

. Mantener la certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001 para el año 2011.

. Que el valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad total del servicio a usuarios con prestaciones será igual o superior a 3,5 sobre 5.

. Que el porcentaje obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno será igual o superior al 75 %.

. Que el porcentaje obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato es bueno será igual o superior al 80 %.

. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de la Prestación Básica Familiar.

. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de Ingreso Melillense de Integración.

. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de prestaciones de Emergencia Social, en sus tres modalidades.

. Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para todos los Centros de Servicios Sociales.

. Que se realizará como mínimo 1 acción Formativa anual para los trabajadores de los Centros de Servicios Sociales.

. Mantenimiento de los programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales: SIVO; Emergencia social; Alojamiento temporal alternativo; Comedor social; Ingreso melillense de integración (IMI); Prestación básica familiar (PBF); Ayudas técnicas; Subvenciones al transporte urbano; y otras prestaciones.

. Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el Comedor Social.

. Mantener la subvención al transporte urbano en cuantía no inferior a 560 bonos mensuales.

#### Indicadores

. Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001.

. Nivel de calidad total del servicio a usuarios con prestaciones.

. % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno.

. % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.

. Tiempo medio de tramitación del expediente de Prestación Básica Familiar hasta la fecha de registro de salida de la resolución.

. Tiempo medio de tramitación del expediente de Ingreso Melillense de Integración hasta la fecha de registro de salida de la resolución.

. Tiempo medio de tramitación del expediente de Emergencias Sociales-Necesidades básicas hasta la fecha de registro de salida de la resolución.

. Tiempo medio de tramitación del expediente de Emergencias Sociales-Equipamiento básico hasta la fecha de registro de salida de la resolución.

. Tiempo medio de tramitación del expediente de Emergencias Sociales-Endeudamiento hasta la fecha de registro de salida de la resolución.