



## 1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

| COMPROMISO                                                                                                                                    | INDICADOR                                         | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responder a las quejas recibidas por cualquier medio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada en la Subdelegación del Gobierno. | % de quejas contestadas en el plazo comprometido. | 70%                         | Mejora de la coordinación entre los departamentos responsables de tramitación de quejas.                                                                                                                                       |
| Asignar cita para ser atendido en la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 21 días hábiles desde la recepción de la solicitud.         | % de citas asignadas en el plazo comprometido.    | 95%                         | Solicitud desde la Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa de plantilla de distintos tipos de personal con el objetivo de cumplir el objetivo y ofrecer la atención y el servicio necesario que requiere la ciudadanía.         |
| Asignar cita previa para los servicios de vacunación internacional en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.  | % de citas asignadas en el plazo comprometido.    | 14%                         | Reiterados esfuerzos desde la Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa para conseguir una plantilla de personal sanitario y administrativo suficiente para cumplir el objetivo de ofrecer una prestación eficiente del servicio. |





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

| COMPROMISO                                                                                                                                                                                                             | INDICADOR                                            | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. | 100%                        |                                                                                                                                                                                                                               |
| Resolver las solicitudes de autorización de armeros para empresas de seguridad en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción del informe favorable de la Intervención de Armas y Explosivos.                 | % de expedientes resueltos en el plazo comprometido. | 100%                        |                                                                                                                                                                                                                               |
| 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%                        |                                                                                                                                                                                                                               |
| 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 recepción de la solicitud.                                                       | % de citas asignadas en el plazo comprometido.       | 90%                         | Reiterados esfuerzos desde la Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa para conseguir una plantilla de personal sanitario y administrativo suficiente para cumplir el objetivo de ofrecer una prestación eficiente del servicio |





## 2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

| COMPROMISO                                                                                                                                                                                                                                                                    | INDICADOR                                                            | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Contestar 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 2 días hábiles desde la recepción el correo.                                              | % de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.      | 100%                        |                               |
| 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 2 días hábiles desde la recepción del correo.                                                 | % de correos electrónicos contestados en el plazo comprometido.      | 100%                        |                               |
| 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%                        |                               |
| Contestar a las peticiones de información presentadas telemáticamente en el Área de Educación sobre los procesos de homologación y equivalencia de títulos y reconocimiento de firmas en un plazo máximo de 2 días hábiles, desde la recepción de la petición de información. | % de peticiones de información contestadas en el plazo comprometido. | 100%                        |                               |

