



ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMENTO ANO 2023

1. COMPROMISOS DE PROCEDIMENTO

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Gravar as solicitudes de renovacións de autorizacións de Estranxeiría – Presentación Ordinaria: Descarga do Impreso- nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.	100%	
Gravar as solicitudes telemáticas de renovacións de autorizacións de estranxeiría nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.	100%	
Gravar as solicitudes telemáticas iniciais de autorizacións de estranxeiría nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de solicitudes gravadas no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as autorizacións para traballar e excepcións a elas nun prazo máximo de 75 días naturais desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as autorizacións e renovacións de residencia temporal e traballo por conta propia e por conta allea nun prazo máximo de 75 días naturais desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar as autorizacións de residencia temporal non lucrativa e reagrupamento familiar nun prazo máximo de 30 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as solicitudes de arraigamento e outras circunstancias excepcionais nun prazo máximo de 75 días naturais desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as solicitudes de autorización de residencia de longa duración da Unión Europea nun prazo máximo de 75 días naturais desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as solicitudes de autorización de estadía por estudos, mobilidade de alumnos, prácticas non laborais ou servizos de voluntariado e autorización de traballo a titulares desta autorización nun prazo máximo de 45 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar as solicitudes de modificación das situacións dos/as estranxeiros/as en España nun prazo máximo de 75 días naturais desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar as solicitudes de autorización de residencia de menores nacidos en España nun prazo máximo de 30 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Emitir os Certificados de Emigrantes Retornados nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación necesaria para a tramitación.	% de certificados emitidos no prazo comprometido.	100%	
Tramitar os informes gubernativos para visados de estudos, tratamento médico e vacacións de menores, nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de informes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Tramitar os informes gubernativos para adopcións internacionais nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de informes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Resolver as solicitudes de devolución de taxas pagadas indebidamente e remitilas á AEAT nun prazo máximo de 3 meses desde a recepción completa da documentación por parte do solicitante.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.	100%	
Asignar cita para a consulta de expedientes de procedementos sancionadores nun prazo máximo de 3 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMENTO ANO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Tramitar as resolucións de expedientes sancionadores pola comisión de infraccións graves ou moi graves da Lei orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social nun prazo máximo de 90 días hábiles desde a recepción.	% de expedientes tramitados no prazo comprometido.	100%	
Elaborar o informe e remitir o expediente de axudas dirixidas a atender situacións de extraordinaria necesidade de españois de orixe retornados (Real decreto 1493/2007) para a súa resolución nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de informes elaborados e expedientes remitidos no prazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido na Oficina de Estranxeiría nun prazo máximo de 20 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido na Área de Traballo e Inmigración nun prazo máximo de 20 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.	100%	
Asignar cita para ser atendido na Área de Educación nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.	100%	
Asignar cita previa para os servizos de vacinación internacional nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de citas asignadas no prazo comprometido.	100%	
Administrar as vacinas recomendadas nun prazo máximo de 1 día hábil desde o día da consulta médica.	% de vacinas administracións no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMENTO ANO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Pagamento de facturas nun prazo máximo de 30 días hábiles desde a súa recepción por FACe.	% de facturas pagadas no prazo comprometido.	100%	
Resolver as solicitudes de compromisos de achega de capacidade de buques pesqueiros no prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude, sempre que se dispoña de toda a documentación adxunta necesaria.	% de solicitudes resoltas no prazo comprometido.	100%	
Responder ás queixas recibidas por calquera medio nun prazo máximo de 15 días hábiles desde a entrada na Delegación e Subdelegación do Goberno.	% de queixas contestadas no prazo comprometido.	100%	
Resolver as solicitudes de autorización para a realización de espectáculos con artificios pirotécnicos de máis de 100 kg, executados por expertos, nun prazo máximo de 2 días hábiles desde que se reciben os informes preceptivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.	100%	
Resolver as solicitudes de autorización de empresas de voladuras especiais cunha antelación máxima de 7 días hábiles á caducidade da autorización anterior, sempre que se reciba a documentación necesaria.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.	100%	
Resolver as solicitudes de autorización de armeiros para empresas de seguridade nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción do informe favorable da Intervención de Armas e Explosivos.	% de expedientes resoltos no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Resolver as solicitudes de autorización de suministro de explosivos nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción da solicitude.	% de expedientes resoltos en prazo comprometido.	100%	
Entregar as copias de laboratorio de fotografías aéreas certificadas solicitadas nun prazo máximo de 21 días hábiles desde a recepción do pago.	% de copias de laboratorio de fotografías entregadas no prazo comprometido.	100%	
Emitir os informes nos procedementos de medio ambiente, urbanismo e ordenación do territorio nun prazo máximo de 2 meses desde a recepción da solicitude.	% de informes emitidos no prazo comprometido.	92%	Trátase dun caso puntual. Detectouse a causa do atraso e corríxírase nos sucesivos procedementos.





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2023

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder ás consultas dirixidas á Caixa de correo das oficinas de estranxeiría nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a súa recepción.	% de respostas a consultas no prazo comprometido.	100%	
Contestar os correos electrónicos que soliciten información na Área de Traballo e Inmigración que non sexan de Estranxeiría, nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.	100%	
Contestar os correos electrónicos que soliciten información de estranxeiría nun prazo máximo de 10 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.	100%	
Contestar ás peticións de información presentadas telematicamente na Área de Educación sobre os procesos de homologación e equivalencia de títulos e recoñecemento de sinaturas nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a súa recepción.	% de peticións de información contestadas no prazo comprometido.	100%	
Contestar os correos electrónicos que soliciten información na Área de Agricultura e Pesca nun prazo máximo de 2 días hábiles desde a recepción do correo, salvo que dependan de informes externos, se é o caso, o prazo se iniciara desde que se reciba a información.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.	100%	





ANEXO 3

COMPROMISOS DE CALIDADE E INDICADORES DE SEGUIMIENTO ANO 2023

COMPROMISO	INDICADOR	GRAO DE CUMPRIMENTO ANUAL	MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS
Responder ás consultas sobre inspeccións veterinarias presentadas telematicamente nun prazo máximo de 2 días hábiles desde a súa recepción, salvo que dependan de informes externos, se é o caso, o prazo se iniciara desde que se reciba a información.	% de consultas respondidas no prazo comprometido.	100%	
Responder ás consultas sobre inspeccións fitosanitarias presentadas telematicamente no prazo máximo de 2 días hábiles desde a súa recepción, salvo que dependan de informes externos, se é o caso, o prazo se iniciara desde que se reciba a información.	% de consultas respondidas no prazo comprometido.	100%	
Contestar os correos electrónicos que soliciten información na Oficina de Información e Atención ó Cidadán/Oficina de Asistencia en Materia de Rexistros nun prazo máximo de 5 días hábiles desde a recepción do correo.	% de correos electrónicos contestados no prazo comprometido.	100%	
Contestar as solicitudes de información presentadas por redes sociais nun prazo máximo de 3 días hábiles desde a súa recepción.	% de solicitudes contestadas no prazo comprometido.	100%	
Publicar en redes sociais un mínimo de 10 contidos semanais.	% de publicacións semanais en redes sociais co contido mínimo comprometido.	100%	

