Asunto 06/2023

RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA POR DOÑA (…) CON RELACIÓN AL SERVICIO PRESTADO Y TRATO RECIBIDO POR PARTE DE *(…)*

I.- CONSULTA

1.- El 14 de agosto del 2023 se recibió una queja presentada por Dña. (…), hija de un hombre de 83 años de edad totalmente dependiente, usuario de diferente maquinaria que facilita su cuidado y movilidad. Señala en su escrito que el 11 de agosto se averió el motor de la silla de ruedas, cuestión que ese mismo día puso en conocimiento de *(…*), quien le respondió que debido a la Semana Grande de Donostia y las incidencias en el tráfico no sería posible reparar el motor en toda la semana (del 14 al 20 de agosto). Tras insistir telefónicamente varias veces, tanto en *(…)k* como en la propia Diputación foral, le aseguran que acudirán el día 17 a recogerlo pero que tardarán varios días en repararlo y que no existen sillas de repuesto, lo cual hace de facto que el usuario no pueda moverse y por lo tanto le imposibilita llevar a cabo rutinas diarias como acudir al centro de día o a las consultas médicas, actividades que aportan beneficios a su salud.

2.- La interesada expresa su disconformidad con el servicio prestado y el trato recibido por parte de *(…)*, y solicita la reparación de la silla a la mayor brevedad posible (reparación que, finalmente, pudo realizarse el 17 de agosto en el mismo domicilio).

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 servicio prestado y el trato recibido por parte de *(…)* de la Diputación Foral de Gipuzkoa, ante la solicitud de reparación de una silla a motor de un usuario totalmente dependiente. Siendo la Diputación foral responsable final de garantizar el correcto funcionamiento del servicio prestado, corresponde a esta CEI valorar si efectivamente el servicio y trato recibido es acorde a los valores y principios establecidos en el SII para todo el sector público foral.

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 17 de agosto se trasladó a las personas responsables de la Dirección de (…) (quien tiene la competencia en la materia) 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, el Servicio de (…) (en adelante, el Servicio) remitió al día siguiente, el 18 de agosto, un escrito con sus consideraciones.

2.- La persona que interpone la queja es hija de una persona de avanzada edad y totalmente dependiente, que debido a su progresivo deterior físico y cognitivo, se vale de diversa maquinaria (silla de ruedas con motor acoplado, grúa, etc.) para facilitar tanto su cuidado como su movilidad.

Según relata en el escrito, el 11 de agosto el motor que propulsa la silla de ruedas sufrió una avería por lo que procedieron a contactar con *(…)*, para dar cuenta de la avería y solicitar su reparación. Sin embargo, se le comunicó que debido a la Semana Grande de Donostia y las incidencias que ello provoca en el tráfico, resultaba imposible acudir a su domicilio para la retirada del motor y posterior reparación hasta después del 20 de agosto. Tras insistir la familia reiteradamente, se les informa que será el día 17 de agosto cuando se acuda a recoger el motor, si bien indicando que el tiempo estimado de reparación es incierto y que no hay ningún otro motor de repuesto mientras tanto. La interesada pone de manifiesto que esta circunstancia alarga el tiempo transcurrido entre el aviso de la avería y el momento en el que el usuario pueda volver a hacer uso de la silla de ruedas y, por tanto, retomar su rutina diaria (Centro de Día de la Fundación Zorroaga, consultas médicas, etc.) que, como añade la interesada, aportan beneficios a su salud.

Por todo esto, señala su disconformidad con el servicio prestado y el trato recibido por parte de *(…)*, y solicita que se realicen las gestiones oportunas para que se pueda reparar el motor a la mayor brevedad posible.

3.- En el escrito recibido por parte de los responsables del Servicio, se señala que *(…)* se ubica en la Sección de (…) dentro del Departamento de (…), y tiene como objetivo proporcionar productos de apoyo para favorecer la permanencia en el domicilio de las personas con discapacidad o en situación de dependencia y garantizar su autonomía e integración social para la realización de las actividades de la vida diaria.

La gestión del servicio *(…)* es responsabilidad de la Diputación Foral de Gipuzkoa y la gestión del mismo la tiene adjudicada por contrato la entidad (…). Entre los servicios que se prestan se encuentra, entre otros, la gestión de productos de apoyo recuperables, incluyendo el traslado, recepción, mantenimiento y reparación de los mismos. Cuando un producto necesita ser reparado, como es el caso, se gestiona a través de *(…)* y en general, este tipo de incidencias se resuelven en un plazo de 2-5 días, siendo difícil dar previamente un plazo concreto, ya que los problemas e incidencias que puede haber son diversos. Según el procedimiento, durante este tiempo no se proporciona al usuario un producto de cortesía ya que el volumen de productos de apoyo que gestiona este servicio no permite garantizar un producto de apoyo de cortesía para todos los usuarios.

Según se señala, efectivamente, el viernes 11 de agosto, se comunicó la avería del motor y se les comunicó que debido a las fiestas de Donostia había dificultades para recorrer la ciudad y que probablemente no podrían repararlo esa semana. No obstante, el lunes 14 de agosto, cuando la familia del usuario volvió a llamar y ante la necesidad de la familia, se analizaron las diferentes alternativas para la reparación. Finalmente, el 17 de agosto, se realizó la reparación del motor en el propio domicilio del usuario.

