

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 11 de febrero ha establecido los siguientes **COMPROMISOS DE CALIDAD** en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total usuarios con prestaciones	Valor medio de 3,94 sobre 5	Que el valor medio obtenido será igual o superior a 3,5
CALIDAD DEL SERVICIO	Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001	Certificación renovada en el año 2010	Mantener la certificación para el año 2011
EFFECTIVIDAD SERVICIO	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno	86 %	Que el porcentaje que considera que el servicio es bueno será igual o superior al 75 %
CORTESÍA	% obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	91,6 %	Que el porcentaje que considera que el trato es bueno será igual o superior al 80 %
PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE PBF	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	33 días	Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente
PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE IMI	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	41 días	Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente
PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES: NECESIDADES BÁSICAS	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	46 días	Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente
PLAZO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES: EQUIPAMIENTO BÁSICO	Tiempo medio de tramitación del expediente hasta la fecha de registro de salida del Centro	35 días	Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente