



## Asunto 3/2024

---

### **RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA EN RELACIÓN AL ESTADO DE LA FLOTA QUE REALIZA EL SERVICIO DE TRANSPORTE EN EL CENTRO DE DÍA (...) (...)**

---

#### **I.- CONSULTA**

1.- El 14 de febrero del 2024 se recibió a través de la plataforma una queja en relación al servicio de transporte que utilizan los usuarios del centro de día (...). En el escrito se señala que desde comienzos de año el vehículo que está siendo utilizado para el transporte de los usuarios es uno antiguo con varios desperfectos que no muestra medidas de seguridad adecuadas.

Además, recientemente este vehículo sufrió una avería y la empresa envió como sustitución para realizar el servicio un vehículo de más de 20 años, señalando que nuevamente las medidas de seguridad no parecían actuales y que el estado de roña dificultaba la manipulación de la puerta de acceso. Se adjuntan fotos de los detalles.

2.- Ante esta situación, se solicita la revisión de la flota que presta el servicio, se cuestiona la seguridad de los mismos y se queja de que los elementos más viejos se usen para los transportes entre pueblos.

#### **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 denuncian deficiencias en la flota de vehículos que prestan el servicio de transporte al centro de día (...).

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 19 de febrero se trasladó a las personas responsables de la Dirección General de Gestión Integral de Centros del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales (en adelante, la Dirección) la queja recibida a fin de informarles y garantizar su derecho a poder manifestar y argumentar las consideraciones oportunas. En este sentido, la Dirección remitió el 28 de febrero un escrito con sus consideraciones.

2.- El escrito de denuncia lo realiza la madre de un usuario del centro de día (...) que utiliza el servicio de transporte que el centro pone a su disposición mediante la empresa (...).

En el escrito se denuncia que desde comienzos de año el autobús/taxi utilizado por la empresa para el transporte de los usuarios es un “cuatro latas color morado con agujeros en el suelo, ruedas desgastadas, asientos antiquísimos, raídos que no parecen muy bien anclados al suelo y que no muestran ninguna medida de seguridad”, el cual no parece un medio de transporte adecuado para el perfil de usuarios que transporta. Señala que



recientemente este vehículo se averió y los usuarios tuvieron que esperar más de una hora al vehículo de repuesto y que, para su sorpresa, se trataba de un vehículo de más de 20 años y que, debido a que está enroñada, la cuidadora tiene que hacer un verdadero esfuerzo por abrir y cerrar la puerta para que suban y bajen las personas usuarias. Se queja de que las características de seguridad son más acordes al siglo pasado y adjunta fotos sobre los detalles.

Finalmente solicita, como madre de un usuario, la revisión de la flota que se envía a (...), plantea dudas en cuanto a la seguridad y deja a nuestra discreción valorar si se acusa una falta de ética en enviar los peores y más viejos elementos de la flota para los transportes entre pueblos y dejar los mejores para la capital.

3.- El escrito presentado por la Dirección señala en primer lugar que el contrato para el transporte adaptado en el centro (...) se adjudicó a la empresa (...). y que el vehículo autorizado para la prestación del servicio tiene fecha de primera matriculación el 19/10/2021.

A continuación, se expone que el vehículo inicialmente autorizado sufrió una avería por lo que fue sustituido por otro vehículo que, a su vez, sufrió otra avería por lo que finalmente fue un tercer vehículo (objeto de la queja) quien prestó el servicio. Habiéndose requerido a la empresa toda la documentación relativa a los vehículos que prestaron el servicio y, adicionalmente, fotografías del estado del último vehículo, se recibió la siguiente documentación:

- 1.- Resolución favorable de visado de los vehículos de fecha 13 de junio de 2022 emitido por el Servicio de Movilidad y Transporte Público de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- 2.- Autorización de tarjetas de transporte.
- 3.- Seguros de los vehículos.
- 4.- Permisos de circulación.
- 5.- Fichas técnicas de los vehículos.
- 6.- Factura montaje de neumáticos.
- 7.- Informe de Avería y Recuperación del servicio.
- 8.- Fotografías del último de los vehículos utilizados.

Según se señala, si bien los vehículos de sustitución utilizados son antiguos -año 2003-, todos ellos cubren las necesidades del servicio y disponen de la documentación en vigor, y en el caso concreto del vehículo de sustitución objeto de esta queja, se aportan además las facturas de sustitución de neumáticos de fecha 2022 y 2023. Por todo ello, la Dirección considera que no se ha ofrecido un servicio deficiente y que en ningún caso ha



entrañado riesgo alguno para los usuarios. Se señala, además, que desde el día 19 de febrero el servicio se está prestando con el vehículo habitual y dentro de la normalidad.

No obstante, señalan que desde (...) se instará a la empresa contratista para que antes de utilizar cualquier vehículo en sustitución del inicialmente aprobado requiera de (...) la preceptiva autorización de uso del vehículo que vaya a proponer, tal y como se exige en los pliegos de condiciones administrativas que rigen el contrato.

4.- En el asunto que nos ocupa se denuncian deficiencias en el servicio de transporte de los usuarios del centro de día (...). Una vez más se trata de un servicio prestado a través de una contratación, es decir, que no es un servicio prestado directamente por la entidad foral sino por una empresa contratada para ello. Esta cuestión, como ya se ha dicho con anterioridad (Resoluciones 04/2023, 06/2023, 07/2023), resulta indiferente pues si a ojos de la ciudadanía la responsable de la gestión y prestación del servicio es la Diputación foral o, como en este caso, una entidad de su sector público, deben regir los valores y principios que el SII establece para prestar unos servicios de calidad, por lo que deberá asegurarse el cumplimiento tanto de lo establecido en el Código relativo al empleo público foral (CEEP) como en el de la contratación pública foral (CCC).

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 debiera 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.*

(...)

Lo que se pretende es asegurar una correcta prestación de los servicios contratados y entendemos que a ello se debe la preceptiva autorización necesaria para la sustitución de los vehículos autorizados para la prestación del servicio que se señala en el escrito de la Dirección; es, pues, una buena práctica que deja en manos y bajo la responsabilidad de la propia entidad foral asegurar la idoneidad del vehículo sustitutorio para la prestación



del servicio con las garantías y la calidad que se le espera, de acuerdo con lo exigido en el contrato y también en el SII. Es esta una cuestión importante, tanto desde la perspectiva del usuario como también desde la perspectiva institucional, ya que es una medida que evita uno de los riesgos inherentes a la contratación pública como es la supervisión defectuosa de la ejecución del contrato, ya que la falta de verificación de la calidad de los bienes o servicios adquiridos o la falta de sanciones por incumplimiento contribuyen a que se den más y mejores condiciones para irregularidades éticas.

En cualquier caso, ciertamente, las fotografías adjuntadas a la queja muestran un vehículo con roña y un aspecto de falta de cuidado del mismo. A pesar de ello, la documentación requerida y presentada por la empresa (autorización de tarjetas de transporte, permisos de circulación, fichas técnicas de los vehículos, sustitución de neumáticos, informe de recuperación de avería) hace que no se pueda afirmar que cuenta con dudosas medidas de seguridad que pongan en peligro la integridad de los usuarios.

Por otro lado, a pesar de que la seguridad y la prestación de un servicio de calidad son exigibles en cualquier circunstancia, no podemos obviar que en este caso los usuarios son un colectivo con necesidades especiales, ya que los usuarios de (...) y sus centros son normalmente personas (...) habitualmente con necesidades y demandas específicas. El SII se hace cargo de la especial atención que ha de tenerse con los colectivos más vulnerables, razón por la cual se recoge expresamente en el propio CCEP.

#### 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.*

*e) Asimismo, las y los empleados públicos forales tendrán **especial cuidado, desde la dimensión ética, siempre que se relacionen con personas o colectivos especialmente vulnerables**, por razones sociales, económicas o de discriminación de cualquier tipo, adoptando las medidas de acción positiva que sean necesarias y desplegando especial sensibilidad y empatía en el trato con tales personas y colectivos, en el marco de las políticas públicas que impulse la institución.*

(...)



Como otras veces hemos señalado, un servicio prestado con diligencia, eficacia y empatía tiene como consecuencia una ciudadanía contenta y agradecida con el servicio recibido, razón por la cual deben de adoptarse siempre todas las medidas necesarias para garantizar que así sea. Y tratándose de usuarios especialmente vulnerables, resulta imprescindible adoptar todas las medidas adicionales necesarias para poder prestarles el servicio con el cuidado y la especial profesionalidad que este colectivo merece.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 14 de marzo del 2024, la siguiente

## RESOLUCIÓN

**Único.** -. Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral con relación al valor del Respeto y en el Código relativo a contratación pública foral respecto a la gestión de los contratos, y considerando el especial cuidado que ha de tenerse en la prestación de servicios a colectivos especialmente vulnerables, con el fin de garantizar lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público 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 adecuado 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) Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continuos que permitan identificar deficiencias en la prestación de servicios, lo cual posibilitará adoptar las medidas correctivas oportunas y mantener un estándar de calidad constante.
- 5) Realizar inspecciones regulares de los vehículos con los que se presta el servicio para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad requeridos por la entidad foral, así como la equidad entre los usuarios del servicio.
- 6) Adoptar las medidas necesarias para garantizar que el personal contratado para brindar los servicios públicos recibe regularmente capacitación en habilidades técnicas, comunicación efectiva y sensibilización hacia las necesidades y desafíos de los grupos vulnerables.
- 7) Establecer políticas sociales sólidas que establezcan estándares de calidad y responsabilidad en la prestación de servicios públicos, incluyendo disposiciones específicas para proteger a los grupos más vulnerables y asegurar que sus necesidades sean atendidas adecuadamente.
- 8) Asegurar infraestructuras y herramientas adecuadas para que los servicios públicos sean accesibles para todas las personas y conseguir su participación plena en la sociedad.

**Irene Berasaluze Lazkano**  
**Presidenta de la Comisión de Ética Institucional**