**Asunto 04/2023**

**RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA DE FORMA ANÓNIMA SOBRE LA FALTA DE RESPUESTA POR PARTE DE UNA EMPRESA CONTRATADA POR (...)**

## I.- CONSULTA

1.- El 11 de julio del 2023 se recibió una queja presentada de forma anónima en relación a la falta de atención a una petición reiterada a la empresa (...), empresa encargada de la gestión de (…).

Según se detalla en el escrito, las personas institucionalizadas en dicha residencia son usuarias de distintos servicios; algunos de ellos están incluidos en la aportación de la persona residenciada y otros no lo están (como peluquería, podología y farmacia), aunque de igual forma se prestan en el centro y es la empresa gestora quien lo cobra directamente a través de la cuenta bancaria de la persona residente.

Según se denuncia, se ha solicitado a la empresa en reiteradas ocasiones las facturas por esos últimos gastos y en lugar de facturas se les envía un listado en formato Excel con los gastos habidos, pero no la factura propiamente.

2.- La persona denunciante reivindica su derecho a recibir las facturas pagadas.

## II.- NORMAS DE APLICACIÓN

1.- Por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 1 de marzo del 2016 se aprobó el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público (SII), con el que se quiere afianzar la ética pública y la ejemplaridad como señas de identidad de la Institución.

En el marco de dicho Sistema, se han aprobado sucesivamente diferentes Códigos de conducta: por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 1 de marzo del 2016, el Código de Conducta y Buenas Prácticas de los miembros de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de los altos cargos públicos y personal asimilado de la Administración Foral de Gipuzkoa y de las entidades de su sector público (CCCP); por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral del 5 de septiembre de 2017, el Código de Conducta y Marco de Integridad Institucional aplicable a la contratación pública (CCC); por acuerdo del Consejo de

Gobierno Foral del 7 de noviembre de 2017, el Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral de Gipuzkoa (CCEP); por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 2 de octubre del 2018, el Código de conducta y Marco de Integridad aplicable a Ayudas y Subvenciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público (CCAS); por Decreto Foral 13/2022, de 13 de septiembre, el Código de Conducta aplicable a los grupos de interés que interactúan con la Diputación Foral de Gipuzkoa y su sector público (CCGI); y por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 10 de enero del 2023, el Código Ético para la utilización de los datos y la inteligencia artificial en la Diputación Foral de Gipuzkoa y en el resto de entidades que forman parte del sector público foral (CDIA).

2.- Tanto el SII como los respectivos Códigos de conducta establecen que será la Comisión de Ética Institucional (CEI), cuya organización, procedimiento y funcionamiento se regula en el Decreto Foral 10/2022, de 3 de mayo, el órgano de máxima garantía y quien conozca los asuntos relativos a su aplicación, correspondiéndole tramitar y resolver las quejas y denuncias recibidas sobre el incumplimiento de los valores, principios y normas de conducta establecidos en los diferentes instrumentos de desarrollo del Sistema de Integridad Institucional.

## III. VALORACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1- En el presente asunto se denuncia la falta de atención a reiteradas peticiones de facturas realizadas a la empresa (...), empresa que gestiona (…).

Como primer apunte debemos señalar que en principio podría tratarse de un problema puramente administrativo o de comunicación entre la empresa y el particular y, por tanto, *a priori*, no susceptible de ser estudiado por esta CEI cuyo ámbito de aplicación se circunscribe a lo establecido en el SII. Sin embargo, se trata de una situación ocurrida en el ámbito de actuación de una residencia cuya responsabilidad recae en (…) y que, por tanto, tiene la obligación de cumplir con los valores y principios establecidos en el SII para todo el sector público foral, razón por la cual se procede a su estudio.

Dado que la queja recae sobre un tercero, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 9 del Decreto Foral 10/2022, de 3 de mayo, relativo a la tramitación, resolución y notificación de los asuntos, el 18 de julio se le trasladó tanto a la Directora de (…) como a (...) la queja recibida a fin de informarle y garantizar su derecho a poder manifestar y argumentar las consideraciones oportunas, a la vez que se realizaban algunas preguntas que esta CEI consideró necesarias para poder resolver el asunto. En este sentido, la gerente de (...) remitió el 1 de agosto un escrito con sus consideraciones.

2.- En la queja presentada se señala que las familias de las personas residentes reciben dos cargos al mes, uno por parte de (...) en relación a los servicios que dependen del centro como son la hostelería, asistencia sanitaria, psicológica y terapéutica; y un segundo cargo por parte de (...) por una serie de servicios no cubiertos por la aportación establecida como pueden ser peluquería, podología o farmacia, servicios que se prestan en el centro y que cobra directamente la empresa gestora a través de la cuenta bancaria de la persona usuaria. Según se señala, en este segundo caso, se ha solicitado en reiteradas ocasiones las facturas correspondientes a estos servicios, pero en lugar de las facturas la empresa remite un listado en formato Excel con los servicios prestados y los gastos correspondiente. La persona denunciante expresa su derecho como ciudadano a recibir las facturas de esos servicios que ha abonado.

3.- En el escrito recibido por parte de los responsables de (...), se señala que éste es responsable de 16 residencias, entre ellas la referida en este asunto, de cuya gestión se encarga (...) desde 2019. Tal y como se recoge en las condiciones del contrato, hay algunos servicios al margen de los prestados propiamente, los mencionados de peluquería, podología, farmacia y otros. Dado que estos servicios no entran dentro del precio por residencia, son cobrados a la persona usuaria directamente por (...). En relación a estos gastos, se señala que existen dos opciones: (1) solicitar una lista de los gastos derivados al margen del precio de estancia o (2) solicitar la factura de los gastos derivados al margen del precio de estancia. En el primer caso, desde la residencia se le traslada un documento con la lista de gastos extraordinarios habidos, señalando en su caso los consumos de farmacia que no entran dentro de sistema de copago del sistema de salud. En el segundo supuesto, la solicitud de factura se dirige desde la residencia a los servicios centrales de (...) y una vez recibida la factura, se remite al solicitante. Para ambas aclaraciones se adjunta tanto el modelo de la lista de servicios como el de factura.

Se señala que en ambos casos la información recibida es la misma solo que en formatos diferentes, y que todas las personas residentes y sus familiares tienen la opción de pedir la información en cualquiera de las dos modalidades. Apuntan que puede tratarse de un error y que se haya solicitado el listado en vez de las facturas, señalando que en caso de recibir la petición de factura normalmente se envía con los detalles necesarios.

4.- Tras las explicaciones recibidas por parte de (...), donde se señala el procedimiento y se plantea la duda sobre si se ha optado por el procedimiento incorrecto para la obtención de las facturas, resultaba necesario asegurar que efectivamente se había solicitado la factura correctamente. Al tratarse de una denuncia anónima presentada a través de la aplicación que garantiza en anonimato de las personas, esta CEI carecía de medios para contactar con la misma por lo que la única opción fue solicitar información adicional a través de dicha plataforma. Sin embargo, trascurrido un tiempo prudencial sin obtener respuesta, esta CEI se ve obligada a emitir esta resolución sin haber podido cotejar dicha información.

5.- Tal y como se ha señalado al comienzo de la valoración, la causa de que esta CEI entre a valorar este asunto radica en que la supuesta o posible negligencia por parte de la empresa (...) tiene lugar en el ámbito de una residencia para personas mayores responsabilidad de (...), y por derivada de la Diputación Foral de Gipuzkoa y, por tanto, queda bajo el paraguas de los valores, principios y normas de conducta y actuación que deben respetarse en el ejercicio de la prestación de servicios públicos. En este caso, deberá asegurarse el cumplimento tanto de lo establecido en el Código relativo al empleo público foral (CEEP) como en el de la contratación pública foral (CCC).

