



Consejo de  
Transparencia y  
Buen Gobierno AAI

JOSE LUIS RODRIGUEZ ALVAREZ (1 de 1)  
Presidente  
Fecha Firma: 07/06/2023  
HASH: 03d08896ade616b2b4042a2545895983

# Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

**S/REF:** 001-074803

**N/REF:** R-0979-2022 / 100-007673 [Expte. 174-2023]

**Fecha:** La de firma

**Reclamante:** [REDACTED]

**Dirección:** [REDACTED]

**Administración/Organismo:** MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Información solicitada:** Documentación de expediente de la DGSFP

**Sentido de la resolución:** Estimatoria

R CTBG  
Número: 2023-0449 Fecha: 07/06/2023

## I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó el 2 de noviembre de 2022, al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)<sup>1</sup> (en adelante, LTAIBG), la siguiente información:

*«1. Que a finales de 2021 presenté queja/reclamación contra VidaCaixa por incumplimiento de sus obligaciones legales relativas a sus deberes de información y de pago de las prestaciones del Plan de Empleo del que soy partícipe.*

*2. La referida reclamación sobre las dos cuestiones mencionadas (información y pago de renta) dio lugar a la apertura por parte de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE*

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>

ORGANIZACIÓN, ESTUDIOS Y PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA del EXPTE  
NÚMERO: [REDACTED]

3. Que el pasado 1 de noviembre de 2022, me fue notificada por correo postal certificado – a pesar de mi solicitud expresa de comunicación por medios electrónicos - la resolución/informe de la mencionada SUBDIRECCIÓN GENERAL, desglosada en 2 documentos, cuyas referencias se indican abajo:

[REDACTED]

[REDACTED]

4. Que tras acceder a la Sede Electrónica de la DGSFP mediante certificado digital constaté que el acceso a los diferentes documentos del expediente no era posible.

5. Que, igualmente, al intentar descargar dichos documentos por medio de los CSV señalados a pie de página, tan sólo obtuve una versión “recortada” (se adjuntan copias) de la primera página del encabezamiento de las dos notificaciones en papel, cada una de las cuales constaba de más de 14 páginas.

6. Que, en respuesta a mi consulta sobre cómo disponer de los mencionados documentos completos en formato electrónico, fui informado por el servicio de asistencia telefónica de la DGSP de que, por "razones de confidencialidad" me estaba vetado el acceso a la documentación en formato electrónico del expediente. Respuesta sorprendente, si se considera mi condición de interesado en el mismo al haberse iniciado a mi instancia.

7. Tampoco tuvo acogida la reiteración de mi petición por email sobre la misma cuestión...

8. Que considero que la desatención a mi expresa petición de recibir las comunicaciones por medios electrónicos relativas al expediente abierto; así como la limitación total de acceder a los mismos por medios telemáticos, es contraria a la normativa aplicable a todas las AAPP y, incluida la AGE de la cual esa Dirección General forma parte, según el régimen vigente establecido por la Ley 39/2015 (LPAC). Que dice:

- Que se garantiza el acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre (art. 13.d).

R CTBG  
Número: 2023-0449 Fecha: 07/06/2023

- Señala que los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos (art. 36.1).
- Ordena que las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía... que los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos (art. 41.1)
- Y que, en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración (art. 41.3)
- Que con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única (art. 41.6)
- Que todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.
- Que quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. (art. 53.1.a))
- Que cuando hayan de tenerse en cuenta nuevos hechos o documentos no recogidos en el expediente originario, se pondrán de manifiesto a los interesados (art. 118)

Solicita:

Que en razón de lo arriba lo expuesto, dada mi condición de interesado, y convenir a mi derecho tener constancia fehaciente del contenido completo de lo resuelto en el referido expediente nº [REDACTED], solicito que, conforme a la normativa citada, se me

