



Asunto 04/2024

**RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA DE FORMA ANÓNIMA
SOBRE EL AMBIENTE EN LA RESIDENCIA DE (...)**

I.- CONSULTA

1.- El 6 de marzo del 2024 se recibió una queja de forma anónima en relación a la situación de las personas residentes y trabajadoras de la residencia (...). Según la persona informante, en varias ocasiones han sido tratadas de mala manera y de forma discriminada por parte de la dirección.

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 escrito presentado se denuncia el trato que reciben las personas residentes y trabajadoras por parte de la dirección en la residencia de (...).

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 marzo se trasladó a las personas responsables de la Dirección General de Planificación, Inversiones, Inspección y Prestaciones Económicas del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales 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 mismo 18 de marzo se recibió un correo electrónico con sus consideraciones.

2.- En la queja presentada, la persona informante señala haber visto en primera persona cómo la dirección del centro (...) trata de mala manera y discrimina a personas residentes y trabajadoras, llegando a castigar, aislar y maltratar verbalmente a más de una persona y en muchas ocasiones. Se queja del trato inhumano y la triste situación que genera.

3.- En el correo electrónico recibido por parte Servicio de Inspección, Inversiones e Iniciativa Social, se señala que el Servicio tiene, entre otras, la función de velar por la idoneidad del cuidado que se presta en las residencias de personas de la tercera edad de Gipuzkoa y que por ello el Servicio analizará la queja presentada, si bien adelanta que dada la generalidad del escrito resultará muy difícil de verificar o de refutar.

En cualquier caso, señala que nunca ha llegado a la Sección de Inspección una queja en sentido similar, es decir, que desde la dirección se trate de forma inadecuada a las personas residentes o al personal de dicha residencia.

4.- Una vez más nos encontramos con una denuncia anónima donde se realizan graves acusaciones sin aportar ninguna evidencia que sustente las afirmaciones que en ella se realizan. Esta situación, como ya hemos comentado con anterioridad (Resoluciones 08/2023 o 02/2024) puede provocar que esta CEI decida no entrar a analizar el asunto,



en base al art. 6.5 del Decreto Foral que regula el funcionamiento de esta CEI que señala que no se admitirán las denuncias falsas, interesadas o infundadas y faculta a esta CEI la decisión de resolverlas o no. En el presente asunto, el hecho de que se aporten tan pocos datos, sin ningún sustento, y no habiendo recibido con anterioridad ninguna queja parecida sobre semejante situación en dicha residencia, hace que sea imposible para esta CEI resolver la vulneración o no de los establecido en el SII.

Sin embargo, como venimos diciendo en resoluciones recientes (04/2023, 06/2023, 07/2023, 03/2024), siempre que la Diputación Foral de Gipuzkoa o alguna de las entidades del sector foral sean responsables últimas del buen funcionamiento o la prestación de unos servicios (como es el caso), resulta imprescindible que se adopten todas las medidas necesarias para garantizar la máxima calidad de los servicios prestados, más aún cuando se trata de colectivos especialmente vulnerables. Así lo exige el SII en sus diferentes Códigos, siendo paradigma de ello lo que se señala en el CEEP en relación al Respeto y la Responsabilidad Profesional:

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.*

(...)

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.*

(...)



Estos preceptos pretenden garantizar una adecuada y profesional atención a la ciudadanía y usuarios de los servicios públicos, llevando a cabo las tareas con la necesaria diligencia y siempre con base en el respeto que toda persona se merece, cobrando especial relevancia cuando se trata de un colectivo especialmente vulnerable como son las personas mayores (como en el asunto que nos ocupa).

De la misma manera, en cuanto a la relación entre los trabajadores forales, se insta a evitar situaciones que provoquen malestar entre los mismos y se fomenta un clima ético adecuado que redunde en beneficio del servicio prestado.

7. Respeto

(...)

f) *En todo caso, se evitará cualquier situación de hostigamiento evidente o que comporte acoso laboral o personal a otros empleados públicos o a cualquier persona que se relacione con la Administración Foral. Si se produjera alguna de tales circunstancias, por parte de la persona afectada o por cualquier otro empleado público que aporte datos objetivos, se dará cuenta de inmediato al responsable de la unidad administrativa y, en todo caso, al órgano de garantía, activándose el procedimiento administrativo sancionador correspondiente. Si la queja del empleado público, a juicio del órgano de garantía, fuera infundada, se podrá abrir un expediente informativo con el fin de iniciar, en su caso, la exigencia de las responsabilidades sancionadoras que procedan.*

g) *Asimismo, las y los empleados públicos forales se abstendrán, en todo caso, de adoptar cualquier tipo de conducta o actuación que conlleve prácticas de discriminación de cualquier tipo (género, creencias, ideológica, orientación sexual, raza, discapacidad o cualquier otra). En particular, el empleado público foral evitará incurrir en conductas verbales o no verbales, a través de acciones u omisiones, que pueda resultar atentatoria o descalificadora por razón de género u orientación sexual, raza, discapacidad, creencias y cualquier otra.*

La misma idea se señala en el CECP en relación al valor de la Convivencia y Respeto (letras e) y f), añadiendo, además:

3.8. Convivencia y respeto

c) *Asimismo, sus relaciones institucionales y personales, ya sea con otros cargos públicos, personas de la oposición, empleados públicos o ciudadanos/as, estarán marcadas por la idea de respeto, cortesía, deferencia, corrección, empatía y serenidad, evitando en todo momento cualquier trato que pueda ser desconsiderado hacia la otra persona o incurra en la descalificación o el insulto.*



Dicho todo esto, la escasa información (y la falta de evidencias) resultan insuficientes para contrastar la veracidad de lo señalado en el escrito, si bien esto no impide que se realicen recomendaciones en aras a garantizar el estricto cumplimiento de lo señalado en el SII.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 29 de abril del 2024, la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. – La falta de evidencias y la escasa información aportada resultan insuficientes para poder emitir una resolución en cuanto a los hechos denunciados.

Segundo. – 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 Respeto y Responsabilidad Profesional, y el Código de Conducta y de Buenas Prácticas de los miembros de la Diputación foral y de los altos cargos públicos y personal asimilado de la Administración foral de Gipuzkoa y de las entidades de su sector público con relación al valor de Convivencia y Respeto, en aras a garantizar un entorno de bienestar de los residentes y un entorno laboral positivo, recomendamos:

- 1) Establecer políticas claras que prohíban la discriminación y promuevan el respeto hacia todos los residentes, independientemente de su origen étnico, religión, orientación sexual, género, etc. Estas políticas deben incluir el procedimiento para abordar cualquier queja o incidente relacionado con el trato recibido, las responsabilidades del personal de la residencia en la prevención y la respuesta ante la discriminación, así como las medidas para abordar el problema de manera adecuada.
- 2) Implantar canales de comunicación abiertos y accesibles para que los residentes, o sus familiares, puedan expresar sus preocupaciones o necesidades, y asegurarse de que se les brinde una respuesta adecuada y oportuna.



- 3) Desarrollar políticas y procedimientos claros que promuevan un trato justo y respetuoso hacia todos los trabajadores, que aborden cuestiones como el acoso, la discriminación, la remuneración justa, las condiciones laborales y los procedimientos para resolver conflictos.
- 4) Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente para que los trabajadores puedan expresar libremente sus preocupaciones o sugerencias para la mejora. Para esto pueden resultar útiles reuniones regulares entre la Dirección y el personal, buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción laboral o canales de comunicación directa con la dirección.
- 5) Proporcionar capacitación en habilidades de comunicación y gestión del conflicto dirigidas tanto a las personas empleadas como al equipo de Dirección, para que puedan resolver los problemas de manera constructiva y evitar que afecten el clima laboral.
- 6) Realizar un seguimiento regular de la implementación de estas políticas y procedimientos y realizar auditorías periódicas para identificar posibles áreas de mejora.

Irene Berasaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional