

R2025000796

Resolución estimatoria sobre solicitud de información al Instituto Municipal de Atención Social (IMAS) del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife relativa a la prestación del servicio de ayuda a domicilio (SAD).

Palabras clave: Ayuntamientos. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS). Información en materia de normativa. Información sobre los servicios y procedimientos. Información de los contratos. Información sobre concesión de servicios públicos.

Sentido: Estimatoria.

Origen: Silencio administrativo.

Vista la reclamación tramitada en el Servicio de Reclamaciones y Asuntos Generales contra el Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS) y teniendo en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 14 de octubre de 2025 y número de registro de entrada 2025-002346 se recibió en el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública reclamación de [REDACTED], actuando en representación de [REDACTED] y de [REDACTED], al amparo de lo dispuesto en los artículos 52 y siguientes de la Ley canaria 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (en adelante, LTAIP), reiterada con fecha de 20 de enero de 2026, contra la falta de respuesta a la solicitud de información formulada al Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS) el 8 de septiembre de 2025 (R.G. 1721399/2025), y relativa **a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).**

Segundo. - En concreto, el ahora reclamante solicitó la siguiente información:

- “ 1. Copia del expediente administrativo completo de concesión y gestión del SAD relativo al domicilio indicado: solicitud, informes/valoraciones, propuesta, modificaciones y comunicaciones.*
- 2. Copia del expediente de contratación completo del servicio vigente de SAD: Pliegos (PCAP y PPT), oferta de la empresa adjudicataria, contrato formalizado y, en su caso, prórrogas/modificaciones.*
- 3. Texto íntegro y vigente de la Ordenanza/Reglamento municipal regulador del Servicio de Ayuda a Domicilio.*
- 4. Protocolos de actuación, supervisión y control de calidad aplicables al servicio (incluido protocolo de gestión de incidencias y coberturas por bajas/vacaciones).*
- 5. Copia de los Partes de trabajo / registros de fichaje y facturación asociada desde el 01/12/2024 hasta la fecha de la respuesta, incluyendo expresamente el 30/12/2024, la semana a partir del 25/08/2025 y el 05/09/2025, así como todas las fechas en las que conste no prestación o modificación de horario. o En caso de inexistencia de algún registro, se solicita certificación expresa de inexistencia.*
- 6. Copia de todas las Órdenes, instrucciones o comunicaciones cursadas por el Ayuntamiento a la empresa concesionaria desde el 01/12/2024 relacionadas con el expediente de la*

interesada (incluyendo cualesquiera referencias a “presencia obligatoria” de la beneficiaria, cambios de horario o protocolos de comunicación con usuarios).”

Tercero.- En base a los artículos 54 y 64 de la LTAIP se notificó el 19 de noviembre de 2025, la solicitud para que, en el plazo máximo de 15 días, se procediera al envío de copia completa y ordenada del expediente de acceso a la información, informe al respecto, documentación acreditativa haber dado respuesta a la persona reclamante, así como cuanta información o antecedentes considerase oportunos. Como órgano responsable del derecho de acceso el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife tiene la consideración de interesado en el procedimiento y la posibilidad de realizar las alegaciones que estimara convenientes a la vista de la reclamación.

Cuarto.- Con fecha de 23 de diciembre de 2025, se notificó segundo requerimiento del envío de copia completa y ordenada del expediente de acceso a la información, informe al respecto, documentación acreditativa haber dado respuesta a la persona reclamante, así como cuanta información o antecedentes considerase oportunos. Como órgano responsable del derecho de acceso al Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife se le dio la consideración de interesado en el procedimiento y la posibilidad de realizar las alegaciones que estimara convenientes a la vista de la reclamación.

Quinto.- A la fecha de emisión de esta resolución por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no se ha remitido expediente alguno, no se han realizado alegaciones respecto de esta reclamación y tampoco consta documentación acreditativa de haber dado respuesta alguna a la ahora reclamante.

A tales antecedentes son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

I.- El artículo 2 de la LTAIP indica que las disposiciones de esa ley serán aplicables a: “...d) *Los cabildos insulares y los ayuntamientos, ...*”. El artículo 63 de la misma Ley regula las funciones del comisionado o comisionada de Transparencia y Acceso a la Información Pública e indica que ejercerá la resolución de las reclamaciones que se interpongan contra los actos expresos o presuntos resolutorios de las solicitudes de acceso a la información de las entidades y organismos relacionados en el artículo 2.1 de esta ley, así como de los cabildos insulares, ayuntamientos y entidades dependientes y vinculadas de los mismos. La Disposición Adicional Séptima señala que *“la aplicación de los principios y previsiones contenidas en esta ley respecto de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública a los cabildos insulares y los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma, a los organismos autónomos, entidades empresariales, fundaciones, sociedades mercantiles y consorcios vinculados o dependientes de los mismos, así como las asociaciones constituidas por cualquiera de los anteriores, se establecerá en las respectivas disposiciones legales y reglamentarias reguladoras de los mismos.”*

II.- La Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias, no regula especialidades respecto a la LTAIP más allá de la previsión de su artículo 22, que se refiere al derecho de acceso a la información pública: *“1. Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública que obre en poder de los Ayuntamientos, en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución española y en la legislación reguladora del derecho de acceso a la información*

pública. 2. El Alcalde será el órgano competente para la resolución de las solicitudes de acceso a la información pública, sin perjuicio de su delegación". Por su parte, el artículo 24 de la citada ley de municipios de Canarias atribuye al Alcalde la competencia para la elaboración, actualización y publicación de la información que debe hacerse pública en la página web de la corporación, tanto de la relativa al Ayuntamiento como la referida a las demás entidades del sector público municipal.

III.- La LTAIP reconoce en su artículo 35 que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico. Conforme al artículo 5.b) de la referida LTAIP, se entiende por información pública *"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 esta Ley y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones"*. Es claro que la ley define el objeto de una solicitud de acceso a la información como el acceso a una información existente y en posesión del organismo que recibe la solicitud, ya sea porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

IV.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la LTAIP, contra la resolución, expresa o presunta de la solicitud de acceso podrá interponerse reclamación ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa. Los plazos para las respuestas a solicitudes de acceso y posibles reclamaciones ante el Comisionado de Transparencia se concretan en los artículos 46 y 53 de la LTAIP, que fijan un plazo máximo de un mes para resolver sobre la solicitud y de otro mes para interponer la reclamación, contándose desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo. La reclamación se recibió en el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública con fecha 14 de octubre de 2025 y fue reiterada el 20 de enero de 2026. Toda vez que la solicitud fue realizada el 8 de septiembre de 2025 y que no fue atendida en el plazo del mes legalmente previsto para ello, ha operado el silencio administrativo negativo respecto a la misma y se ha interpuesto la reclamación en plazo.

Debe tenerse en cuenta que de acuerdo con las previsiones normativas contenidas en el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, relativas a la interposición de recurso de reposición, respecto de resoluciones presuntas la presentación de una reclamación ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública frente a la desestimación de una solicitud de acceso a la información por silencio no estará sujeta a plazo.

V.- Afectando esta reclamación a un ayuntamiento, es conveniente recordar que la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local establece en su artículo 18.1.e) como derecho de los vecinos, *"ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución"*. A su vez su artículo 70.3 dispone que *"todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, párrafo b), de la Constitución. La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada"*.

VI.- Examinado el contenido de la reclamación, esto es, acceso a **información relativa a la prestación del servicio de ayuda a domicilio, entre la que se encuentra los expedientes administrativos de contratación y concesión, normativa como la ordenanza y el reglamento, protocolos de actuación, partes de trabajo y órdenes e instrucciones emitidos por la entidad municipal dirigidos al entonces organismo autónomo** y hecha una valoración de la misma, es evidente que estamos ante una petición de información claramente administrativa; se trata de documentación que, de existir, obra en poder de un organismo sujeto a la LTAIP, elaborada en el ejercicio de sus funciones y que, por tanto, es información pública accesible.

Además, debe tenerse en cuenta las amplias obligaciones de publicidad activa en materia de normativa, sobre los servicios y procedimientos, de los contratos y sobre concesión de servicios públicos recogidas, respectivamente, en los artículos 22, 23, 28 y 30 de la LTAIP.

VII.- El artículo 47 de la LTAIP al regular las condiciones en que se ha de emitir la resolución al procedimiento de acceso a la información, indica en su apartado 6 que *“si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella”*. Para la adecuada interpretación de esta norma se cuenta con un criterio interpretativo del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, CI009/2015, disponible en la página web de dicho Consejo http://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/Actividad/criterios.html, que concluye que **la indicación del lugar o medio de publicación deberá ser objeto de una referencia explícita y determinada, no de una simple indicación genérica**. En ningún caso será suficiente únicamente la remisión genérica al portal o a la sede o página web correspondiente. Es necesario que se concrete la respuesta. Ésta podrá redireccionarle a la información de publicidad activa siempre que tal información satisfaga totalmente la información solicitada pero **deberá señalar expresamente el link que accede a la información** y, dentro de este, los epígrafes, capítulos, datos e informaciones exactas que se refieran a lo solicitado, **siendo requisito que la remisión sea precisa y concreta y lleve, de forma inequívoca, rápida y directa a la información** sin necesidad de requisitos previos, ni de sucesivas búsquedas. **Por tanto, existen dos opciones en este caso para dar acceso a la información: mediante remisión de copia de la misma o bien trasladar el concreto URL** en el que la información está disponible en una página web. Además, **el hecho de que una información solicitada por cualquier persona se encuentre en publicidad activa, no exime de la obligación de dar una respuesta** concreta en los plazos y condiciones que señale la ley.

VIII.- Por otra parte, importa insistir aquí en que lo que se reconoce en la Ley es el derecho a la información y no al documento, no siendo necesario, por lo tanto, que la información se encuentre previamente recogida en soporte documental para proporcionarla. Esto constituye uno de los aspectos importantes de la regulación general de la transparencia. En efecto, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, recoge en su artículo 13 que *“se entiende por información pública 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.”* Y en el mismo sentido, el artículo 5 de la LTAIP que ya hemos reproducido.

IX.- Ahora bien, el reclamante debe tener en cuenta que el derecho de acceso solo permite obtener información ya existente, no habilitando para obligar a la entidad local a elaborar información nueva, incluso aunque dicha información debiera haberse generado en su momento. Así, el derecho de acceso no faculta para exigir, por ejemplo, la realización a

posteriori de trámites que no se practicaron al tramitar un determinado procedimiento, ni la motivación de decisiones previamente tomadas, ni la realización de informes, ni que se informe sobre las actuaciones que se piensa llevar a cabo en el futuro sobre un determinado asunto. En tales supuestos este comisionado entiende que, en su caso, debe indicarse al reclamante que la información solicitada no existe, a fin de que pueda actuar en consecuencia.

X.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 31 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, *“1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

Por su parte, el artículo 46 de la LTAIP dispone que *“1. Las resoluciones sobre las solicitudes de acceso se adoptarán y notificarán en el plazo máximo de un mes desde su recepción por el órgano competente para resolver. Cuando el volumen o la complejidad de la información solicitada lo justifiquen, el plazo se podrá ampliar por otro mes, informando de esta circunstancia al solicitante”*, recogiendo su artículo 47, sobre la resolución de las solicitudes de acceso, que *“1. La resolución que se adopte podrá inadmitir la solicitud, conceder o denegar el acceso total o parcial y, en su caso, fijar la modalidad de acceso a la información solicitada”*.

XI.- Al no haber contestado la solicitud de acceso ni al requerimiento de este Comisionado, no haber remitido el expediente de acceso ni realizado alegación alguna el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en el trámite de audiencia, no es posible disponer de una información más precisa que nos permita conocer si son de aplicación o no alguna de las causas de inadmisión de la petición reguladas en el artículo 43 de la LTAIP o alguno de los límites de acceso a la información contemplados en los artículos 37 y 38 de la misma ley.

Es por ello que, en ocasiones como la presente, cuando, sin la información previa de la administración reclamada, la resolución de este órgano de garantía ha de determinar la entrega de la información solicitada por los reclamantes, se ha de tener en cuenta la siguiente regla ya consolidada en la práctica tanto de la transparencia activa como de la pasiva: En los supuestos de existencia de datos de carácter personal no especialmente protegidos, se debe previamente ponderar la prevalencia o no del interés público sobre el conocimiento de dichos datos; que deberán entregarse si tal interés se justifica con motivos razonados. Si se diera el supuesto contrario, si a la hora de la ponderación se considera con motivos razonados que prima la protección de los datos personales, se procederá a la anonimización de los mismos antes de la entrega de la información, de acuerdo con lo regulado tanto en la legislación básica sobre derecho de acceso a la información como en la norma canaria.

Y en cualquier caso, la normativa de protección de datos personales será de aplicación al tratamiento posterior por el reclamante de los obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso.

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 63 de la Ley canaria 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y de Acceso a la Información Pública,

RESUELVO

1. Estimar la reclamación presentada por [REDACTED], actuando en representación de [REDACTED] y de [REDACTED], reiterada con fecha de 20 de enero de 2026, contra la falta de respuesta a la

solicitud de información formulada al Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS) el 8 de septiembre de 2025, y relativa **a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)**.

2. Requerir al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para que realice la entrega al reclamante de la documentación señalada en el resuelvo anterior en el plazo de quince días hábiles, siempre que esa documentación exista; y para que, de no existir tal información, se le informe sobre tal inexistencia.
3. Requerir al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a que en el mismo plazo de quince días hábiles remita a este Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública, copia de la información enviada al reclamante con acreditación de su entrega, para comprobar el cumplimiento de la presente resolución.
4. Instar al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a agilizar los procedimientos de tramitación de solicitudes de acceso a la información pública para que la respuesta se produzca en plazo.
5. Recordar al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que el incumplimiento de la obligación de resolver en plazo las solicitudes de acceso a la información pública, en caso de reiteración constituyen infracciones graves o muy graves previstas en el artículo 68 de la LTAIP.

Queda a disposición del reclamante la posibilidad de presentar nueva reclamación ante el Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el plazo máximo de un mes desde la notificación de la resolución, en el caso de que la respuesta suministrada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no sea considerada adecuada a la petición de información formulada.

De acuerdo con el artículo 51 de la LTAIP, esta reclamación, que es plenamente ejecutiva, es sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra la presente resolución emanada de un órgano del Parlamento de Canarias y que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente a aquel en que se notifique la resolución, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

LA COMISIONADA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

María Noelia García Leal

Resolución firmada el 23-12-2025


SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE