Asunto 09/2023

RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA POR EL SILENCIO ADMINISTRATIVO EN RELACIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE SU EXPEDIENTE Y POR EL EXCESO DE BUROCRACIA

I.- CONSULTA

1.- El 21 de noviembre del 2023 se recibió mediante correo electrónico una queja en relación a las incidencias sufridas a la hora de la obtención de la licencia de (…) de Euskadi.

Según se señala en el escrito, tras personarse en la Diputación foral con la documentación requerida para el trámite el funcionario que le atendió le señaló que la documentación presentada no era válida pues según el QR de la licencia navarra ésta no estaba en vigor. El interesado contactó con la entidad navarra para comprobar el estado, donde le aseguraron no solo que efectivamente era correcta, sino que ni siquiera hacía falta presentarla ya que el certificado de haber superado (…) en Navarra (como es el caso) era suficiente. Procedió a comunicar telemáticamente esta circunstancia al Servicio de (...) sin obtener respuesta, por lo que decidió personarse nuevamente en las instalaciones de la Diputación foral, siendo el resultado el mismo, y negándose el funcionario en cuestión a identificarse cuando así se lo solicitó el interesado.

2.- El interesado se queja tanto de la falta de información y respuesta por parte del personal de servicio de (...), así como del exceso de burocracia, y solicita la identificación de las personas involucradas en su expediente por si decidiera emprender acciones legales contra ellos (finalmente obtuvo la licencia, según el escrito del Servicio de (...)).

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, por un lado, el continuo silencio ante reiteradas peticiones de aclaración e información sobre el estado de su expediente, así como el exceso de documentación requerida para la obtención de la licencia en cuestión que, según el interesado, excede de lo que normativamente es exigible.

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 27 de noviembre se trasladó a las personas responsables del Servicio de (...) 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 Servicio de (...) (en adelante, el Servicio) remitió el mismo 27 de noviembre un escrito con sus consideraciones.

2.- El interesado se personó el día 3 de noviembre en las instalaciones de la Diputación foral con los originales necesarios para tramitar la licencia de (...) de Euskadi. Sin embargo, el funcionario que le atendió le comunicó que el código QR de la licencia navarra indicaba que la licencia no estaba en vigor por lo que no podía realizar el trámite.

El interesado contrastó con la entidad navarra la cuestión, confirmándole ésta no solo que la licencia era correcta si no que, además, no era necesario presentarla ya que el certificado de haber superado (…) en Navarra era documento suficiente para la validación. Procedió, pues, a comunicar telemáticamente esta circunstancia al Servicio, pero no obtuvo ninguna respuesta, razón por la cual volvió a presentarse en la Diputación foral una semana después.

En aquella ocasión el funcionario le comunicó que su expediente había sido trasladado (…) y se negó a identificarse cuando el interesado se lo pidió para poder denunciar lo que le estaba sucediendo.

El interesado no ha obtenido ninguna respuesta a los diferentes requerimientos que ha realizado (adjunta pantallazo del estado de sus consultas).

La queja que presenta versa sobre diferentes cuestiones:

- La falta de respuestas ante las reiteradas peticiones de información sobre su expediente, mientras (…).
- La exigencia de documentación innecesaria para la tramitación de la licencia.
- La identificación de las personas involucradas en su expediente.

3.- En el escrito recibido por parte de los responsables del Servicio se señala que, efectivamente, el 23 de noviembre el interesado presentó solicitud de licencia de (...) del País Vasco, junto con la licencia de (...) de Navarra y la carta de pago de dicha licencia y un documento no original (un documento .pdf sin firma digital) en el que se indica que ha superado (...)de Navarra.

Según el servicio, al no ser original el último documento, no se le podía conceder la Licencia de (...) de Euskadi hasta que no se acreditara que había abonado la tasa o presentara un documento original que acreditara haber superado (…). Una vez comprobado con el Gobierno de Navarra que efectivamente había abonado la tasa correspondiente a dicha licencia, la licencia le fue otorgada y se le envió por correo postal.

En cualquier caso, desde el Servicio de (...) piden disculpas por el retraso en aclarar con el Gobierno de Navarra la documentación presentada.

4.- En primer lugar, debemos recordar que, tal y como se señalaba en la Resolución 06/2023, esta CEI tiene como fin impulsar, promover y velar por el cumplimiento de lo 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 las medidas pertinentes (art. 4 del Decreto Foral 10/2022). Por tanto, no somos el órgano adecuado ante el que solicitar la identificación del personal implicado, ni siquiera para la valorar si está obligado a identificarse o no. Lo que procede es analizar si el servicio prestado fue adecuado y acorde a lo establecido en el SII.

5.- En el presente asunto se cuestiona la atención recibida por parte del personal funcionario del Servicio, por lo que habrá analizar qué establece el Código relativo al empleo público foral (CEEP) sobre la atención y tramitación ante la entidad foral.

Por un lado, 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 llevarse a cabo.

> *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.*
> >
> > *(…)*

Estos preceptos pretenden garantizar una adecuada y profesional atención a la ciudadanía y personas usuarias 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.

El CEEP, además, 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.***

(…)

Según se desprende del escrito presentado por el Servicio, efectivamente en el presente asunto hubo una demora inhabitual en la resolución del asunto, aunque no se especifica la justificación para ello. Y tampoco se dice nada respecto al silencio habido ante las continuas peticiones de información del interesado. Este silencio administrativo, si bien es una figura contemplada en el Derecho administrativo, no parece adecuado en este asunto ya que se trata de una espera para la comprobación de unas cuestiones que impide seguir el procedimiento y, mientras tanto, tal y como señala el interesado, el objeto de la solicitud va perdiendo sentido (…). Este silencio, además, crea en el interesado una sensación de desprotección y falta de interés por parte de la entidad foral en la resolución del problema, lo cual produce, a su vez, malestar, aumenta la desconfianza y disminuye la credibilidad hacia la Administración foral. Tal y como se señalaba en las Resoluciones 04/2023 y 06/2023, entre otras, 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.

6.- Por otro lado, según el interesado, se le solicitó documentación que no era necesaria. Según señala en su escrito, en el caso de (…), el certificado (…) puede ser sustituido por la licencia de (...) en vigor de las mismas con lo que, en este caso, la licencia de Navarra podía ser sustitutiva de presentar el certificado (…), pero habiéndolo presentado no era necesario aportar licencia de navarra en vigor.

Por otro lado, el escrito presentado por el Servicio se limita a señalar que “En estas condiciones no se le podía conceder la Licencia de (...) de Euskadi hasta que no se acreditara que había abonado la tasa o superado el examen”, sin hacer referencia expresa a la posibilidad de que un documento hubiera podido suplir al otro o si, en su caso, en el servicio hacen una interpretación diferente sobre estos términos.

En cualquier caso, no es labor de este CEI realizar la interpretación sobre si efectivamente era necesario presentar o no dicha documentación, aunque sí creemos oportuno señalar algunas cuestiones que el SII establece y que tienen relación con la obligación de facilitar la gestión y la relación con la Administración foral.

En este sentido, el SII apuesta por el desarrollo de una cultura de transparencia en las entidades forales y, especialmente, en los diferentes procedimientos administrativos. Esto es lo que se señala en relación al principio de **Transparencia** (art. 3):

> *(…)*
>
> *d) Las y los empleados públicos forales desarrollarán de forma efectiva una cultura de transparencia en la organización y en los procedimientos administrativos, desarrollando toda su actividad profesional en clave de que en cualquier momento **los expedientes que tramiten pueden ser objeto de solicitud de información** pública y de escrutinio por la ciudadanía.*
>
> *(…)*
>
> *f) En este sentido, el principio de transparencia desplegará sus efectos sobre la gestión interna del departamento, unidad administrativa o entidad en la que preste servicios el empleado público foral, implicando, así, una mejora de la gestión pública y de la cultura de la organización.*

Y se hace especial hincapié en la importancia de agilizar los procesos y darle a la ciudadanía respuestas rápidas y efectivas:

> *(…)*
>
> *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.*
>
> *(…)*

Además, en marco de una **cultura de gestión e innovación** (art. 2.3) se señala la necesidad de impulso de la Administración digital para la simplificación de los procedimientos y la eliminación de cargas administrativas a la ciudadanía y empresas:

(…)

b) Con carácter general, las y los empleados públicos forales en su conjunto, en el ejercicio de su actividad profesional, trabajarán decidida y activamente por el ***desarrollo de forma efectiva de la Administración electrónica****.*

c) Asimismo promoverán una ***simplificación de procedimientos y trámites*** *que incentive el crecimiento económico* ***y elimine cargas burocráticas****.*

(…)

e) Se servirán, especialmente, de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como de la administración electrónica, en el ejercicio cotidiano de sus funciones, orientando su actividad a la eliminación a corto plazo de la tramitación de los expedientes en papel.

(…)

En definitiva, todas estas norman lo que tratan de reflejar es el esfuerzo que las administraciones deben realizar con el fin de facilitar la tramitación de los expedientes y, en definitiva, mejorar la experiencia del ciudadano con su Administración, utilizando para ello las herramientas que las nuevas tecnologías ofrecen para la Administración digital. Y en este sentido, la colaboración interadministrativa y la interoperabilidad tienen un papel importante como elementos indispensables para la desburocratización de la actividad administrativa.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 22 de diciembre del 2023, la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. – Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral con relación a los valores de Responsabilidad Profesional y Respeto, consideramos que la atención recibida en la tramitación y gestión del expediente no se adecúa a lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público, por lo que reprobamos la actuación.

Segundo. – Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral con relación a los principios de Transparencia y Cultura de gestión e innovación, recomendamos adoptar las siguientes medidas para agilizar los procesos administrativos:

1) Revisar y simplificar los procesos, requisitos y formularios necesarios para realizar trámites administrativos, eliminando todos aquellos que no sean estrictamente necesarios.

2) Facilitar el acceso y el intercambio de documentos de forma digital tanto entre administraciones como entre diferentes departamentos de la Administración foral, evitando la necesidad de presentar papeles físicos y en repetidas ocasiones.

3) Integrar sistemas y bases de datos para que la información esté disponible en un solo lugar, evitando la duplicación de esfuerzos y acelerando la toma de decisiones.

4) Definir plazos concretos para cada etapa de los procedimientos administrativos y evitar retrasos innecesarios.

5) Capacitar al personal para que esté familiarizado con los procedimientos actualizados y pueda manejar eficientemente las nuevas tecnologías.

6) Implementar canales de comunicación efectivos para resolver consultas y problemas de manera rápida y eficiente para evitar falta de información a los usuarios.

Irune Beresaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional