Asunto 04/2025

RESOLUCIÓN RELATIVA A LA FALTA DE COMUNICACIÓN Y TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA RESIDENCIA (…)

I.- CONSULTA

1. El 10 de junio del 2025 se recibió por correo electrónico una queja en relación con la falta de comunicación con la residencia de (…) y el trato recibido por parte de la Dirección de la residencia. Según se señala, a cuenta de la prohibición de entrada de perros en la residencia, la familia de un residente inició una recogida de firmas, aparentemente sin cumplir las normas establecidas para ello, pero no reciben respuesta a la pregunta de cómo pueden reconducir dicha recogida de firmas. Se quejan, además, del trato recibido por parte de la Dirección del rentro quien, según el escrito, no lo hizo con la mayor dignidad y respeto que se merecen tanto las personas residentes como sus familiares.

Todo ello lo ponen en conocimiento de esta Comisión de Ética Institucional a la espera de obtener su contestación.

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 el trato recibo por parte del personal de la Residencia (…), centro perteneciente a KABIA.

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 13 de junio se trasladó a las personas responsables de KABIA la queja recibida a fin de informarles 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, el propio 13 de junio se remitió un escrito con sus consideraciones.

2.- El escrito es presentado por familiares de una persona residente de dicho centro. Según señalan, en el momento de ingresar a su padre nadie les comunicó que estaba prohibida la entrada de perros al jardín de la residencia ni tampoco está entre las normas del centro que les dieron por escrito. No estando de acuerdo con esta medida, la familia inició una recogida de firmas sobre este tema. Sin embargo, según establece la normativa del centro, cualquier reclamación (incluida la recogida de firmas) debe ser comunicada a la Dirección, con el fin de que ésta habilite los medios necesarios para que se a lleve a efecto por lo que, no habiendo sida comunicada con anterioridad, la recogida de firmas no se considera válida. Ante esta situación, la familia, que decía desconocer este procedimiento, ha preguntado qué pasos deben seguir ahora para poder validar dicha recogida de firmas, pero al parecer no han podido contactar con KABIA y no han obtenido ninguna respuesta.

Por otro lado, solicita la incorporación de estos familiares al grupo de WhatsApp existente para la facilitar la comunicación, dado que al no estar en el grupo no se enteraron de que se iba a celebrar una reunión y no están de acuerdo con algunas decisiones adoptadas en la misma, a pesar de que desde el centro les han afirmado que la convocatoria a la reunión les fue enviada por correo postal.

Finalmente, se queja del trato recibido por parte de la Dirección del centro. Se señala que las formas que se utilizaron no fueron las correctas, y que desde luego no fueron tratados con la máxima dignidad y respeto al que tienen derecho según las propias normas del centro, cuestión por la que les hicieron sentir mal.

3.- El escrito enviado por KABIA pone de manifiesto que son conocedores del asunto, ya que el 25 de mayo los familiares pusieron una queja en la propia residencia de (…) y el 5 de junio la misma queja enviada a esta CEI fue enviada al buzón de quejas de KABIA. Adjuntan a esta CEI copia del mensaje que a modo de respuesta se les ha enviado el día 13 de junio por la mañana.

El escrito de KABIA comienza señalando que en la residencia de (…) conviven unos 100 residentes, que, junto al personal trabajador y familiares, conforman la comunidad de la residencia. Para que esta comunidad pueda convivir de una forma sana, deben respetarse una serie de normas, entre las cueles se encuentra la prohibición de entrada de perros. Si bien reconocen que en algunos casos la compañía canina puede tener efectos terapéuticos, igual de cierto es que otros convivientes tienen miedo a los perros, porque lo que en pro de la convivencia y de la propia seguridad de todos los resientes se decidió adoptar tal prohibición, que fue ratificada en la asamblea anual celebrada el 10 de abril del 2025.

Sobre a la recogida de firmas, tal y como se les ha comunicado a los familiares, existe un procedimiento que deben seguir para garantizar que el proceso se lleva a cabo de forma segura para lo que deben coordinarse con los responsables del centro. Y en cuanto al grupo de WhatsApp, se les recuerda que, al ingreso de su familiar al centro, se les comunicó la existencia de este grupo y que para que la persona de referencia del residente (quien está metido en dicho grupo) pueda recibir las notificaciones debe tener guardado como contacto el teléfono de la residencia.

Finalmente se señala que el objetivo de KABIA es ofrecer a sus usuarios un servicio integral, personalizado y de calidad, por lo que agradecen la participación en el mismo tanto de residentes como de sus familiares.

4.- La queja presentada pone el foco en (1) la falta de comunicación por parte de KABIA y (2) el trato recibido por parte de la Dirección del centro. Estas dos cuestiones son las que

esta CEI puede analizar, ya que el SII hace hincapié en las cuestiones que subyacen en ambos temas, sin embargo, nada tiene que decir sobre la prohibición de la entrada de los canes, la adecuación del procedimiento de recogida de firmas o la persona que debe estar en el grupo de WhatsApp, ya que son cuestiones que quedan fuera del ámbito de aplicación del SII y, por ende, fuera del ámbito de competencia de esta CEI.

(1) Sobre la respuesta que ha de darse siempre a las cuestiones planteada por la ciudadanía habla el CEEP en varios de sus principios:

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.

(…)

Tal y como se señalaba en las Resoluciones 04/2023, 06/2023 y 09/2023, entre otras, estos preceptos pretenden garantizar una adecuada y profesional atención a la ciudadanía y usuaria de los servicios públicos, ya que 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.

En el presente asunto, a pesar de que en el escrito de queja se dice no poder contactar con KABIA, tras presentar la queja el 25 de mayo mantuvieron una reunión con la Dirección del centro, y tras una conversación telefónica el 03 de junio, el 05 de junio presentó una queja por escrito en el buzón general de KABIA, que fue contestada el día 13 de junio. Puede que las respuestas obtenidas no hayan sido las esperadas por los familiares, o que las respuestas no hayan llegado tan rápido como hubieran querido, si bien es cierto que la respuesta por escrito por parte de KABIA fue enviada 10 días después de haber recibido la queja, lo cual se encuentra dentro no solo de una plazo aceptable si no también dentro del plazo legal que establece el Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que establece en un máximo de 20 días el plazo para dar respuestas a las quejas de la ciudadanía (art. 28.1). Por tanto, nada hace pensar que haya habido incomunicación por parte de KABIA o que su interlocución se haya demorado en exceso, pues queda, a nuestro juicio, dentro de unos márgenes perfectamente aceptables.

(2) En cuanto al trato recibido por parte de la Dirección del centro, el CCEP es claro al respecto y establece como norma general la necesidad de atender con respeto a los usuarios:

> *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.***
> >
> > *(…)*

Sin embargo, en el presente asunto, y sin más detalles sobre lo ocurrido más a allá de que al familiar en cuestión no le gustaron las formas, no podemos hablar de evidencias que sustenten una mala praxis en este sentido.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 19 de agosto del 2025, la siguiente

RESOLUCIÓN

Único. -. Teniendo en cuenta lo establecido en el Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral de Gipuzkoa en relación con los principios de Transparencia y Responsabilidad Profesional y el valor del Respeto, la gestión realizada por KABIA no vulnera a lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público

Irune Berasaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional