



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno AAI

Resolución 259/2020

S/REF: 001-041068

N/REF: R/0259/2020; 100-003684

Fecha: La de firma

Reclamante [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Administración/Organismo: Ministerio de Igualdad

Información solicitada: Estadística de llamadas al 016

Sentido de la resolución: Desestimatoria

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el reclamante solicitó al MINISTERIO DE IGUALDAD, al amparo de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#)¹ (en adelante LTAIBG), con fecha 18 de febrero de 2020, la siguiente información:

Solicito que se me indique una ID por cada persona que ha realizado una llamada al número 016.

Solicito que también se me indique si la persona que realiza la llamada es “víctima”, “familiar o allegado” u “otros”, como distingue la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género en su Portal Estadístico. Además, solicito que se incluya la hora de la llamada, la hora de fin de la llamada y la duración de la llamada. Solicito que se me indique también para cada llamada la provincia y comunidad autónoma. Por último, solicito que se me indique la fecha de la llamada efectuada al 016.

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

Solicito también que se me indique el número de llamadas totales al 016 desglosado por años para todos y cada uno de los municipios de más de 10.000 habitantes de España.

Solicito que me remitan la información solicitada en formato accesible (archivo .csv, .txt, .xls, .xlsx o cualquier base de datos), extrayendo las categorías de información concretas solicitadas para evitar así cualquier acción previa de reelaboración. En caso de que la información no se encuentre en cualquiera de estos formatos, solicito que se me entregue tal y como obre en poder de la institución, entidad o unidad correspondiente (documentos en papel, PDF...), previa anonimización de datos de carácter personal y disociación de aquellas categorías de información no solicitadas en mi solicitud de derecho de acceso a la información pública.

En cualquier caso, solicito que se me indique de forma explícita la fecha hasta la que se me facilitan los datos.

En el caso que para comprender la base de datos haga falta un documento de referencias, metodología o similar, solicito que también se me entregue. O cuando se usen códigos determinados para referirse a términos o palabras, solicito también que se me indique qué significan o una guía para comprenderlo.

2. Mediante resolución de 4 de junio de 2020, el MINISTERIO DE IGUALDAD contestó al solicitante en los siguientes términos:

El 20 de febrero de 2020 la solicitud se recibió en la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, momento a partir del cual empieza a contar el plazo de un mes para su resolución previsto en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre. No obstante, la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció la suspensión de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público hasta el momento de pérdida de vigencia de dicho real decreto o, en su caso, de las prórrogas del mismo. Dicha suspensión finalizó el día 1 de junio de 2020, de acuerdo a lo previsto en la Disposición derogatoria única del Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, momento en que se reinicia el cómputo efectivo del plazo de un mes para la resolución de la solicitud.

Una vez analizada la solicitud, se resuelve inadmitir a trámite el acceso a la información a que se refiere la solicitud, por tratarse de información que está en curso de elaboración o de publicación general y para cuya divulgación sería necesaria una acción previa de reelaboración, de acuerdo con lo previsto en las letras a y c del punto primero del artículo 18

de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

A continuación, se informa al interesado lo siguiente:

La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género ha diseñado un sistema de información que recoge datos de diferentes fuentes entre las que se encuentran las llamadas al Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género-016.

Una de las finalidades, si no la principal, de la recogida de datos relativos a las llamadas a este servicio telefónico, así como de otras fuentes desde esta Delegación del Gobierno, es la elaboración de las estadísticas de carácter oficial encomendadas en el Real Decreto 410/2016, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Plan Estadístico Nacional 2017-2020. Dado que los datos que Vd. solicita exigirían una acción previa de revisión, reelaboración, recodificación y de adaptación de la base de datos que los contiene, así como de realización del correspondiente documento metodológico explicativo, le informamos que no procede atender su solicitud de acuerdo con lo previsto en la letra c del punto primero del artículo 18 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En todo caso, desde la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género se está analizando y valorando la posibilidad de difundir, con fines de investigación, los microdatos debidamente anonimizados de aquellas operaciones estadísticas de las que es responsable esta Delegación.

