



Asunto 07/2024

RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA POR LA MALA GESTIÓN REALIZADA EN LA TRAMITACIÓN DE UNA PRESTACIÓN ECONÓMICA

I.- CONSULTA

1.- El 6 de mayo del 2024 se recibió un escrito a través del correo electrónico con una queja por el trato que el padre del interesado estaba recibiendo por parte del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales en relación con la gestión y reclamación de la devolución de una ayuda por la contratación de una cuidadora.

Según se señala, durante unos meses tuvieron contratada una persona para el cuidado de su padre, quien había acreditado haber realizado un curso sobre atención sociosanitaria a personas en el domicilio organizado por (...), razón por la que el interesado percibía una ayuda mensual por parte de la Diputación foral. Sin embargo, unos meses después, la Diputación foral les comunicó que la titulación no estaba homologada y por lo tanto debían restituir una cantidad de dinero, lo cual hicieron, y tiempo después, les volvieron a reclamar otra cantidad de dinero adicional.

El interesado denuncia la forma de actuar y tramitar el asunto por parte de la Administración, ya que:

- Los servicios Sociales de (...) (quienes estaban habilitados para realizar la tramitación) no les avisó de que el título que habían presentado debía estar homologado.
- La Diputación foral tardó varios meses en comunicarle la falta de homologación del título.
- El curso en cuestión estaba organizado por (...), entidad del sector público foral.
- La restitución del dinero percibido se solicitó en dos veces, creando la consiguiente confusión y contratiempo.

Por todo ello, denuncia ante esta Comisión la injusticia de la situación que están viviendo.

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 (CEPE); 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 injusto que está recibiendo una persona dependiente de avanzada en edad por parte del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales en relación con la prestación económica para la contratación de una persona para su cuidado y su posterior solicitud de devolución.

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 9 de mayo se trasladó a las personas responsables de la Dirección (...) (en adelante, la Dirección) la queja recibida a fin de informarles y garantizar su derecho a poder manifestar y argumentar las consideraciones oportunas, a la vez que se le realizaban algunas preguntas que esta CEI consideró necesarias para poder resolver adecuadamente el asunto. En este sentido, la Dirección remitió el 23 de mayo un escrito con sus consideraciones.

2.- En el presente asunto el interesado se queja de las circunstancias que han rodeado primero el otorgamiento de una prestación económica para la contratación de una persona para el cuidado de su padre de 93 años, que tiene reconocida una dependencia del nivel 3, y la posterior reclamación de devolución de la misma.

Según se señala, entre julio y diciembre del 2023 tuvieron contratada a una persona para hacerse cargo del cuidado de su padre, una mujer que había acreditado haber seguido un curso de 480 horas organizado por (...) y avalado por el Gobierno Vasco, que imprime su logo en el diploma. Según puede leerse en varias noticias que se adjuntan a la queja, este curso ha sido promovido por la propia Diputación foral y (...) (entidad del sector público foral) para impulsar la capacitación y la formación de personas cuidadoras profesionales. Dentro del itinerario de capacitación activado por ambas instituciones y en colaboración de Gobierno Vasco han promocionado este curso con el que más de 400 personas han obtenido el certificado de profesionalidad en el marco de la Prestación Económica de Asistencia Personal que concede la Diputación foral a personas dependientes que viven en su domicilio y tienen contratada a una persona para su cuidado profesional.

Sin embargo, según parece, este título debía ser homologado por LANBIDE, cuestión que la familia desconocía y que ni la persona empleada ni la técnica de los Servicios Sociales de (...) que tramitó la solicitud y remitió en expediente a la Diputación foral puso en su conocimiento. Y no fue hasta 4-5 meses después cuando la Diputación foral les comunicó el problema de la falta de homologación del título, momento en el cual procedieron a cambiar de cuidadora (esta última con la titulación homologada). La Diputación foral continuó varios meses más abonando la prestación económica y a finales de abril del 2024 recibieron un primer escrito donde se les reclamaba la devolución de 1.752€, que procedieron a pagar inmediatamente, y otro escrito posterior con la reclamación de otros 2.628€ más, otorgando un plazo de 15 días para la presentación de alegaciones.

Ante esta situación, denuncia la injusta situación que están viviendo por culpa de la Administración ya que, según el interesado, diferentes administraciones han incurrido en varios errores:



- Los Servicios Sociales de (...) no detectaron el problema de la falta de homologación del título, y añade que los familiares no tienen por qué saber esta circunstancia.
- La Diputación foral no reaccionó hasta varios meses después.
- El (...) organizó el curso de la mano de (...), entidad dependiente de la propia Diputación foral, añadiendo que no se entiende cómo ofertan titulaciones que luego no van a tener reconocimiento.
- En vez de notificar el monto total de lo que se debe devolver de una sola vez, la Diputación foral reclama la devolución en dos partes, ocasionado el consecuente trastorno y contratiempo a la familia.

Finalmente, señala que se realizarán las alegaciones oportunas, pero quiere dejar constancia de que se está cometiendo una injusticia y que la actitud de la Administración como poco no es muy moral, razón por la que presenta queja ante esta Comisión de Ética Institucional.

3.- La Dirección, por su parte, realiza algunas puntualizaciones. Señala que, a pesar de que el interesado asegura haber comunicado al Ayuntamiento de (...) el cambio de cuidadora en julio (baja de la anterior cuidadora el 15 de julio y alta de la nueva cuidadora el 17 de julio), lo cierto es que, debido a que la persona técnica responsable del Ayuntamiento se encontraba de vacaciones, no se tramita el cambio hasta el 1 de septiembre del 2023. Inmediatamente la sección de Prestaciones Económicas por Dependencia se da cuenta de que la nueva cuidadora no cumple los requisitos de capacitación por lo que se suspende la prestación económica en el mes de octubre y se le solicita al interesado la devolución de lo percibido en los meses de agosto y septiembre. Sin embargo, debido a un error informático se sigue realizando el pago durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2023. El interesado recibió la notificación de suspensión el 6 de noviembre, presentó alegaciones el mismo 6 de noviembre y el 22 del mismo mes un recurso de alzada.

Por otro lado, el 4 de enero del 2024 se notificó la contratación de una nueva cuidadora, esta vez con la titulación necesaria, por lo que se resuelve reanudar la prestación económica y es cuando, al acceder al expediente, el Servicio da cuenta que en realidad no se había suspendido y se había estado otorgando la prestación también durante los últimos 3 meses. Dado que tanto las alegaciones como el recurso de alzada estaban sin resolver, se decide esperar a su resolución para solicitar (o no) la devolución de estos 3 meses abonados debido al error informático. Con la resolución desestimatoria de ambas cuestiones el 2 y el 3 de abril de 2024, se procede al requerimiento de los 3 meses adicionales cobrados indebidamente debido al error informático.



En este ínterin, el interesado quitó la primera deuda (1.752€), antes de recibir la solicitud del abono de la segunda deuda (2.628€) el 2 de mayo del 2024, contra la que presenta alegaciones el 9 de mayo.

Se desestiman sus alegaciones en base a los siguientes motivos:

- Sobre el hecho de que el Ayuntamiento de (...) no le advirtiese sobre la falta de homologación, se señala que corresponde a la Diputación foral, y no al ayuntamiento, comprobar si se cumplen las condiciones necesarias para ser beneficiario de la prestación.
- Sobre el hecho de que la Diputación foral tardara 4 meses en contestar, recuerda que la información llegó a la Diputación foral el 1 de septiembre y que se ordenó suspender la prestación en octubre, notificándosele el 6 de noviembre.
- Sobre el hecho de que el curso del (...) no esté homologado, pero se “venda” como tal desde la Diputación foral y (...), se señala que las cualificaciones profesionales solo se obtienen a través de formaciones homologadas y que se desconoce, y no está en sus manos, la información que desde la escuela se transmite a los estudiantes.

En definitiva, desde agosto a diciembre del 2023 esta persona no contaba con la cualificación requerida como condición para poder acceder a la prestación económica y, por lo tanto, aun admitiendo que el cobro de los meses de octubre, noviembre y diciembre se debió a un error propio, la prestación fue cobrada indebidamente y por lo tanto procede su devolución.

4.- Desde nuestra perspectiva, el asunto que nos ocupa es un asunto complejo, pues una vez más se ve involucrado un colectivo especialmente vulnerable que cree, además, haber recibido un trato injusto, a la vez que se aprecian errores de la propia Administración en la tramitación.

Del relato de ambas partes, hay 3 cuestiones que no dejan lugar a dudas y que son importantes ya que de ellas derivan el resto:

- (1) Que la persona contratada para el cuidado de la persona dependiente no contaba con la capacitación requerida como condición para la percepción de la ayuda económica.
- (2) Que aún no cumplimento los requisitos para ser beneficiario, se le abona la correspondiente prestación económica durante 5 meses.
- (3) Que debido a que no cumple los requisitos necesarios, debe devolver la cuantía indebidamente percibida.



Señalamos estos 3 aspectos porque creemos que son cruciales para determinar si las circunstancias que las rodean efectivamente han contemplado lo establecido el SII ya que, no olvidemos, se trata de un servicio, en este caso una prestación económica, proporcionada por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

(1) Que la persona que el 17 de julio del 2023 se contrató para el cuidado de esta persona dependiente no cumplía con los requisitos que daban opción a la percepción de la prestación económica es un hecho irrefutable, admitido por el propio interesado y que causó que sustituyera a esta persona por otra con la titulación homologada en el momento en que tuvieron conocimiento del problema.

En este caso, según lo establecido en los apartados e) y f) del art. 11.3 del Decreto Foral 6/2023, de 18 de abril, por el que se regulan las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, las personas que ejerzan de asistentes personales deberán cumplir, entre otros, el requisito de tener “la cualificación profesional de Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero o la correspondiente habilitación excepcional o provisional para el desempeño de dichas funciones emitidas por el Gobierno Vasco”. Y, a su vez, el art. 37 del citado Decreto Foral señala que las personas titulares de las prestaciones económicas estarán obligadas a reintegrar las cuantías indebidamente percibidas.

Cierto es que, como sucede en Derecho, donde el propio Código Civil dice en su artículo 6 que “la ignorancia de las Leyes no excusa de su cumplimiento”, el hecho de no conocer con exactitud los requisitos necesarios para acceder a la prestación no exime de ser cumplidos para su obtención. Ahora bien, la cuestión que aquí se suscita es la siguiente; el curso que la persona contratada había realizado para adquirir los conocimientos y la profesionalización necesaria está promovido por la propia Diputación foral y (...), (...). Por tanto, cabe preguntarse si ese mismo hecho puede confundir al usuario y hacer creer que, precisamente porque lo promueve la propia entidad, sea válido para cumplir las condiciones que conllevan el derecho a percibir la prestación económica de su parte.

Las noticias que adjunta el interesado en su escrito remiten a fuentes oficiales tanto de la Diputación foral como de (...), y en ellas se puede leer afirmaciones como las que siguen: *“Ya se ha activado la segunda edición del curso gratuito para el certificado de profesionalidad para prestar cuidado en el marco de la Prestación Económica de Asistencia Personal”* o *“Un centenar de personas trabajadoras, la mayoría mujeres, han conseguido el certificado de profesionalidad en el marco de la Prestación Económica de Asistencia Personal que concede la Diputación a personas dependientes que viven en su domicilio y tienen contratada a una persona cuidadora profesional”*, señalando que es (...)



(entre otros) quien imparte esta formación. Estas afirmaciones, sin ninguna otra explicación que aludan a la necesaria homologación posterior, puede hacer pensar, lógicamente, que el propio curso habilita para el ejercicio de estos cuidados profesionales, pues, tal y como señala el interesado y usando sus propias palabras, así se está “vendiendo”.

Viendo el contenido de estas noticias, donde no se menciona la necesaria homologación del título, se está lanzado un mensaje contradictorio ya que cualquier persona de a pie entendería leyéndolas, y sin ahondar más en los requisitos específicos, que estos cursos promovidos por la Administración foral dan acceso a la mencionada Prestación Económica de Asistencia Personal. Y si, como se ha visto, esto no es así, aunque no quita para que, evidentemente, los requisitos deban ser cumplidos, no parece que se esté actuando de forma totalmente transparente.

La Transparencia es uno de los principios establecidos por el SII para guiar u orientar el ejercicio de las funciones públicas en el ámbito de la gestión con la finalidad de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos que se presta a la ciudadanía y supone, de forma general, facilitar a la ciudadanía toda aquella información pública que sea importante y necesaria. Así se establece en el CCEP:

3.1. Transparencia

(...)

*b) La transparencia, en su dimensión de publicidad activa, tendrá la finalidad esencial **proveer a la ciudadanía de toda aquella información pública relevante** o que sea exigida de acuerdo con la normativa en vigor.*

(...)

Cierto es que se está hablando expresamente de lo conocido como publicidad activa, es decir, aquella información pública relevante para dar a conocer la actividad del sector público foral. Pero si esta exigencia prima para la efectiva rendición de cuentas, más importante es, desde nuestra perspectiva, que se tenga en cuenta también en la prestación de los servicios públicos o, como en el presente asunto, en la tramitación de ayudas públicas.

Y si relacionamos esta idea con la de las nuevas formas de gobernar que se predicán desde la Administración foral, cuyo objetivo principal es las desburocratización y simplificación y, en definitiva, tratar de hacer más sencilla la experiencia de la ciudadanía con las administraciones públicas, no cabe duda de la importancia que tiene la utilización no solo de lenguaje sencillo sino, sobre todo, de que los mensajes sean claros y



contengan toda la información necesaria, evitando así que los usuarios deban “bucear” entre normativa e interpretar y tener que entender requisitos que, muchas veces, resultan ininteligibles para la ciudadanía. En definitiva, tal y como se señala en el CCEP, las administraciones deben avanzar en la eliminación de las cargas a la ciudadanía:

3.3. Cultura de gestión e innovación

(...)

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

(...)

Por tanto, la Administración foral debe avanzar en simplificar y facilitar la vida “administrativa” de la ciudadanía, y para ello resulta imprescindible que la comunicación hacia ella sea precisa, garantizando la disposición de información completa, actualizada, bien organizada, clara y comprensible, que es como define la “calidad de la información” la Norma Foral 4/2019, de 11 de marzo, de Buen gobierno en el Marco de la Gobernanza pública foral (art.3. Principios de Buen Gobierno).

(2) La segunda cuestión a abordar en el presente asunto son los tiempos y plazos de respuesta y notificaciones que han tenido lugar que, según parece, tampoco han sido del todo correctos.

El primer “error” en los plazos se da desde el comienzo, ya que, si bien el interesado notificó el 17 de julio la contratación de la persona, debido a que la técnico del Ayuntamiento de (...) que debía tramitar el asunto se encontraba de vacaciones la Diputación foral no tuvo conocimiento del cambio hasta el 1 de septiembre, momento en el que, según señala la Dirección, se percataron de la falta de homologación.

En este sentido, la propia Diputación foral ha admitido que es ella, y no el ayuntamiento en cuestión, quien tiene que valorar si se cumplen los requisitos necesarios para poder percibir la prestación por lo que, en ese sentido, ni el ayuntamiento ni la técnico tienen responsabilidad alguna en este asunto y, en cualquier caso, quedaría fuera del ámbito de competencia de esta CEI valorarlo.

Sin embargo, sí vemos necesario realizar una apreciación. Es innegable que el hecho de que los servicios sociales de los ayuntamientos sirvan de puerta de entrada al Sistema de los servicios sociales forales, ofrezcan información y orientación sobre los derechos y



recursos sociales existentes, atienda las demandas y situaciones planteadas y coadyuven en la tramitación de las prestaciones económicas y recursos sociales en cada caso, facilitan mucho la vida de los ciudadanos y ciudadanas, más aun teniendo en cuenta que, en muchos de los casos, se trata de personas de edad avanzada, dependientes o en situación de exclusión social. Por eso es de alabar esa colaboración interadministrativa entre los gobiernos locales y el resto de las administraciones pues, además, como es sabido, los gobiernos locales son percibidos por la ciudadanía como más cercanos y por lo tanto resulta más amigable para la ciudadanía tener el primer contacto con ellos.

