ANEXO I

		PRINCIPIOS DE ACTUACION																PRINCIPIOS ETICOS												PRINCIPIOS DE CONDUCTA									
		Orientación a la ciudadanía	Transparencia	Eficacia	Eficiencia	Economía	Simplicidad	Comprensdión	Modernización e innovación	Calidad y mejora continua	Anticipación o proactividad	Prevención	Responsabilidad	Paricipación ciudadana	Equilibrio territorial	Conciliación laboral	Atención e información	Respetar ordenamiento jurídico	Imparcialidad e interés común	Lealtad y buena fe	Respeto derechos y no discriminación	Abstención por interés personal	Evitacónde conflicto de interés	No aceptar trato de favor o privilegios	Actuación eficiente e interés general	No influir por privilegios o beneficios	Cumplimiento de tareas y plazos	Neutralidad y dedicación al servicio público	Secreto y debidas discrección	Atención y respeto a la ciudadanía	Despeño diligente. Cumplimiento jornada y horario	Obediencia instrucciones y óredenes de superiores	Información a ciudadanos	Admón austera de los recursos y bienes públicos	Rechazo de regalo, favor o servicio	Garantización de constancia y permanencia de docs	Formación y cualificación actualizada	Observación de normas sb seguridad y salud labora	Propuestas de mejora
ACCESIBILIDAD,	Accesibilidad geográfica																																						
	Barreras físicas o arquitectónicas (1)	1																																					
	Horarios de atención (3)	3																																					
	Tiempos de espera excesivos (1)									1																													
	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario																																						
	Recursos tecnológicos																																						
	Señalización																																						
	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones																																						
INFORMACIÓN	Accesibilidad a la información																																						
	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar (1)																1																						
	Información deficiente o incompleta																																						
	Tiempos excesivos de respuesta a consultas																																						
	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas																																						
	Otros: información																																						
EMPLEADOS	Falta de competencia																																						
	Falta de cortesía o educación (6)																													6									
	Falta de interés en la atención al ciudadano (6)																													6									
	Falta de equidad en el trato																																						
	Falta de compresión o interés por los problemas planteados (4)																													4									
	Otros empleados públicos																																						
SERVICIO	Errores en la prestación del servicio																																						
	Petición de documentación innecesaria																																						
	Tiempos de tramitación excesivos (7)									7																													
	Incumplimiento especificaciones del servico (1)																1																						
	Incumplimiento expectativas de servicio al ciudadano (54)									54																													
	Otras causas																																						
	TOTAL	4	0	0	0	0	0	0	0	62	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	74%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%