6.- La contratación de empresas o entidades para la prestación de servicios públicos es una práctica habitual avalada por la legislación actual para el caso en el que dichos servicios no puedan llevarse a cabo con personal propio. Es el caso que nos ocupa; en 2019 se contrataron los servicios de residencia y estancias diurnas en el centro residencia para personas mayores de (…), resultando (...) S.L adjudicataria de los mismos.

El objeto principal del CCC es establecer los valores éticos y normas de conducta, así como principios de buenas gestión y normas de actuación profesional que deber presidir las actuaciones en materia de contratación pública, tanto del personal foral en todas aquellas actividades profesionales relacionadas con el ejercicio de sus funciones como de las empresas y entidades licitadoras intervinientes en el procedimiento de contratación. El objetivo es reforzar la integridad en la contratación pública como elemento generador de confianza.

Para ello, se establecen una serie de pautas que deben cumplir ambas partes, Administración y empresa o entidad. La mayor parte de las normas que se establecen en el CCC están dirigidas a garantizar la integridad del procedimiento de contratación en sí, esto es, desde la justificación de la necesidad de contratar, pasando por la licitación y la adjudicación. Pero el procedimiento no debe terminar aquí, ya que una vez adjudicado el contrato, debe garantizarse también la adecuada gestión del servicio contratado. Así lo señala el propio CCC es su apartado relativo a la ejecución del contrato, donde se señala:

*12. Información sobre gestión del contrato*

*12.1. El contratista se comprometerá a presentar, a petición del poder adjudicador, todos los **documentos justificativos de las condiciones de ejecución** del contrato.*

*12.2. Las empresas o entidades licitadoras **consienten la realización de todos los controles documentales o in situ** que se consideren necesarios para reunir pruebas que corroboren la sospecha de que se han producido gastos comerciales no habituales (gastos extraordinarios) u otro tipo de prácticas anticompetitivas o corruptas.*

*Ello especialmente cuando se aprecien sospechas de posible existencia de riesgos o actuaciones fraudulentas, de oficio o por existencia de cualquier información.*

*12.3. Se admitirán las informaciones obtenidas de cualquier fuente, siempre que se lleve a cabo pretendiendo poner de manifiesto la existencia de vulneraciones de estos compromisos en un contrato público de la Administración Foral.*

*(…)*

Con todo esto, se pretende asegurar una correcta prestación de los servicios contratados. Es importante apuntar que a ojos de la ciudadanía es indiferente la empresa o entidad que presta esos servicios pues es en la Diputación Foral de Gipuzkoa en quien han depositado la confianza del buen funcionamiento del servicio y, por tanto, en lo que al ciudadano se refiere, ella es la responsable. De ahí la importancia de asegurar que estos servicios se prestan con la diligencia que se le espera a la propia Diputación foral y cumpliendo los valores y principios que le identifican y que son los recogidos en SII; es por ello que se entiende que dentro de las condiciones de la ejecución del contrato se encuentra su contemplación y respeto.

Dicho esto, habrá que ver qué establece el SII en cuanto a la prestación de servicios públicos. En este sentido debemos traer a colación diferentes preceptos del CEEP que deben tenerse en cuenta.

En relación al valor del Respeto:

*7. Respeto*

*(…)*

*d) **Particular atención se deberá prestar** por parte de las y los empleados públicos **a las relaciones con la ciudadanía y con los usuarios de los servicios públicos**. En este ámbito, en cuanto que tal ciudadanía es la razón última de la existencia de la idea de servicio público que prestan las y los empleados forales, será tratada en todo caso y situación con cortesía, corrección, debido respeto y, en especial, con la dignidad que toda persona merece, así como con deferencia, empatía y serenidad.*

*(…)*

Y también se señalan algunas normas de actuación en relación a los principios de Transparencia y Responsabilidad profesional:

