

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CP1</b>	Resolver las solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia y trabajo presentadas a través de la plataforma Mercurio en un plazo máximo de dos meses desde la presentación de la solicitud.	<i>Porcentaje de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia y trabajo presentadas a través de la plataforma Mercurio resueltas en un plazo máximo de dos meses.</i>	100%	100%	100%	90%	97.5%	<i>El descenso del porcentaje ha sido ocasionado por encontrarse en tramitación, en todos ellos, un procedimiento de extinción de la autorización que se pretendía renovar.</i>
<b>CP2</b>	Resolver las solicitudes de residencia de larga duración presentadas a través de la plataforma Mercurio en un plazo máximo de dos meses desde la presentación de la solicitud.	<i>Porcentaje de solicitudes de residencia de larga duración presentadas a través de la plataforma Mercurio resueltas en un plazo máximo de dos meses.</i>	99%	98%	95%	98%	97.5%	
<b>CP3</b>	Resolver las solicitudes de residencia por circunstancias excepcionales formuladas por progenitores de menores españoles y presentadas a través de la plataforma Mercurio en un plazo máximo de dos meses desde la presentación de la solicitud.	<i>Porcentaje de solicitudes de residencia por circunstancias excepcionales formuladas por progenitores de menores españoles y presentadas a través de la plataforma Mercurio resueltas en un plazo máximo de dos meses.</i>	95%	95%	93%	97%	95%	<i>El descenso en el porcentaje de expedientes que cumplen los objetivos ha venido ocasionado por la necesidad de solicitar en determinados expedientes, informes de los servicios policiales que se han demorado más de lo habitual como consecuencia de la coincidencia de la</i>

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
								<i>Operación Paso del Estrecho.</i>

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CP4</b>	Resolver las solicitudes de inscripción o renovación de empresa de la construcción en el Registro de Empresa Acreditada (REA) en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la presentación de la solicitud, con la documentación completa.	<i>Porcentaje de solicitudes de inscripción o renovación de empresa de la construcción en el Registro de Empresa Acreditada (REA) resueltas en un plazo máximo de 7 días hábiles.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CP5</b>	Resolver las solicitudes de inspección para la renovación de los Certificados de Control de Sanidad a Bordo/Exención de Control de Sanidad a Bordo en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.	<i>Porcentaje de solicitudes de inspección para la renovación de los Certificados de Control de Sanidad a Bordo/Exención de Control de Sanidad a Bordo resueltas en un plazo máximo de 5 días hábiles.</i>	100%	100%	100%	--- *	100%	* Sin solicitudes

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE PROCEDIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CP6</b>	Resolver las solicitudes de autorizaciones por parte de los Servicios de Inspección Farmacéutica de expedientes de Importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y sus materias primas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.	<i>Porcentaje de solicitudes de autorizaciones por parte de los Servicios de Inspección Farmacéutica de expedientes de Importación de medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y sus materias primas en un plazo máximo de 5 días hábiles.</i>	100%	100%	100%	— *	100%	<i>*Sin solicitudes</i>

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE INFORMACIÓN**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CI1</b>	Actualizar en 2 días hábiles la información sobre cambios producidos y/o errores detectados.	<i>Porcentaje de cambios o errores actualizados en el plazo de 2 días hábiles.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>CI2</b>	Contestar en 2 días hábiles la información solicitada por correo electrónico en materia de: Certificados digitales Claves Permanentes Autorización compra inmueble Registro de asociaciones ( <a href="mailto:personal_oiac.melilla@correo.gob.es">personal_oiac.melilla@correo.gob.es</a> )	<i>Porcentaje de correos electrónicos contestados en el plazo de 2 días hábiles en materia de Registro, Información y Atención al Ciudadano.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE ACTUALIZACIÓN**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CA1</b>	Trimestralmente, actualizar el listado de servicios electrónicos.	<i>Porcentaje de publicación trimestral del listado actualizado de servicios electrónicos.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	

<b>CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b> <b>CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA</b> <b>AÑO 2023</b>								
NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CQS1</b>	Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 12 días hábiles	<i>Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un plazo de 12 días hábiles.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	

**CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS – COMPROMISOS SOBRE TRANSPARENCIA**  
**CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MELILLA**  
**AÑO 2023**

NÚMERO	DENOMINACIÓN DEL COMPROMISO	INDICADOR DE MEDICIÓN	GRADO DE CUMPLIMIENTO					MEDIDAS DE CORRECCIÓN ADOPTADAS
			1T	2T	3T	4T	ANUAL	
<b>CT1</b>	Publicar trimestralmente el grado de cumplimiento de estos compromisos.	<i>Porcentaje de publicación trimestral del grado de cumplimiento de los compromisos.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	