Los datos que actualmente se publican por parte de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género sobre llamadas al 016, están disponibles en el Portal Estadístico de la Delegación y en sus Boletines Estadísticos mensuales y Anuales, accesibles a través de los siguientes enlaces:

<http://estadisticasviolenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/>

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/boletines/home.htm>

Los datos del 016 que se recogen en esta operación estadística incluyen:

- Las Llamadas pertinentes al 016 según tipo de personas que han efectuado las llamadas.
- La evolución del número de llamadas pertinentes por violencia de género al 016 desde su puesta en marcha.

- *El número de llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, según hora del día.*
 - *El número de llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género y tasa por millón de mujeres de 15 y más años, según Comunidad Autónoma.*
3. Ante esta respuesta, mediante escrito de entrada el 5 de junio de 2020, el interesado presentó, al amparo de lo dispuesto en el [artículo 24²](#) de la LTAIBG, una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno con el siguiente contenido:

La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género inadmite la solicitud basándose en la reelaboración y en que sea información que esté en curso de publicación.

El segundo punto no tiene sentido para inadmitir la solicitud, ya que la Delegación indica que está estudiando publicar los microdatos, pero no anuncia cuándo lo va a hacer ni afirma que lo vaya a hacer sí o sí, simplemente que lo está estudiando. Por lo tanto, esto no es óbice para no entregar a este solicitando lo pedido. Del mismo modo, que haya estadísticas sobre estas llamadas tampoco es óbice para entregar información en mayor detalle a este solicitante. Si tienen esos datos agregados, tienen los datos desglosados que se pedían en la solicitud y que dicen estar estudiando publicar.

Por otro lado, sobre la inadmisión por reelaboración recordar que el artículo 18 de la Ley 19/2013 establece que la aplicación de las causas de inadmisión debe realizarse “mediante resolución motivada”. En el presente caso, se ha omitido cualquier razonamiento que justifique la aplicación de la causa de inadmisión mencionada y se ha limitado a citar la misma, incumpliendo de esta forma lo establecido en el artículo 18 de la Ley 19/2013.

Lo único dicho por la Delegación es lo siguiente: Dado que los datos que usted solicita exigirían una acción previa de revisión, reelaboración, recodificación y de adaptación de la base de datos que los contiene, así como de realización del correspondiente documento metodológico explicativo. No indica ni argumento porque requeriría esas acciones y sobre el documento metodológico yo lo solicitaba en el caso de que fuera necesario para comprender la base de datos. Si no es necesario o no existe, no es necesario que se me facilite. Esto no es óbice para denegar todo el resto de información solicitada, ya que existe el derecho de acceso parcial y ya que yo mismo indicaba en mi solicitud que lo pedía sólo “en el caso que para comprender la base de datos haga falta”.

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

Sobre las acciones que dicen requerir en ningún caso se podrían considerar reelaboración, ya que cuentan con esos datos al publicarlos de forma agregada. Así lo recuerda la sentencia 184/2018, del Juzgado Central C.A. nº 8, de Madrid: “Resulta de especial relevancia que por la resolución del Ministerio del Interior se concedió parcialmente la información solicitada, facilitándole la información instada por éste, aunque de forma global, sin desagregar por cada Centro Penitenciario. Pero es una obviedad que, para poder obtener una información global, previamente se ha contado con la información desglosada o desagregada de cada uno de los Centros Penitenciarios, y contando con esta última información, debe de rechazarse que estemos ante un supuesto de reelaboración”.

Es algo obvio y evidente. Como mucho requeriría una anonimización, que tal y como está redactada la solicitud no sería ni necesario, ya que no se piden datos identificativos ni de las víctimas ni de las personas que realizan la llamada. Precisamente por eso sólo se pedía, además, la provincia y comunidad autónoma desde donde se produce la llamada y no el municipio, un elemento que sí podría servir para identificar a posibles víctimas o denunciantes.

Por todo ello, en este caso se podría haber considerado si acaso que la información es voluminosa o compleja. El criterio interpretativo CI/007/2015, del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, establece que cuando se trata de “información cuyo ‘volumen o complejidad’ hace necesario un proceso específico de trabajo o de manipulación para suministrarla al solicitante. En este caso no se estaría ante un supuesto de reelaboración, por lo que tampoco sería un caso de inadmisión de la solicitud sino de ampliación del plazo para resolver”.

Del mismo modo, el criterio interpretativo CI/007/2015, del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, establece que cuando “teniendo solamente la información en un determinado formato, ésta no sea reutilizable en los términos que señale la Ley, se deberá ofrecerse la información en los formatos existentes”, al tiempo que añade que “la petición de un formato concreto distinto al existente podría entenderse como reelaboración, cuando dicho formato no esté en poder de la Administración informante, en todo caso la extracción de la información en Excel o Word no entrarían en el supuesto de reelaboración”. Esto también serviría para este caso, ya que hablan de tareas de recodificación de su base de datos. Esto en ningún caso se podría considerar como reelaboración.

Y para acabar, solicito que inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno me dé traslado de los documentos incorporados al expediente, incluyendo las alegaciones del ministerio, y se me otorgue trámite de audiencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 82.1 de la Ley 39/2015.

4. Con fecha 8 de junio de 2020, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno remitió el expediente al MINISTERIO DE IGUALDAD, al objeto de que se pudieran hacer las alegaciones que se considerasen oportunas. Con fecha 1 de julio de 2020 tuvo entrada la respuesta a la solicitud de alegaciones y en la misma se indicaba lo siguiente:

Primera. - La Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género tiene encomendada la función, en virtud del Real Decreto Real Decreto 455/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Igualdad, de diseño, elaboración y permanente actualización de un sistema de información sobre la base de la recogida, análisis y difusión de datos relativos a la violencia contra la mujer. En el ejercicio de dicha función la Delegación es la responsable de diversas operaciones estadísticas incluidas en el Plan Estadístico Nacional 2017-2020 y que han sido dictaminadas con informes favorables por el Pleno del Consejo Superior de Estadística. Estas operaciones estadísticas, entre ellas, la relativa a las llamadas al 016, se difunden periódicamente a través de distintos medios: Boletines Estadísticos mensuales y anuales, Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y a través del Portal Estadístico de la Delegación, el cual permite a quien lo consulte extraer sus propias estadísticas con diferentes variables seleccionadas. Además, durante la vigencia del estado de alarma aprobado por Real Decreto 463/2020 el día 14 de marzo y sus sucesivas prórrogas, como consecuencia del aumento del número de llamadas al servicio 016, se ha incrementado la difusión de datos estadísticos sobre las llamadas, a través de diferentes notas de prensa que se han ido publicando quincenalmente. Toda esta información está disponible en los siguientes enlaces

<http://estadisticasviolenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/>

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/violenciaEnCifras/boletines/home.htm>

Esta función estadística que desempeña la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género se realiza en el marco de lo establecido en los artículos 10 y 11 del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, también conocido como Convenio de Estambul, que establecen la obligación de recogida de datos estadísticos detallados sobre los asuntos relativos a todas las formas de violencia contra las mujeres y la difusión de los mismos. Actualmente España se encuentra inmersa en el proceso de evaluación del cumplimiento del Convenio de Estambul por el Grupo de expertos del Consejo de Europa "GREVIO" que, durante su visita a la Delegación del Gobierno en 2019 dentro de este proceso de evaluación, y a la espera de la recepción del informe de la evaluación, no expuso cuestionamientos sobre las operaciones estadísticas existentes, si bien, instó a la Delegación del Gobierno a ampliarlas a todas las

formas de violencia contra las mujeres previstas en el ámbito de aplicación del Convenio, en particular, a la violencia sexual.

Segunda. Si bien el solicitante se refiere en su petición al ID por cada persona llamante, se indica que el ID que actualmente figura en los ficheros de llamadas es un ID que se asigna de forma secuencial y automática a la llamada de teléfono pero, en ningún caso, a la persona que realiza la llamada.

En este sentido se informa que el servicio de marcación telefónica abreviada 016, de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, tiene carácter confidencial, según el contrato de servicios actual (Expediente: ██████████, servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género) y los contratos anteriores en virtud de los cuales se ha prestado este servicio desde el año 2007.

El Pliego de Prescripciones Técnicas que integra el contrato actual determina que los efectivos del servicio recabarán una serie de datos en cada llamada, que se recogerán a lo largo de la conversación. Además, establece que la empresa adjudicataria facilitará mensualmente a la Delegación del Gobierno ficheros informáticos, con finalidad estadística, conteniendo datos individualizados de las llamadas, tanto de las consultas de información como de las del servicio de asesoramiento jurídico telefónico. Dichos ficheros no contendrán datos identificativos de las llamadas, ni tampoco de las personas que las han efectuado.

Para cada llamada se indicará número identificador, tipo de llamada, el sexo de la persona que llama, tipo de usuaria/o, provincia, localidad, fecha y hora de la llamada, y se proveerá de los siguientes datos: nacionalidad, país de nacimiento, fecha de nacimiento, discapacidad/dependencia y tipo de discapacidad/dependencia, nivel de estudios, estado civil, situación laboral, número de hijos, número de hijos menores, sintomatología que presenta la víctima, derivación de la llamada, tipo de asistencia prestada, relación con el agresor, duración de la relación con el agresor, tipo de maltrato sufrido, frecuencia del maltrato, momento en el que comenzó el maltrato, características sociodemográficas del maltratador (nacionalidad, país de nacimiento, edad, nivel de estudios, situación laboral), tenencia de armas del maltratador.

El Pliego de Prescripciones Técnicas que ha integrado cada uno de los contratos en virtud de los cuales se ha prestado el servicio desde el año 2007 incluye previsiones parecidas.

Por lo expuesto, preservando la confidencialidad, los datos para cada llamada de teléfono facilitados por la empresa adjudicataria del servicio 016 a la Delegación del Gobierno son datos de personas físicas identificables porque, a partir de los datos que se recogen en cada llamada como los relativos a provincia, localidad, fecha y hora de la llamada, nacionalidad,

fecha de nacimiento, discapacidad, estado civil, situación laboral, número de hijos, podría identificarse a la persona que llama, sobre todo, en municipios pequeños.

Por lo anterior, los microdatos de cada llamada de teléfono que facilita la empresa adjudicataria a la Delegación del Gobierno en los términos del Pliego de Prescripciones Técnicas deben ser reelaborados, precisamente para procurar la confidencialidad del servicio y la anonimización de los datos y poder difundir información anonimizada a efectos estadísticos, tal y como establecen los artículo 21 y 22 de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

El número de llamadas pertinentes desde el inicio del servicio asciende a más de 900.000, lo que implica un elevado volumen de registros teniendo en cuenta que en los ficheros de trabajo existe un registro para cada llamada. Para cada llamada que se realiza al 016 se recogen más de un centenar de variables, lo que multiplicado por las llamadas recibidas, desde 2007 hasta la fecha de la solicitud, suponen una cantidad muy elevada de microdatos. No todos estos datos son los que se incluyen en la solicitud del reclamante, por lo cual sería necesario llevar a cabo, tal y como se indicaba en la Resolución de 4 de junio, una acción previa de revisión, reelaboración, recodificación y de adaptación de la base de datos que contiene los microdatos para adaptarlo a lo solicitado expresamente.

Para atender a lo solicitado expresamente por el reclamante sería precisa una acción previa de reelaboración por cuanto la Delegación del Gobierno trabaja con unos ficheros originales de microdatos en los que figuran, datos de personas físicas identificables, que no es tenida en cuenta para la obtención de los datos del portal estadístico externo, y que no es posible proporcionar a los solicitantes porque en algunos casos, indirectamente y combinando información de varios campos, se podría llegar a identificar a las personas que han llamado al servicio 016, incluidas las víctimas de violencia de género, motivo por el cual sería necesario recurrir a un minucioso proceso de análisis con la finalidad de preservar posibles identificaciones (por ejemplo, con determinados datos de la víctima o de su agresor y el código de municipio se podría llegar a identificar a personas en municipios pequeños). La modificación de los ficheros eliminando o recodificando campos existentes requiere un proceso de reelaboración.

Por ello, se estima que procede la inadmisión de la solicitud y reclamación planteada, porque concurre la causa de inadmisión prevista en el artículo 18.1.c) ya que la solicitud se refiere a información para cuya divulgación es necesaria una acción previa de reelaboración que, además, requeriría una importante dedicación de medios personales y materiales.

El artículo 8.1.i) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, determina la información que deben hacer pública las Administraciones Públicas y en el caso de la información estadística dispone

que es “La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, en los términos que defina cada administración competente.”.