*3.1 Trasparencia*

*(…)*

*c) Asimismo, las y los empleados públicos forales actuarán con especial diligencia* ***garantizando respuestas rápidas, efectivas y motivadas****, cuando se demande a la Administración Foral información pública por parte de la ciudadanía y de sus entidades, ponderando en cada caso los límites existentes, los derechos en juego e interpretando de forma restrictiva las causas de inadmisión y aquellos límites, con el fin de favorecer el control de la actividad pública por la ciudadanía.*

*(…)*

*3.5 Responsabilidad profesional*

*(…)*

*b) En el ejercicio de sus funciones las y los empleados públicos forales actuarán siempre con plena responsabilidad profesional****, cumpliendo sus funciones y tareas con la mayor diligencia posible*** *y dedicando los esfuerzos necesarios para cumplir los objetivos marcados.*

*c) Todo ello implica una especial dedicación a las funciones asignadas, valorando siempre los intereses y posiciones que cada asunto o trámite administrativo conlleve, motivando en todo caso cualquier propuesta o informe, y, en todo caso, asumiendo las consecuencias que se deriven por el ejercicio incorrecto de tales funciones, así como de sus propias conductas.*

*(…)*

Todos estos preceptos vienen a garantizar una adecuada y profesional atención a la ciudadanía y usuaria de los servicios públicos, llevando a cabo las tareas con la necesaria diligencia, atendiendo a las necesidades y peticiones de los mismos y resolviendo las cuestiones de forma efectiva. Un servicio prestado en estas condiciones tiene como consecuencia una ciudadanía contenta y agradecida con el servicio recibido, lo cual redunda en la buena imagen de la Institución.

En el asunto que nos ocupa, el reiterado ninguneo a la petición de las facturas sería una conducta inapropiada y evidentemente contraria a un ejercicio responsable, respetuoso y profesional, que es lo que exige el SII, y por tanto sería una actitud reprobable por esta CEI por ser contraria al mismo.

Sin embargo, tal y como se ha señalado más arriba, al no haber recibido la información adicional solicitada a la persona que presentó la queja y no haber podido cotejar si realmente se trata de una actuación inapropiada o un error, esta CEI no puede más que dar por buena la información recibida en cuanto a los procedimientos.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 29 de agosto del 2023, la siguiente

## RESOLUCIÓN

**Primero. -** En virtud de las evidencias aportadas, y de lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral que contemplan los valores de Respeto, Transparencia y Responsabilidad Profesional, consideramos que los procedimientos establecidos tanto para el envío de la relación de servicios prestados como de las facturas son correctos y, por tanto, no se vulnera lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público.

**Segundo. –** La transparencia, la comunicación abierta y la capacidad de respuesta son elementos fundamentales para garantizar la correcta ejecución de un contrato de prestación de servicios públicos. Por ellos, en aras a garantizar el buen funcionamiento y calidad del servicio público y la atención dada a las personas usuarias y sus familiares por parte de la empresa encargada de la gestión de la residencia, recomendamos adoptar las siguientes medidas:

1) Determinar una persona responsable del contrato y encargada de la supervisión de su ejecución, tanto por parte de (...) como de la empresa (...).

2) Establecer unos procedimientos de seguimiento y revisión constantes para realizar un adecuando seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los términos del contrato.

3) Requerir periódicamente, así como ante cualquier incidencia, información y documentación que en relación directa o indirecta con el contrato pueda servir para justificar las condiciones de la ejecución del contrato y el correcto funcionamiento del servicio.

4) Realizar inspecciones regulares en el lugar donde se prestan los servicios para verificar la calidad y el cumplimiento. Las inspecciones pueden ser llevadas a cabo por personal de la administración pública o por terceros independientes si es necesario.

5) Establecer un mecanismo para abordar problemas y deficiencias en la ejecución del contrato.

6) Mantener una comunicación abierta y constante con la empresa contratista para abordar cualquier problema de manera oportuna y resolver rápidamente posibles malentendidos.

**Irune Beresaluze Lazkano**
**Presidenta de la Comisión de Ética Institucional**