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	Evitacióndе 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 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	Observación de normas sb seguridad y salud labora	Propuestas de mejora
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E	Accesibilidad geográfica																																						
	Barreras físicas o arquitectónicas (13)	1 3																																					
	Horarios de atención (1)	1																																					
	Tiempos de espera excesivos (5)									5																													
	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario (6)									6																													
	Recursos tecnológicos																																						
	Señalización																																						
	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones (2)									2																													
	Fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (4)									4																													
	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios (3)	3																																					
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 (1)																1																						
	Tiempos excesivos de respuesta a consultas																																						
	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas																																						
	Otros: información																																						
EMPLEADOS	Falta de competencia (1)																																				1		
	Falta de cortesía o educación (13)																													13									
	Falta de interés en la atención al ciudadano (3)																													3									
	Falta de equidad en el trato (1)																											1											
	Falta de compresión o interés por los problemas planteados (3)																													3									
	Otros empleados públicos																																						
SERVICIO PRESTADO	Errores en la prestación del servicio																																						
	Petición de documentación innecesaria																																						
	Tiempos de tramitación excesivos (51)									51																													
	Incumplimiento especificaciones del servico																																						
	Incumplimiento expectativas de servicio al ciudadano (58)									58																													
	Otras causas																1																						
ATENCIÓN CIUDADANO	Falta de asistencia personalizada on line o telefónica																1																						
	Asistencia personalizada inadecuada																																						
	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a																																						
	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados																																						
	Otros: atención al ciudadano																																						
	TOTAL	17	0	0	0	0	0	0	0	126	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	19	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	PORCENTAJE	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	75%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%