En este sentido, la información estadística sobre las llamadas recibidas en el servicio telefónico 016 que la Delegación del Gobierno ha definido como información que permite valorar el cumplimiento y calidad del servicio público 016 es la que está disponible en su página web a través de distintos medios que se publican periódicamente, como son los boletines estadísticos mensuales y anuales, incluido el portal estadístico que engloba estos datos desde hace años en un formato que permite a cualquier persona su consulta, mediante la selección de las variables que sean de su interés.

En ese sentido se informa que la Delegación del Gobierno contra la violencia de género está analizando y valorando, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de las recomendaciones y compromisos internacionales y de los medios de los que dispone, la posibilidad de elaboración de ficheros específicos de microdatos para usuarios/as de aquellas operaciones estadísticas de las que es responsable. Sin embargo, este análisis se encuentra en una fase inicial muy preliminar. Se trata de un proyecto a medio plazo por cuanto la elaboración de ficheros microdatos para usuarios/as requiere de la elaboración y documentación adecuada, a través de un documento metodológico para cada operación estadística, de cada una de las variables que se incluyen, proceso para el cual se necesita tiempo y dedicación de medios humanos y materiales.

Además, en estos momentos la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género está en proceso de ampliación de muchas de las operaciones estadísticas de las que es responsable para poder incluir en ellas todas las formas de violencia contra las mujeres contempladas en el Convenio de Estambul, y no estrictamente la violencia de género circunscrita al ámbito de la pareja o ex pareja tal y como se define en el art. 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

En el presente caso, sin perjuicio de que el solicitante y reclamante no haya justificado el motivo por el que solicita los microdatos y por qué los datos publicados en la página web de la Delegación del Gobierno no son suficientes para la finalidad que pretende, facilitar los microdatos que solicita requeriría hacerlo a costa de la utilización de importantes recursos humanos y materiales de la Delegación del Gobierno y en detrimento del normal desenvolvimiento de sus funciones.

Como conclusión, debe manifestarse que no ha existido vulneración alguna del derecho de acceso a la información del interesado y se solicita que se resuelva de forma desestimatoria la reclamación formulada el ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

5. El 2 de julio de 2020, en aplicación del [art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre](#)³, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se concedió Audiencia del expediente al reclamante para que, a la vista del mismo, presentase las alegaciones que estimara pertinentes en defensa de su pretensión. Transcurrido el plazo concedido al efecto, el interesado no ha realizado alegaciones.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 24 de la LTAIBG](#)⁴, en relación con 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](#)⁵, la Presidencia de este Organismo es competente para resolver las reclamaciones que, con carácter previo a un eventual y potestativo Recurso Contencioso-Administrativo, se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.
2. La LTAIBG, en su [artículo 12](#)⁶, regula el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendida, según el artículo 13 de la misma norma, como "*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*".

Por lo tanto, la Ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación a información que ya existe, por cuanto está en posesión del Organismo que recibe la solicitud, bien porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones y competencias que tiene encomendadas.

3. Como cuestión de carácter formal que ha afectado a la tramitación de la presente reclamación, cabe aludir a la suspensión de términos y plazos administrativos establecida en el apartado 1, de la Disposición Adicional Tercera, del [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el Estado de alarma](#)⁷ para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; suspensión que ha finalizado mediante el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20181206&tn=1#a82>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a24>

⁵ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-11410&tn=1&p=20141105#a8>

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

⁷ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692

Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que señala en relación con los plazos: Artículo 9. Plazos administrativos suspendidos en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo. Con efectos desde el 1 de junio de 2020, el cómputo de los plazos administrativos que hubieran sido suspendidos se reanudará, o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas.

4. En el presente caso, la Administración deniega la información solicitada – relativa a determinadas estadísticas de uso del teléfono 016, sobre violencia de género – porque entiende que concurren dos causas de inadmisión del artículo 18.1 de la LTAIBG: la de su apartado a) información que esté en curso de elaboración o de publicación general y la de su apartado c) información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.

Comenzando por esta última, debe señalarse que dicho precepto debe analizarse en los términos del criterio interpretativo nº 7 de 2015, aprobado por el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en ejercicio de las competencias legalmente atribuidas por el art. 38.2 a) de la LTAIBG y que se pronuncia en los siguientes términos:

“En cuanto al concepto de reelaboración, debe entenderse desde el punto de vista literal que reelaborar es, según define la Real Academia de la Lengua: "volver a elaborar algo". Es esta circunstancia la que es exigible para entender que estamos ante un supuesto de reelaboración.

Si por reelaboración se aceptara la mera agregación, o suma de datos, o el mínimo tratamiento de los mismos, el derecho de acceso a la información se convertirá en derecho al dato o a la documentación, que no es lo que sanciona el artículo 12 al definir el derecho como "derecho a la información".

Dicho lo anterior, el concepto de reelaboración como causa de inadmisión ha sido interpretado por este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en diversas resoluciones de tal manera que puede entenderse aplicable cuando la información que se solicita, perteneciendo al ámbito funcional de actuación del organismo o entidad que recibe la solicitud, deba: a) Elaborarse expresamente para dar una respuesta, haciendo uso de diversas fuentes de información, o b) Cuando dicho organismo o entidad carezca de los medios técnicos que sean necesarios para extraer y explotar la información concreta que se solicita, resultando imposible proporcionar la información solicitada.”

Por su parte, los Tribunales de Justicia también han tenido ocasión de analizar dicha causa de inadmisión.

En este sentido, la Sentencia nº 60/2016, dictada por el Juzgado Central de lo contencioso-Administrativo nº 6 de Madrid el 25 de abril de 2016: *"El artículo 13 de la citada Ley, que reconoce el derecho de los ciudadanos al acceso a la información, pero a la información que existe y que está ya disponible, lo que es distinto, de reconocer el derecho a que la Administración produzca, aunque sea con medios propios, información que antes no tenía"*.

Igualmente, la Sentencia de la Sección séptima de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional de 24 de enero de 2017 dictada en el recurso de apelación nº 63/2016 *"El derecho a la información no puede ser confundido con el derecho a la confección de un informe por un órgano público a instancias de un particular. Es por ello por lo que el mencionado art. 18.1 c permite la inadmisión de una solicitud cuando la información que se solicita requiere una elaboración y tarea de confección por no ser fácilmente asequible acceder a ella, pero sin que ello signifique deba ser objeto de una interpretación amplia"*.

Asimismo, no debe dejar de mencionarse la Sentencia del Tribunal Supremo, de 16 de octubre de 2017, dictada en el Recurso de Casación nº 75/2017, que indica lo siguiente: *"Cualquier pronunciamiento sobre las "causas de inadmisión" que se enumeran en el artículo 18 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y, en particular, sobre la prevista en el apartado 1 c) de dicho artículo (que se refiere a solicitudes "relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración") debe tomar como premisa la formulación amplia y expansiva con la que aparece configurado el derecho de acceso a la información en la Ley 19/2013." (...) Por ello, la causa de inadmisión de las solicitudes de información que se contempla en el artículo 18.1 c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, no opera cuando quien invoca tal causa de inadmisión no justifique de manera clara y suficiente que resulte necesario ese tratamiento previo o reelaboración de la información (...)*.

Finalmente, la reciente Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Tercera de lo Contencioso-administrativo, de 3 de marzo de 2020, manifiesta en su fundamento quinto, que *la acción previa de reelaboración, en la medida que se anuda a su concurrencia tan severa consecuencia como es la inadmisión a trámite de la correspondiente solicitud, precisa que los datos y documentos tengan un carácter complejo, que puede deberse a varias causas, como pueda ser que la documentación no se encuentre en su totalidad en el propio órgano al que se solicita*.

De modo que en el caso examinado, por muy restrictiva que sea la interpretación de la causa de inadmisión, como corresponde a este tipo de causas que impiden el acceso, se encuentra justificada por la concurrencia de la acción previa de reelaboración, pues se trata de volver a elaborar a partir de una información pública dispersa y diseminada, mediante una labor consistente en recabar, primero; ordenar y separar, después, lo que es información clasificada

o no; sistematizar, y luego, en fin, divulgar tal información. Además, incluso la información del Ministerio de Defensa, teniendo en cuenta que la solicitud alcanza hasta el año 1976, se encuentra en diferentes soportes, tanto físicos como informáticos que precisan también de una previa reelaboración.

5. Atendiendo a lo anterior, este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno entiende que, de acuerdo con la interpretación administrativa y judicial y a pesar de que las causas de inadmisión deben ser interpretadas de forma restrictiva y debidamente justificadas, resulta de aplicación esta causa de inadmisión. En efecto, a nuestro juicio, las estadísticas que se solicitan van más allá de las que actualmente tiene elaboradas la Administración, que figuran en los enlaces Web proporcionados por ésta al reclamante. Accediendo a sus contenidos se observa que figuran datos relativos a las llamadas al 016 estructurados de la siguiente manera:

- [Estructura territorial](#)
 - [Comunidad autónoma](#)
 - [Provincia](#)
- [Idioma de la llamada](#)
 - [Idioma de la llamada](#)
- [Persona que efectúa la llamada](#)
 - [Llamante](#)
- [Temporal - Año](#)
 - [Año](#)
- [Temporal - Mes](#)
 - [Mes](#)
- [Temporal - Trimestre](#)
 - [Trimestre](#)

Dentro del campo [Llamante](#), figuran también estos apartados:

- [Desconocido](#)
- [Usuaría](#)
- [Familiares/Personas allegadas](#)
- [Otros](#)
- [No consta](#)

Todos estos apartados dan a nuestro entender y teniendo en cuenta los objetivos y finalidades de la Ley de Transparencia, cumplida respuesta a parte de la información solicitada por el reclamante. Sin embargo, éste solicita también otros parámetros que no forman parte de la información que la Administración ya ha elaborado previamente y que están accesibles al público, como son

- Una ID por cada persona que ha realizado una llamada al número 016.
- El número de llamadas totales al 016 desglosado por años para todos y cada uno de los municipios de más de 10.000 habitantes de España.
- Un documento de referencias, metodología o similar.
- Cuando se usen códigos determinados para referirse a términos o palabras, solicito también que se me indique qué significan o una guía para comprenderlo.

Para entregar esta información, tal y como ha justificado, la Administración debe elaborar expresamente un informe con todos los datos requeridos y ponerlos a disposición del reclamante, actuación que constituye, como venimos justificando, una acción previa de reelaboración y una tarea de confección específica por no ser fácilmente asequible acceder a ella ni estar ya elaborada con anterioridad. Una acción específica que no se encuentra amparada por la norma ni por la interpretación de la causa de inadmisión aludida realizada por los Tribunales de Justicia.

Asimismo, no resulta posible entregar información sobre el ID de la víctima o persona que realice la llamada, ya que ésta podría ser identificada sin necesidad de realizar esfuerzos desproporcionados. Recordemos que los datos personales relativos a la violencia de género son categorías especiales de datos sensibles y requieren de consentimiento expreso (entendido como manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen) o de habilitación legal para su cesión a terceros distintos de sus titulares, que no existen en el presente caso. Estos datos están protegidos por el deber de confidencialidad y no están incorporados a las actuales estadísticas ni a las futuras. Como indica la Administración, *El Pliego de Prescripciones Técnicas que integra el contrato actual determina que los efectivos del servicio recabarán una serie de datos en cada llamada, que se recogerán a lo largo de la conversación. Además, establece que la empresa adjudicataria facilitará mensualmente a la Delegación del Gobierno ficheros informáticos, con finalidad estadística, conteniendo datos individualizados de las llamadas, tanto de las consultas de información como de las del servicio de asesoramiento jurídico telefónico. Dichos ficheros no contendrán datos identificativos de las llamadas, ni tampoco de las personas que las han efectuado.*

Por lo expuesto, la reclamación presentada debe ser desestimada en su totalidad, sin que sea preciso analizar el resto de las alegaciones formuladas por las partes.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada por [REDACTED], con entrada el 5 de junio de 2020, contra la resolución del MINISTERIO DE IGUALDAD, de fecha 4 de junio de 2020.

De acuerdo con el [artículo 23, número 1⁸](#), 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 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 octubre⁹](#), 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, ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, de conformidad con lo previsto en el [artículo 9.1 c\) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa¹⁰](#).

EL PRESIDENTE DEL CTBG
P.V. (Art. 10 del R.D. 919/2014)
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Francisco Javier Amorós Dorda

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&tn=1&p=20181206#a23>

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565&p=20151002&tn=1#a112>

¹⁰ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718&tn=1&p=20181206#a9>