

ANEXO I

		PRINCIPIOS DE ACTUACION										PRINCIPIOS ETICOS							PRINCIPIOS DE CONDUCTA																	
		Orientación a la ciudadanía	Transparencia	Eficacia	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 discrección	Atención y respeto a la ciudadanía	Despacho diligente. Cumplimiento jornada y horario	Obediencia instrucciones y órdenes 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
Accesibilidad geográfica	2																																			
Barreras físicas o arquitectónicas (3)	2																																			
Horarios de atención (2)	1																																			
Tiempos de espera excesivos (14)																																				
Espacio/condiciones ambientales/mobiliario (2)																																				
Recursos tecnológicos																																				
Señalización																																				
Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones	3																																			
Fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos																																				
Falta de asistencia personalizada on line	2																																			
Accesibilidad a la información																																				
Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar (1)																																				
Información deficiente o incompleta																																				
Tiempos excesivos de respuesta a consultas																																				
No disponibilidad de información en lenguas oficiales u otras lenguas																																				
Otros: información																																				
Falta de competencia																																		1		
Falta de cortesía o educación (4)																																				
Falta de interés en la atención al ciudadano (4)																																				
Falta de equidad en el trato																																				
Falta de compresión o interés por los problemas planteados (5)																																				
Otros empleados públicos (3)																																				
Errores en la prestación del servicio (8)																																				
Petición de documentación innecesaria		2																																		
Tiempos de tramitación excesivos (6)																																				
Incumplimiento especificaciones del servicio (4)																																				
Incumplimiento expectativas de servicio al ciudadano (43)																																				
Otras causas																																				
TOTAL	10	0	0	0	0	0	2	0	0	90	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	16	0	0	0	0	1	0	0		
PORCENTAJE	8%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	71%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%			