*proporcione acceso a dicho expediente a fin de descargar toda la documentación del mismo o, subsidiariamente, se me envíe por correo electrónico (...) copia completa en formato electrónico de las dos resoluciones/informes identificadas en el expositivo 3º.»*

2. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, dictó resolución con fecha 8 de noviembre de 2022, en la que contestó al solicitante lo siguiente:

*«En contestación a su escrito en el que solicita el envío en soporte informático del expediente ██████████ como parte integrante del mismo, se ha de señalar que por falta de recursos tecnológicos, se ha de enviar necesariamente en soporte papel.»*

3. Mediante escrito registrado el 15 de noviembre de 2022, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) en aplicación del [artículo 24](#)<sup>2</sup> de la LTAIBG con el siguiente contenido:

*«(...) En contestación a la anterior solicitud, recibí, el día 14 de noviembre de 2022 – igualmente por correo certificado – copia en papel del expediente, en cuya carta de acompañamiento (de la que se adjunta copia) justificaba que se recurría a tal modalidad, y no a la electrónica, “por falta de recursos tecnológicos”.*

*Ninguna contestación se da en dicha carta respecto a la solicitud de acceso al expediente íntegro desde la Sede Electrónica de la DGSFP; solicitud, por tanto, que debe entenderse implícitamente denegada. Así pues, considerando no satisfecha mi solicitud de acceso al expediente por medios telemáticos, procedo, al amparo de los artículos 17, 23 y 24 de Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información pública y Buen Gobierno (LTBG), a interponer la presente reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno contra la resolución desestimatoria de lo solicitado por la DGSFP, por considerarla no conforme a Derecho, al ser impeditiva del genérico derecho de acceso a la información pública reconocido en la LTBG; y vulneradora, asimismo, de los concretos derechos de comunicación y acceso electrónico al expediente reconocidos por ley 39/2015 (LPAC), en el marco más específico de los procedimientos administrativos.*

*(...)*

---

<sup>2</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a24>

*Así pues, dada la claridad y carácter imperativo de estas normas medulares sobre la materia de acceso a la información pública por medios telemáticos, es difícilmente justificable la imposibilidad de acceder dicho expediente en base a la “falta de recursos tecnológicos” alegada por la DGSFP.*

*De otra parte, dada la importantísima función de regulación, supervisión y control del subsector financiero de seguros que tiene encomendada la DGSFP, resulta totalmente imposible que el enorme tráfico de comunicaciones y/o intercambio de documentos que tal tarea supone se realice sin dichos medios telemáticos.*

*En base a lo anteriormente expuesto,*

**SOLICITO:**

*Que el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno declare mi derecho a acceder telemáticamente y obtener copia, por los medios electrónicos legalmente previstos, a la documentación del expediente [REDACTED] de que dispone la DGSFP.*

*(...).»*

4. Con fecha 16 de noviembre de 2022, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió la reclamación al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, a fin de que remitiese las alegaciones que considerase oportunas. El 13 de enero de 2023, se recibió respuesta con el siguiente contenido:

*«(...) Respecto a la petición de acceder contenido completo de lo resuelto en el expediente, cabe señalar que, actualmente en la Sede Electrónica de esta Dirección General, se tiene acceso al estado actual del mismo por parte del interesado. No es posible la descarga de la documentación que forma parte del expediente por el interesado.*

*No obstante, con fecha 30 de diciembre de 2022, mediante resolución del Director General de Seguros y Fondos de Pensiones, se ha procedido al envío de la documentación en formato electrónico a la Unidad de Transparencia, para su remisión al interesado.»*

La resolución de fecha 30 de diciembre de 2022, a la que hace referencia el Ministerio se pronuncia en los siguientes términos:

*«(...)*

*El 16 de noviembre tuvo entrada en la Unidad de Transparencia del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital la reclamación número 100-007673 formulada por D. ... ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. En dicha reclamación, el solicitante expone:*

*“Que el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno declare mi derecho a acceder telemáticamente y obtener copia, por los medios electrónicos legalmente previstos, a la documentación del expediente [REDACTED] de que dispone la DGSFP”*

*A fin de tramitar la petición de D. ..., con fecha 16 de diciembre de 2022, la citada Unidad de Transparencia procedió a su alta como solicitud de derecho de acceso, quedando registrada con el número de expediente 001-074803 y el siguiente texto:*

*“Acceder telemáticamente y obtener copia, por los medios electrónicos legalmente previstos, a la documentación del expediente [REDACTED] de que dispone la DGSFP.”*

*Dicha solicitud se ha recibido en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que es el órgano competente para resolver, el día 16 de diciembre de 2022, fecha a partir de la cual empieza a contar el plazo de un mes previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre para su resolución.*

*Una vez analizada la solicitud, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital resuelve dar acceso y facilitar la documentación contenida en el expediente de reclamación interpuesto ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones nº [REDACTED], a través de los medios solicitados por el interesado.*

*Respecto a la petición de acceder al contenido completo de lo resuelto en el expediente, cabe señalar que actualmente, en la Sede Electrónica de esta Dirección General, se tiene acceso al estado actual del mismo por parte del interesado, no estando operativa la descarga de la documentación que forma parte del expediente.*

*No obstante, debe precisarse que esta Dirección General envió por correo certificado copia en papel del expediente de reclamación interpuesto ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones nº [REDACTED]. El 26 de octubre se le envió el informe final, y posteriormente, tras reclamar el expediente completo por correo electrónico, el 8 de noviembre se le envió en papel el expediente completo, según queda acreditado en los correspondientes justificantes del Registro de salida y los localizadores de envíos de Correos, diciéndole que por falta de recursos tecnológicos no se podía acceder a su petición.*

*De acuerdo con lo anterior, se procede a enviar copia completa en formato electrónico de las dos resoluciones/informes y toda la documentación contenidos en el expediente de reclamación interpuesto ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones nº [REDACTED].»*

5. Recibida por el interesado la resolución de la DGSFP de 30 de diciembre a la que se ha hecho referencia, con fecha 3 de enero de 2023, y con carácter previo al trámite de audiencia, el reclamante la aporta al presente procedimiento de reclamación, junto con el listado que la acompaña, efectuando las siguientes manifestaciones:

*«1. Que con fecha 3 de enero de 2023, fui notificado por comparecencia de cierta documentación en relación el expediente 001-074803 incoado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG).*

*2. Que por medio del presente escrito se presentan las ALEGACIONES que siguen, sin perjuicio de que, conforme a la ley 39/2015, tengan la consideración, en su caso, de reclamación ante el CTBG:*

*-Que pese al contenido literal de dicha resolución, el acceso supuestamente otorgado por la DGSFP tan sólo permite (...) visualizar un simple listado de documentos del expediente, pero no es posible, no ya descargarlos, sino ni tan siquiera leer el contenido de los contenidos en la relación (se acompaña pantallazo de dicho listado)*

*- Que, pese a lo manifestado en la resolución, entre la documentación remitida no se encuentra las copias de las dos resoluciones que dieron término al referido expediente [REDACTED], no tampoco la copia electrónica original del escrito de alegaciones presentado en su día por VidaCaixa.*

*-(...)*

*3. En definitiva, la resolución dictada por la DGSFP no satisface las pretensiones del reclamante (...). En vista de lo dicho, SOLICITO del CTBG que resuelva en relación con la cuestiones de fondo planteadas por el reclamante en la reclamación inicial que dio lugar al expediente 001-074803.»*

6. Una vez recibidas las alegaciones del Ministerio, se da traslado de las mismas al interesado, con fecha 23 de enero de 2023, para que presentase las alegaciones que estimara pertinentes. El 24 de enero, se recibió un escrito con el siguiente contenido:

«Que por medio del presente escrito, y dentro del plazo concedido, vengo a dar replica al referido escrito de alegaciones del Ministerio que me notificado el 23 de enero de 2023 en relación el expediente 174/2023, en los siguientes términos:

1º. Las alegaciones del Ministerio son una reiteración de sus anteriores manifestaciones. Así pues, es notoria la ausencia de réplica puntual y detallada a lo expuesto por el reclamante a fin de poner de manifiesto lo infundado de su reclamación.

2º. Nunca fue negado por el reclamante haber recibido una copia de ciertos documentos del expediente. Si bien, éste no pueda afirmar su completitud, pues, su "acceso" al expediente sólo le permite ver una relación de los documentos que lo componen, pero no su contenido. Además, la imagen en papel es necesariamente estática y no permite conocer eventuales trámites e incidencias posteriores a su elaboración remisión.

3º. El reclamante ya manifestó que, aunque sí podía acceder al expediente, lo único visible para él era un simple listado de actuaciones, lo que hace puramente simbólico, que no real y efectivo, el derecho de acceso que la ley reconoce. El silencio del Ministerio a este respecto, supone un reconocimiento tácito de que no es posible la lectura del contenido de dicho listado.

4º. Aunque el Ministerio reconoce de plano que no es posible descargar los documentos, no señala el fundamento que excepcione el cumplimiento las concretas normas invocadas por el reclamante, en tanto que interesado en el procedimiento.

(...).»

## II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG](#)<sup>3</sup> y en el [artículo 8 del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#)<sup>4</sup>, el Presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para resolver las reclamaciones que, en

<sup>3</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>



aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG](#)<sup>5</sup>, se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.

2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12](#)<sup>6</sup> el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiendo por tal, según dispone en el artículo 13, «*los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones*».

De este modo, la LTAIBG delimita el ámbito material del derecho a partir de un concepto amplio de información, que abarca tanto documentos como contenidos específicos y se extiende a todo tipo de “*formato o soporte*”. Al mismo tiempo, acota su alcance, exigiendo la concurrencia de dos requisitos que determinan la naturaleza “*pública*” de las informaciones: (a) que se encuentren “*en poder*” de alguno de los sujetos obligados, y (b) que hayan sido elaboradas u obtenidas “*en el ejercicio de sus funciones*”.

Cuando se dan estos presupuestos, el órgano competente debe conceder el acceso a la información solicitada, salvo que justifique de manera clara y suficiente la concurrencia de una causa de inadmisión o la aplicación de un límite legal.

3. La presente reclamación trae causa de una solicitud en la que se pide acceso al expediente completo, obrante en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, DGSFP) en el que el reclamante ha sido parte, bien en formato telemático —a través de la sede electrónica, para proceder a la descarga del expediente en su integridad y estado actual—; bien mediante la entrega de copia igualmente electrónica, todo ello al amparo de lo dispuesto en la Ley 39/2015 (LPAC) y la propia LTAIBG. Así mismo, solicita que todas las notificaciones relacionadas con su petición se efectúen por medios electrónicos.

El Ministerio en su resolución inicial manifiesta que, «*por falta de recursos tecnológicos*», el expediente se ha de enviar necesariamente en soporte papel, dando lugar a la presente reclamación en la que el interesado considera no satisfecho su derecho por hallarse incompleto el expediente y por haber sido ignorados los términos en los que formula su petición, al no facilitarle el acceso a través de la Sede Electrónica de la DGSFP, ni la obtención de copia en dicho formato.

---

<sup>5</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a12>

Con posterioridad, en fase de alegaciones en este procedimiento de solicitud, el Ministerio dicta nueva resolución en la que acuerda conceder el acceso en los términos solicitados, señalando que ha procedido a dar orden de envío de copia electrónica del expediente completo y las resoluciones/informes.

La mencionada resolución es aportada por el interesado a este procedimiento con carácter previo al trámite de audiencia, manifestando que el acceso electrónico al que hace referencia el Ministerio no permite, no ya la descarga, sino, tan siquiera, la lectura del contenido de dichos documentos. Así mismo, indica que la copia electrónica recibida está incompleta, ya que no figuran las dos resoluciones/informes habidos en el expediente, ni el escrito de alegaciones de VidaCaixa —consideraciones que reitera en el trámite de audiencia que le fue conferido—.

4. La resolución de este procedimiento debe partir de la premisa de que, si bien de forma tardía, el órgano requerido ha resuelto conceder el acceso y, dado que (según alega) la descarga del expediente no es posible desde la sede electrónica por motivos tecnológicos, *procede a enviar copia completa en formato electrónico* de toda la documentación que conforma el expediente y de las dos resoluciones/informes correspondientes a la reclamación interpuesta por el reclamante ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Partiendo de esta premisa, el reclamante pone de manifiesto ante este Consejo que, a pesar del tenor de la resolución, lo recibido únicamente le permite *visualizar un simple listado de documentos del expediente* —sin que pueda leer el contenido de la documentación o descargar dicha documentación— y sin que se hayan acompañado las resoluciones/informes que hace referencia la DGSFP.

Resulta evidente, por tanto, que, habiéndose dictado resolución de concesión de acceso a la información solicitada —lo que pone de manifiesto que no se ha cuestionado su carácter de información pública, ni se ha considerado concurrente ninguna causa de inadmisión o límite de los previstos en los artículos 18, 14 y 15 LTAIBG, respectivamente—, la controversia planteada se ciñe a la efectividad del acceso electrónico concedido.

Desde esta perspectiva, tanto de los documentos y pantallazos aportados por el reclamante, como de sus manifestaciones, se desprende que el acceso electrónico facilitado únicamente permite obtener un listado de la documentación del expediente y del estado del mismo, no permitiendo el acceso a su contenido, ni la obtención de copias, por lo que resulta claramente insuficiente a los efectos de considerar

debidamente cumplimentadas las obligaciones que, al respecto, imponen tanto el artículo 22 LTAIBG (acceso preferentemente por vía electrónica), como el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (derecho a la consulta del expediente y a obtener copia de los documentos que lo integran a través del Punto General electrónico de la Administración o sedes electrónicas)

Consecuentemente, a la vista de todo lo indicado, tomando en consideración la preferencia de la LTAIBG por el acceso por vía electrónica, así como la ausencia de una justificación sobre la imposibilidad de proporcionar dicho acceso, en coherencia con lo recientemente resuelto por este Consejo, para un supuesto similar, en su resolución R CTBG 2023-0090, procede la estimación de la presente reclamación a fin de que la Administración vuelva a remitir el expediente y las resoluciones en formato electrónico, de forma correcta y completa.

### III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede

**PRIMERO: ESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED] frente a la resolución del MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, de fecha 8 de noviembre de 2022.

**SEGUNDO: INSTAR** al MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL a que, en el plazo máximo de 10 días hábiles, remita al reclamante la siguiente información:

- copia completa en formato electrónico de las dos resoluciones/informes y toda la documentación contenidos en el expediente de reclamación interpuesto ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones nº [REDACTED].

**TERCERO: INSTAR** al MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL a que, en el mismo plazo máximo, remita a este Consejo de Transparencia copia de la información enviada al reclamante.

De acuerdo con el [artículo 23.1<sup>7</sup>](#), de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la reclamación prevista en el artículo 24 de

<sup>7</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el [artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)<sup>8</sup>, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, directamente ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de conformidad con lo previsto en el [apartado quinto de la Disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa](#)<sup>9</sup>.

EL PRESIDENTE DEL CTBG

Fdo.: José Luis Rodríguez Álvarez

R CTBG  
Número: 2023-0449 Fecha: 07/06/2023

---

<sup>8</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

<sup>9</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&p=20230301&tn=1#dacuarta>