

ANEXO I

ANEXO I		PRINCIPIOS DE ACTUACION																PRINCIPIOS ETICOS												PRINCIPIOS DE CONDUCTA															
		Orientación a la ciudadanía	Transparencia	Eficacia	Eficiencia	Economía	Simplicidad	Comprensión	Modernización e innovación	Calidad y mejora continua	Anticipación o proactividad	Prevención	Responsabilidad	Participación 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	Evitación de 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 discreción	Atención y respeto a la ciudadanía	Despeño diligente. Cumplimiento jornada y horario	Obediencia instrucciones y órdenes de superiores	Información a ciudadanos	Admón austeridad 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, HORARIOS	Accesibilidad geográfica	2																																											
	Barreras físicas o arquitectónicas (3)	2																																											
	Horarios de atención (2)	1																																											
	Tiempos de espera excesivos (14)								35																																				
	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario (2)								2																																				
	Recursos tecnológicos								2																																				
	Señalización																																												
	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones	3																																											
INFORMACIÓN	Fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos								7																																				
	Falta de asistencia personalizada on line	2																																											
	Accesibilidad a la información																1																												
	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar (1)																1																												
	Información deficiente o incompleta																2																												
	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 (4)																													9															
	Falta de interés en la atención al ciudadano (4)																													3															
	Falta de equidad en el trato																											2																	
	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados (5)																														4														
	Otros empleados públicos (3)																																												
SERVICIO	Errores en la prestación del servicio (8)								3																																				
	Petición de documentación innecesaria						2																																						
	Tiempos de tramitación excesivos (6)								6																																				
	Incumplimiento especificaciones del servicio (4)																1																												
	Incumplimiento expectativas de servicio al ciudadano (43)								35																																				
	Otras causas																																												
TOTAL		10	0	0	0	0	2	0	0	90	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	16	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0					
PORCENTAJE		8%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	71%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%							