El Servicio señala en el escrito que entienden y lamentan la situación, conscientes de que los productos de apoyo para la silla de ruedas son una gran ayuda en el día a día para las familias y por eso se procura dar el mejor y más rápido servicio posible. En este caso, con en periodo festivo de Donostia aumentan las dificultades para prestar el servicio como quisieran, pero señalan que siempre se intenta buscar soluciones en la medida de sus posibilidades, como fue el caso, y esperan que escritos como el presentado ayuden a mejorar este tipo de situaciones y a evitarlas en el futuro.

4.- Debemos señalar que esta CEI poco hubiera podido hacer para acelerar el proceso de reparación del motor más allá de las recomendaciones que se pudieran acordar para el presente asunto pues, recordemos, esta CEI tiene como fin impulsar, promover y velar por el cumplimiento de los regulado en el SII, y sus resoluciones tienen la consideración de propuestas a la Diputación foral, a los órganos de gobierno y a los interesados, con el fin que cada uno de ellos adopten los medidas pertinentes (art. 4 del Decreto Foral 10/2022). Por suerte, según el escrito de respuesta presentado por el Servicio, finalmente el motor de la silla de ruedas fue satisfactoriamente reparado el día 17 de agosto, antes de que esta CEI adoptara su resolución. En cualquier caso, procede analizar si el servicio prestado fue adecuado y acorde a los establecido en el SII.

5.- En el presente asunto se cuestiona la atención recibida por parte de una entidad contratada por la Diputación Foral de Gipuzkoa para la prestación de ciertos servicios por lo que deberá asegurarse el cumplimento tanto de lo establecido en el Código relativo a la contratación pública foral (CCC) como al del empleo público foral (CEEP).

Tal y como se señala en el propio CCC, lo establecido en el mismo viene a completar lo señalado en el Código aplicable al empleo público foral, y las pautas establecidas en ambos Códigos deben garantizar que la gestión y prestación del servicio contratado se adecúa a los valores y principios establecidos en el Sistema de Integridad Institucional.

Como ya se mencionaba en la Resolución 04/2023, es importante que los servicios que se prestan desde la Diputación Foral de Gipuzkoa, bien directamente bien a través de empresas o entidades contratadas, se realice con la diligencia que se le espera a la propia Diputación foral, pues a ojos de la ciudadanía es quien presta el servicio, y correspondan a la confianza que la ciudadanía ha depositado en el buen funcionamiento de los mismos.

El CCEP establece algunas pautas en relación con la prestación de servicios públicos y hace especial hincapié en el respeto y la profesionalidad con la que deben de llevarse a cabo.

Sobre el valor del Respeto se señala lo siguiente:

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.*

(…)

Y con relación al principio de Responsabilidad profesional:

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.*

(…)

Como no podía ser de otra manera, estos preceptos pretender 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. Esto resulta básico en cualquier

situación y en la prestación de cualquier servicio público, pero más aún si cabe tratándose de un colectivo especialmente vulnerable con como son las personas mayores y dependientes (como en el asunto que nos ocupa). 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.

Según se desprende del escrito remitido por el Servicio, existe un procedimiento determinado para el caso de las averías de los equipamientos prestados a los usuarios que así lo necesitan, siendo el período normal de reparación de entre 3 y 5 días. Sin embargo, pueden darse circunstancias ajenas al Servicio que afecten al normal funcionamiento y actividad tanto de particulares como de servicios públicos, como puede ser la celebración de la Semana Grande de Donostia y las incidencias que ello conlleva.

Es entendible el malestar de la familia ante la impotencia de no ver satisfechas sus peticiones, sobre todo teniendo en cuenta que conlleva la paralización de la rutina diaria de esta persona, rutina necesaria para su bienestar físico y emocional. Sin embargo, no puede obviarse una coyuntura que no depende, en este caso, del Servicio. Además, a pesar de que el procedimiento habitual supone trasladar el motor averiado a la planta de reparación, en el presente asunto y, precisamente para no demorar más en el tiempo la situación del usuario, se consiguió reparar en el propio domicilio y antes de lo que en un principio se había señalado (en un principio se hablaba de que se pudiera solventar a partir del 20 de agosto, pero finalmente fue resuelto el 17 de agosto). Esto hace pensar que desde el Servicio se puso voluntad para poder encontrar una solución al problema, siempre en la medida de sus posibilidades, aunque cierto es que a insistencia de la familia tras varias llamadas telefónicas, cuestión que debería haberse evitado buscando y encontrando alternativas desde el primer momento.

Tal y como se señalaba en la Resolución 04/2023, debemos recordar 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 virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 30 de agosto del 2023, la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. – Teniendo en cuenta la coyuntura y el procedimiento adoptado, y de lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral con relación a los valores de Respeto y Responsabilidad Profesional, consideramos que la gestión realizada por el Servicio de Dependencia y Discapacidad no vulnera lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público.

Segundo. – En aras a garantizar el buen funcionamiento y calidad del servicio público prestado y la atención dada a las personas usuarias y a sus familiares, recomendamos adoptar las siguientes medidas:

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

2) 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.

3) 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.

4) Asegurar infraestructuras y herramientas adecuadas para que los servicios públicos sean accesibles para todas las personas y conseguir su participación plena en la sociedad.

5) Fomentar la participación activa de usuarios y ciudadanía en general para identificar áreas de mejora y garantizar que las políticas sean inclusivas y efectivas.

6) 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.

7) Implementar sistemas de gestión y seguimiento de los problemas, asignándole los recursos necesarios para poder agilizar el proceso y obtener respuestas de manera rápida y eficiente.

8) En la medida de lo posible, prestar una atención personalizada que permita reconocer las necesidades individuales de las personas usuarias, para poder adaptar los servicios según las circunstancias específicas de cada caso.

Irune Beresaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional