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	Evitaciónde 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 laboral	Propuestas de mejora
ACCESIBILIDAD,	Accesibilidad geográfica																																						
	Barreras físicas o arquitectónicas (1)	5																																					
	Horarios de atención (1)	1																																					
	Tiempos de espera excesivos (15)																15																						
	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario (7)	5 0																																					
	Recursos tecnológicos (3)																																						
	Señalización (1)																																						
	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones (1)																																						
INFORMACIÓN	Accesibilidad a la información (0)																																						
	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar (1)																3																						
	Información deficiente o incompleta (0)																																						
	Tiempos excesivos de respuesta a consultas (1)																																						
	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas (0)																																						
	Otros: información (0)																																						
EMPLEADOS	Falta de competencia (0)																														4								
	Falta de cortesía o educación (8)																													14									
	Falta de interés en la atención al ciudadano (1)																													3									
	Falta de equidad en el trato (0)																													1									
	Falta de compresión o interés por los problemas planteados (5)																													6									
	Otros empleados públicos (0)																																						
SERVICIO	Errores en la prestación del servicio (6)	1																																					
	Petición de documentación innecesaria (1)																																						
	Tiempos de tramitación excesivos (8)									4																													
	Incumplimiento especificaciones del servico (1)									10																													
	Incumplimiento expectativas de servicio al ciudadano (80)	40																																					
	Otras causas (1)																																						
	TOTAL	108	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	64%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%