

INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Sin evaluar anteriormente	Que el valor medio de satisfacción/cortesía será igual o superior a 3,5 sobre 5
Plazo de alta en el programa CASAD	Pendiente datos aplicación informática CASAD	Que el plazo de alta en el programa será de un día hábil, siempre que se cumpla los requisitos exigidos.
Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD	Pendiente datos aplicación informática CASAD	Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, será igual o inferior a 3 días hábiles.
Programa CASAD	Programa CASAD	Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse.
Medios de alta en el CASAD	Presencial, telemática y telefónica (010)	Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010)
Usuarios con acceso al programa	480 Usuarios	Universalización del servicio para Mayores de 70 años.
Programa del CASAD	Sin valor de referencia año 2010	Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.
Nº de Campañas de difusión CASAD	Sin referencia año 2010	Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD.
Asesoramiento personalizado	Existencia de asesoramiento personalizado	Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y se ha presentado una alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 6 de junio, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios.