



Resolución reclamación art. 24 LTAIBG

Número y fecha de resolución: indicados al margen.

Número de expediente: 2907/2025

Reclamante: ██████████

Organismo: MINISTERIO DEL INTERIOR.

Sentido de la resolución: Desestimatoria.

Palabras clave: seguridad pública, infraestructuras, accesibilidad, art. 22.3 LTAIBG.

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, el 17 de octubre de 2025 el reclamante solicitó al MINISTERIO DEL INTERIOR, 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), la siguiente información:

«Información sobre qué Oficinas de Atención al Ciudadano de la Dirección General de la Policía incluidas en la Resolución de 14 de diciembre de 2015, B.O.E. de 19 de diciembre de 2015), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas se ajustan en su totalidad a las condiciones de accesibilidad previstas en el Real Decreto 366-2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y cuales no».

2. Mediante resolución de 18 de noviembre de 2025, el Ministerio acuerda conceder el acceso en los siguientes términos:

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



«La accesibilidad universal es un concepto que recoge mejorar la accesibilidad ante varias discapacidades como son las sensoriales, motrices, cognitivas y tecnológicas, con el fin de dar una respuesta multidisciplinar a todas aquellas personas con problemas de movilidad, de percepción sensorial, de entender un espacio, de integrarse en él e interactuar con sus contenidos.

El Código Técnico de la Edificación (CTE), aprobado mediante Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo de 2006, entrando en vigor el 29 de marzo de 2006, y estableciéndose una moratoria de 6+ó 12 meses según las normativas, en el Documento Básico de Seguridad, Utilización y Accesibilidad, CTE DB-SUA, se recogen las reglas y procedimientos que permiten cumplir las exigencias básicas de seguridad y accesibilidad.

En el año 2010 este Código fue modificado mediante el Real Decreto 173/2010 en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Por tanto, todos aquellos inmuebles policiales de nueva planta construidos una vez en vigor el CTE, cumplirán con dicho documento DB-SUA y su actualización.

Se significa que, desde Policía Nacional, se han realizado los esfuerzos pertinentes en renovar su página Web, en la que los ciudadanos pueden consultar las dependencias policiales que cumplen con los requisitos de accesibilidad a través del siguiente enlace:

https://www.policia.es/_es/dependencias_localizador.php

La mencionada página se actualiza regularmente, no obstante, en caso de duda con alguna dependencia en concreto, se puede contactar con ésta a través del número de teléfono, y/o correo electrónico, de contacto que ahí figuran.

Asimismo, indicar que recientemente se ha creado, en la Dirección General de la Policía, la Oficina Nacional de Accesibilidad. Esta oficina supone un impulso a la prioridad institucional estratégica en materia de Derechos Humanos e Igualdad, y acredita el compromiso de la Policía Nacional para garantizar el cumplimiento de los derechos que asisten a las personas con discapacidad o necesitadas de especial protección en su relación con la actividad policial, promoviendo el adecuado conocimiento y utilización por parte del personal policial de los recursos en materia de accesibilidad, mejorando la comunicación y el acceso a los servicios policiales».

3. Mediante escrito registrado el 26 de noviembre de 2025, el solicitante interpuso una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, el



Consejo) en aplicación del [artículo 24² LTAIBG](#) en la que pone de manifiesto que la resolución no da respuesta a la cuestión planteada que, según indica, es: «de las oficinas de atención al público de la DGP que se determinan por la resolución 14 de diciembre del 2015 de la Secretaria de estado de administraciones públicas que deben cumplir las condiciones de accesibilidad que establece el RD 366/ 2007 cuales cumplen y cuales no estas condiciones de accesibilidad en su totalidad».

4. Con fecha 26 de noviembre de 2025, el Consejo trasladó la reclamación al Ministerio requerido solicitando la remisión de la copia completa del expediente derivado de la solicitud de acceso a la información y el informe con las alegaciones que considere pertinentes. El 12 de diciembre tuvo entrada en este Consejo, junto al expediente, escrito en el que poniendo de relieve que la resolución dictada concedió el acceso a través del enlace facilitado, señala:

«Pinchando en cada una de las dependencias se especifican, además de los datos de contacto, la accesibilidad ante distintas discapacidades como serían las sensoriales, motrices, cognitivas y tecnológicas, con la finalidad de dar una respuesta multidisciplinar a todas aquellas personas con problemas de movilidad, de percepción sensorial, de entender un espacio, de integrarse en el e interactuar con sus contenidos.

(...)

La accesibilidad tanto de las ODAC como las oficinas de expedición de documentación pueden consultarse en el enlace facilitado.

La mencionada página se actualiza regularmente, no obstante, en caso de duda con alguna dependencia en concreto, se puede contactar con ésta a través del número de teléfono, y/o correo electrónico, de contacto que ahí figuran.

Añadir que, tal y como ya se informó, todos aquellos inmuebles policiales de nueva planta construidos una vez en vigor el Código Técnico de Edificación (CTE), aprobado mediante Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo y modificado mediante el Real Decreto 173/2010, cumplirán con dicho documento DB-SUA, donde se recogen las reglas y procedimientos que permiten cumplir las exigencias básicas de seguridad y accesibilidad.

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



Asimismo, en los edificios ya construidos, se van añadiendo todas aquellas modificaciones, que arquitectónicamente resultan posibles, para su adaptación al mismo.

Indicar, nuevamente, que recientemente se ha creado, en la Dirección General de la Policía, la Oficina Nacional de Accesibilidad. Esta oficina supone un impulso a la prioridad institucional estratégica en materia de Derechos Humanos e Igualdad, y acredita el compromiso de la Policía Nacional para garantizar el cumplimiento de los derechos que asisten a las personas con discapacidad o necesitadas de especial protección en su relación con la actividad policial, promoviendo el adecuado conocimiento y utilización por parte del personal policial de los recursos en materia de accesibilidad, mejorando la comunicación y el acceso a los servicios policiales».

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el [artículo 38.2.c\) de la LTAIBG³](#) y en el [artículo 13.2.d\) del Real Decreto 615/2024, de 2 de julio, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, A.A.I.⁴](#), el presidente de esta Autoridad Administrativa Independiente es competente para conocer de las reclamaciones que, en aplicación del [artículo 24 de la LTAIBG⁵](#), se presenten frente a las resoluciones expresas o presuntas recaídas en materia de acceso a la información.
2. La LTAIBG reconoce en su [artículo 12⁶](#) el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiéndose 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

³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1#a38>

⁴ <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/07/02/615>

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

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



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, formulada en los términos que figuran en los antecedentes, en la que se pide el acceso a información sobre qué Oficinas de Atención al Ciudadano de Dirección General de la Policía se ajustan en su totalidad a las condiciones de accesibilidad previstas en el Real Decreto 366-2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado y cuáles no.

El Ministerio dictó resolución indicando que se «*pueden consultar las dependencias policiales que cumplen con los requisitos de accesibilidad a través del siguiente enlace: https://www.policia.es/es/dependencias_localizador.php*», señalando a continuación que «*[l]a mencionada página se actualiza regularmente*» y que en caso de duda respecto a una dependencia concreta, «*se puede contactar con ésta a través del número de teléfono, y/o correo electrónico, de contacto que ahí figuran*».

4. Teniendo en cuenta que el Ministerio resuelve estimando la petición y facilitando un enlace a la página web de la Policía Nacional, ha de valorarse si con la información proporcionada se ha satisfecho el derecho de acceso a la información. .

Este Consejo ha podido comprobar que el enlace dirige efectivamente a la página web de la Policía Nacional, y dentro de esta, a un mapa interactivo con todas las oficinas de dicho Cuerpo. Ampliando el mapa, se puede pinchar en las diferentes oficinas accediendo a información sobre ubicación, teléfono, trámites disponibles y datos sobre accesibilidad. Así, se ha podido constatar que en algunos casos, no figura información alguna sobre accesibilidad — Comisaría de Arrecife en Lanzarote; Comisaría de Santa Lucía en Tirajana, Gran Canaria; UFAM de Lorca; entre otras—, por lo que teniendo en cuenta que el Ministerio indica que la información existente se encuentra a través del enlace en cuestión

En este sentido debe recordarse que con arreglo a lo dispuesto en el artículo 22.3 LTAIBG — «*[s]i la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella*»—. Desde esta perspectiva, debe admitirse la posibilidad de facilitar la información a través de esta vía siempre que el enlace facilitado, acompañado de las instrucciones de búsqueda pertinentes, hagan



posible el acceso a los datos pretendidos de manera que pueda ser utilizada esta vía por la mayoría de la ciudadanía, sin necesidad de conocimientos informáticos de una cierta complejidad. Así, en las sentencias de la Sección Séptima de la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, de 21 de febrero de 2022 (ECLI:ES:AN:2022:714) y de 7 de febrero de 2022 (ECLI:ES:AN: 2022:707) se ha puntualizado que «(...) el art. 22.3 de la LTAIBG solo exige que se indique al solicitante cómo puede acceder a ella. No exige como apunta la resolución impugnada que la referencia a la página web “lleve directamente a la información, sin necesidad de posteriores búsquedas”».

En conclusión, la concesión del acceso con arreglo a lo previsto en el artículo 23.2 LTAIBG a través de enlaces a páginas web no debe presentar una complejidad o encerrar dificultades que impidan a los ciudadanos sin conocimientos informáticos el acceso efectivo a la información pública solicitada. De ahí la relevancia de que, en aquellos casos en los que el enlace no permita el acceso directo, se proporcionen unas indicaciones específicas sobre cómo se llega a la información o cómo ha de realizarse la búsqueda, pues, de lo contrario, se desvirtúa el gran potencial que las herramientas informáticas e Internet ofrecen para proporcionar un acceso rápido y eficiente a la información, pudiendo convertirse en causa de exclusión social.

Desde esta perspectiva este Consejo entiende que con el envío de dicho enlace el Ministerio ha satisfecho la solicitud de acceso en la medida en que a través del mismo se encuentra la información sobre accesibilidad interesada, mediante la simple ampliación del mapa y pinchando en cada una de las oficinas que en él se ubican; habiendo especificado el órgano competente que esa información se actualiza regularmente pero que, en caso de duda, puede contactarse directamente con la oficina de que se trate.

5. En consecuencia, la reclamación debe ser desestimada.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los antecedentes y fundamentos jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la reclamación presentada frente al/la resolución del MINISTERIO DEL INTERIOR.



De acuerdo con el [artículo 23.1⁷](#), 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 octubre⁸](#), 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-administrativa⁹](#).

LA PRESIDENTA DEL CTBG

Fdo.: María de la Concepción Campos Acuña

R CTBG
Número: 2026-0440 Fecha: 21/04/2026

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

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

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