puntual en un expediente, estando el resto en el plazo comprometido.
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación y Subdelegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	88,19%	Incidencias puntuales en la asignación de cita que serán analizadas con el servicio para su corrección en el próximo trimestre.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

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 10 días hábiles desde su recepción.	% de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información en la 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%	

