



1. COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO

| COMPROMISO | INDICADOR | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Resolver las solicitudes de devolución de tasas pagadas indebidamente y remitirlas a la AEAT en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción completa de la documentación por parte del solicitante. | % de expedientes resueltos en el plazo comprometido. | | |
| Asignar cita previa para ser atendido en el Área de Educación en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud. | % de citas asignadas en el plazo comprometido. | | |
| Grabar las solicitudes telemáticas de renovaciones de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 6 días hábiles desde la recepción de la solicitud. | % de solicitudes grabadas en el plazo comprometido. | | |
| Grabar las solicitudes telemáticas iniciales de autorizaciones de Extranjería en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud. | % de solicitudes grabadas en el plazo comprometido. | | |
| Tramitar las solicitudes de autorización de residencia de larga duración Unión Europea en un plazo máximo de 50 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación. | % de expedientes tramitados en el plazo comprometido. | | |
| Emitir los Certificados de Emigrantes Retornados en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación. | % de expedientes tramitados en el plazo comprometido. | | |





| COMPROMISO | INDICADOR | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS |
|--|---|-----------------------------|-------------------------------|
| 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 recepción de la solicitud, siempre que se disponga de toda la documentación necesaria para la tramitación. | % de expedientes tramitados en el plazo comprometido. | | |
| Resolver las solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria para la tramitación. | % de expedientes tramitados en el plazo comprometido. | | |
| Asignar cita previa para la atención en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud. | % de citas asignadas en el plazo comprometido. | | |

2. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN

| COMPROMISO | INDICADOR | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------|
| 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 1 día hábil, desde la recepción de la petición de información. | % de peticiones de información contestadas en el plazo comprometido. | | |





COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AÑO 2024

| COMPROMISO | INDICADOR | GRADO DE CUMPLIMIENTO ANUAL | MEDIDAS CORRECTORAS ADOPTADAS |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Responder a las consultas relacionadas con la tramitación de expedientes del Jurado de Expropiación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción. | % de respuestas a consultas en el plazo comprometido. | | |
| Responder a las consultas dirigidas al buzón de las Oficinas de Extranjería en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su recepción. | % de respuestas a consultas en el plazo comprometido. | | |
| Contestar los escritos y comunicaciones físicas recibidos en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción. | % de escritos y comunicaciones físicas contestados en el plazo comprometido. | | |

