



1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las autorizaciones y renovaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	66,50%	Reciente incorporación de personal de nuevo ingreso en la Oficina de Extranjería.
Tramitar las autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para adopciones internacionales en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
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/as extranjeros/as en España y su integración social en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	12,75%	Reciente incorporación de personal de nuevo ingreso en la Oficina de Extranjería.
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.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2025

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para el uso de artículos pirotécnicos de más de 100 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%	
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	





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 2 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	95%	Reciente incorporación de personal de nuevo ingreso en la Oficina de Extranjería.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	94,75%	Reciente incorporación de personal de nuevo ingreso en la Oficina de Extranjería.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.	100%	





1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las autorizaciones y renovaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	78,44%	Solicitud de incorporación de personal procedente de la OEP. Incremento de la formación del personal.
Tramitar las autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	92,31%	Solicitar la Incorporación de nuevo personal procedente de la OEP.
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para adopciones internacionales en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	Sin solicitudes	
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/as extranjeros/as en España y su integración social en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	99,41%	Recordatorio al personal sobre los plazos a cumplir.





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

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 presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria.	% de certificados emitidos en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para el uso de artículos pirotécnicos de más de 100 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%	
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	





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 2 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	99,58%	Recordar la necesidad de arbitrar sustituciones entre responsables de contestar, incluso ante indisposiciones puntuales.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	99,81%	Recordar la necesidad de arbitrar sustituciones entre responsables de contestar, incluso ante indisposiciones puntuales.
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.	100%	





1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar las autorizaciones y renovaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas en un plazo máximo de 2 meses desde la presentación, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	No se han tramitado expedientes en ese periodo	
Tramitar los informes gubernativos para adopciones internacionales en un plazo máximo de 2 meses desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	No se han tramitado expedientes en ese periodo	
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/as extranjeros/as en España y su integración social en un plazo máximo de 3 meses desde la recepción.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
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.	85,71%	Organizar servicio durante las vacaciones del responsable.
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Resolver las solicitudes de autorización para el uso de artículos pirotécnicos de más de 100 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%	
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación del Gobierno.	% de quejas contestadas en el plazo comprometido.	100%	





2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las consultas dirigidas al buzón de las Oficinas de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información de Extranjería en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del correo.	% de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.	100%	