Esto va en total consonancia, además, con lo señalado sobre la cultura de gestión e innovación y que, como decíamos en la Resolución 09/2023, reflejan el esfuerzo que las administraciones deben realizar con el fin de facilitar la tramitación de los expedientes y, en definitiva, mejorar la experiencia de las personas 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, por lo que debe ponerse, y lo ponemos, en valor.

Sin embargo, en el presente asunto se da una circunstancia que tiene un primer efecto negativo y es que las vacaciones de la persona encargada en el ayuntamiento retrasan la notificación a la Diputación foral. Es evidente que si la tramitación se hubiera realizado directamente ante la Diputación foral no hubiera ocurrido este desfase en la comunicación entre ambas entidades, pero por mucho que haya que lamentar que en este caso haya sucedido dicho contratiempo y sus efectos negativos, las ventajas que de forma general se obtienen al servir los ayuntamientos de base y entrada a los servicios sociales es innegable. En cualquier caso, es evidente que esta CEI nada puede decir sobre el funcionamiento del ayuntamiento en cuestión, pues queda fuera del ámbito subjetivo de aplicación del SII, pero sí que nos lleva a realizar una reflexión general que debiera ser observada por el sector público foral.

Cuando la ciudadanía se acerca a cualquier Administración habitualmente lo hace por necesidad, es decir, se acerca buscando ayuda para solucionar algún problema que tenga o necesidad que deba cubrir. Y, por supuesto, para esto están las administraciones, el fin último de la Administración no es otro que servir y trabajar para satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y ciudadanas. Y en ello debe de volcar todos sus recursos, tanto económicos como humanos, para que ese servicio público funcione bien y cumpla su objetivo de servir. Situaciones como la presente, en la que la persona responsable, ejerciendo su derecho a disfrutar de sus días de descanso, perjudica los intereses del interesado, es algo que no debiera suceder nunca. Nos encontramos ante dos derechos (el del interesado y el de la técnico) que no



son incompatibles si se gestionan adecuadamente los recursos humanos de la Institución. Por eso instamos a las administraciones en general, y al sector público foral en especial, a que gestionen sus recursos adecuadamente, para que las necesidades de la ciudadanía sean atendidas y cubiertas en cualquier momento y circunstancia. Una gestión eficiente de los recursos humanos no solo mejora el desempeño individual y colectivo, sino que también optimiza los procesos y recursos de la Administración en su conjunto, resultando en una mayor eficiencia operativa; la eficiencia en la gestión de recursos humanos permite una asignación óptima de personal, lo cual facilita respuestas rápidas y eficientes, lo cual va en total consonancia con lo que se establece en el SII en relación tanto con la eficiencia como el principio de la Responsabilidad Profesional del CEEP que, recordemos, señala lo siguiente:

3.5. Responsabilidad Profesional

a) La actividad de servidor público o de empleado público foral es una profesión cuya finalidad última y esencial es prestar servicio a la ciudadanía.

(...)

(3) Al final, el resultado es que, al no cumplir con los requisitos necesarios, se ha estado cobrando la prestación indebidamente y, por tanto, tal y como señala la normativa, procede su devolución.

Admitiendo que esto es innegable, y que debe cumplirse con lo exigido por la normativa, no podemos evitar preguntarnos si, habida cuenta de los errores habidos en el proceso (errores de comunicación, informáticos y administrativos) que, aun no habiendo sido voluntarios, obviamente se han debido a un mal o anormal funcionamiento de las administraciones públicas implicadas, no se ha podido encontrar ninguna alternativa que paliara los efectos negativos que ha tenido que soportar la familia del interesado.

La asunción de errores por parte de las administraciones públicas es vital para mantener la confianza y la credibilidad ante la ciudadanía, mejorar continuamente los servicios, prevenir futuros errores y fortalecer los principios democráticos y la legitimidad institucional. Asumir errores demuestra transparencia y estar dispuesta a ser honesta sobre los fallos cometidos, demuestra compromiso con el bienestar público y con la justicia, haciendo que los ciudadanos y ciudadanas se sientan escuchados y valorados. Además, reconocer y analizar los errores permite a las administraciones aprender de ellos y mejorar los procesos y las políticas e implementar medidas preventivas para evitar que los mismos errores se repitan en el futuro, mejorando así la calidad del servicio



público que, no olvidemos, tal y como se señala en el CEEP, es uno de los objetivos de los principios de buena gestión del SII:

1. *Principios de Buena Gestión: concepto*

Los Principios de Buena Gestión representan un conjunto de directivas que tienen como **finalidad servir de guía u orientación** en el ejercicio de las funciones derivadas del puesto de trabajo o de la organización en la que prestan sus servicios las y los empleados públicos forales, con la finalidad de cumplir o alcanzar los resultados y metas programados, así como llevar a cabo un **proceso de mejora continua en la calidad y eficiencia de los servicios públicos forales que se prestan a la ciudadanía.**

Porque la reputación de una administración se construye no solo sobre sus éxitos, sino también sobre cómo maneja sus errores.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 24 de julio del 2024, la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. – Teniendo en cuenta las circunstancias específicas del presente asunto en cuanto al anormal funcionamiento de las diferentes administraciones y la especial vulnerabilidad del afectado, recomendamos a la Dirección (...) que tenga en cuenta la posibilidad de poder revisar la decisión adoptada.

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, Cultura de Gestión e Innovación y Responsabilidad Profesional y el objetivo general de los principios de Buena Gestión, 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:



- A) Recomendaciones para mejorar la comunicación entre la Administración foral y la ciudadanía
1. Desarrollar e implementar una política clara de transparencia que defina cómo y qué tipo de información debe trasladarse a la ciudadanía
 2. Usar un lenguaje claro y sencillo en todas las comunicaciones para asegurarse de que la información sea comprensible para todos y todas, independientemente de su nivel de educación o conocimientos técnicos.
 3. Asegurar que la información importante esté fácilmente accesible y disponible para toda la ciudadanía. Esto incluye publicar informes, decisiones y datos relevantes en formatos accesibles y fáciles de entender.
 4. Capacitar a las personas empleadas públicas en prácticas de transparencia y comunicación efectiva, asegurando que todos comprendan la importancia de la transparencia y sepan cómo implementarla en su trabajo diario.
 5. Establecer mecanismos de retroalimentación sobre la transparencia y la comunicación de la administración, y utilizar esta retroalimentación para hacer mejoras continuas.
- B) Recomendaciones para garantizar la prestación continua de servicios públicos
1. Desarrollar una estructura organizativa flexible que pueda adaptarse a los cambios y demandas del servicio público, pudiendo reorganizar equipos y reasignar recursos según sea necesario.
 2. Mantener actualizados los manuales de procedimientos y asegurar que estén fácilmente accesibles para todo el personal, incluyendo guías paso a paso para tareas críticas y contactos clave.
 3. Adoptar programas de capacitación cruzada para que distintas personas puedan desempeñar funciones clave, reduciendo así la dependencia de una sola persona y aumentando la flexibilidad del equipo.
 4. Implementar tecnologías que faciliten la automatización y el seguimiento de los procesos.
 5. Establecer sistemas de monitoreo y alerta temprana de problemas potenciales, lo cual permitirá respuestas rápidas.



C) Recomendaciones para la mejora de la calidad de los servicios

1. Analizar los procesos actuales para identificar posibles puntos de error y áreas de mejora.
2. Implementar sistemas tecnológicos avanzados que ayuden a automatizar tareas repetitivas y reducir errores humanos.
3. Informar de inmediato a los afectados sobre los problemas y las acciones que se están tomando para solucionarlos.
4. Proveer soluciones rápidas y efectivas a los problemas específicos que han surgido debido al mal funcionamiento de la Administración foral.
5. Realizar auditorías internas para identificar las causas del mal funcionamiento y establecer recomendaciones de mejora.
6. Establecer indicadores clave de desempeño para monitorear la eficiencia y efectividad de la Administración foral.
7. Fomentar una cultura organizacional centrada en la calidad y la mejora continua.
8. Promover la responsabilidad individual y colectiva por la calidad del servicio, asegurando que todos los empleados y empleadas entiendan su papel en la entrega de un servicio excelente.

Irene Berasaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional