DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de	% de solicitudes grabadas en el plazo		Incidencias puntuales. No
autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 5 días hábiles	comprometido.	90,50%	precisan de medidas
desde la presentación.			correctoras.
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de	% de solicitudes grabadas en el plazo		Incidencias puntuales. No
Extranjería en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la	comprometido.	98,50%	precisan de medidas
presentación.			correctoras.
Tramitar las prórrogas de estancias de corta duración en un plazo	% de expedientes tramitados en el plazo		
máximo de 5 días hábiles desde la presentación, siempre que se	comprometido.	100%	
disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación.			
Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de menores	% de expedientes tramitados en el plazo		Mejoras en el proceso de
nacidos en España en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la	comprometido.	79%	tramitación.
presentación, siempre que se disponga de toda la documentación		79%	
necesaria para la tramitación.			
Tramitar los informes gubernativos para visados de estudios,	% de informes tramitados en el plazo		
tratamiento médico y vacaciones de menores, en un plazo máximo	comprometido.	100%	
de 10 días hábiles desde la solicitud.			
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos	% de expedientes tramitados en el plazo		
extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 45 días hábiles	comprometido.	100%	
desde la presentación.			
Resolver las solicitudes de autorización para el uso de artículos	% de expedientes resueltos en el plazo	1000/	
pirotécnicos de más de 100 kg en manifestaciones festivas, en un	comprometido.	100%	



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA



ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
plazo máximo de 7 días hábiles desde que se recibe el informe			
preceptivo.			
Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo	% de quejas contestadas en el plazo		
máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Delegación del	comprometido.	100%	
Gobierno.			
Asignar cita para ser atendido en el Área de Educación en un plazo	% de citas asignadas en el plazo	1000/	
máximo de 5 días hábiles desde la solicitud.	comprometido.	100%	
Pago de facturas en un plazo máximo de 25 días hábiles desde su	% de facturas pagadas en el plazo	100%	
recepción por FACe.	comprometido.		
Resolver las solicitudes de reconocimiento de firmas en documentos	% de expedientes resueltos en el plazo		
académicos correspondientes a estudios universitarios oficiales que	comprometido.		
quieran surgir efecto en el extranjero en un plazo máximo de 5 días		100%	
hábiles desde que la petición se formalice con toda la			
documentación exigida.			



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder a las consultas de Extranjería remitidas al buzón de	% de respuestas a consultas en el plazo	100%	
consultas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción.	comprometido.		
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información,	% de correos electrónicos contestados		
excepto Extranjería, Área de Educación, Área de Trabajo e	en el plazo comprometido.	100%	
Inmigración y Jurado de Expropiación, en un plazo máximo de 3 días			
hábiles desde la recepción el correo.			
Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información	% de correos electrónicos contestados		
del Área de Educación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde	en el plazo comprometido.	100%	
la recepción del correo.			
Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de	% de respuestas a consultas en el plazo		
expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 7	comprometido.	100%	
días hábiles desde su recepción.			
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo	% de víctimas atendidas en el plazo	100%	
de 1 día hábil desde su solicitud.	comprometido.		



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA





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 telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	80%	Se dedica un día específico de la semana a la grabación de los expedientes presentados durante la semana anterior.
Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación.	% de solicitudes grabadas en el plazo comprometido.	97%	Se dedica un día específico de la semana a la grabación de los expedientes presentados durante la semana anterior.
Tramitar las prórrogas de estancias de corta duración en un plazo máximo de 5 días hábiles 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 solicitudes de autorización de residencia de menores nacidos en España en un plazo máximo de 15 días hábiles 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 10 días hábiles desde la solicitud.	% de informes tramitados en el plazo comprometido.	100%	
Tramitar las solicitudes de homologación y convalidación de títulos extranjeros no universitarios en un plazo máximo de 45 días hábiles desde la presentación.	% de expedientes tramitados en el plazo comprometido.	100%	



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA



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 para el uso de artículos pirotécnicos de más de 100 kg en manifestaciones festivas, en un plazo máximo de 7 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%	
Asignar cita para ser atendido en el Área de Educación en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud.	% de citas asignadas en el plazo comprometido.	100%	
Pago de facturas en un plazo máximo de 25 días hábiles desde su recepción por FACe.	% de facturas pagadas 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 5 días hábiles desde que la petición se formalice con toda la documentación exigida.	% de expedientes resueltos en el plazo comprometido.	100%	



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA REGIÓN DE MURCIA





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 de Extranjería remitidas al buzón de	% de respuestas a consultas en el plazo	100%	
consultas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción. Contestar todos los correos electrónicos que soliciten información, excepto Extranjería, Área de Educación, Área de Trabajo e Inmigración y Jurado de Expropiación, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción el correo.	comprometido. % de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.	100%	
Contestar todos 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%	
Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.	% de respuestas a consultas en el plazo comprometido.	100%	
Atender a las víctimas de violencia de género en un plazo máximo de 1 día hábil desde su solicitud.	% de víctimas atendidas en el plazo comprometido.	100%	

