



RESOLUCIÓN

S/REF:

N/REF: R/0258/2017

FECHA: 25 de agosto de 2017

ASUNTO: Resolución de Reclamación presentada al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

En respuesta a la Reclamación de [REDACTED], con entrada el 30 de mayo de 2017, este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, considerando los antecedentes y fundamentos jurídicos que se especifican a continuación, adopta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

I. ANTECEDENTES

1. Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, [REDACTED] dirigió con fecha 30 de marzo de 2017, escrito dirigido a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD, en base a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante, LTAIBG), por el que solicitaba lo siguiente:

RECIBIR INFORMACIÓN DE LOS MEMORANDUMS DE ESTA ENTIDAD, LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SEGURO Y FONDOS DE PENSIONES, en particular, en lo respectivo al SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, DURANTE LOS AÑOS 2013, 2014, 2015 Y 2016.

ES DE VITAL INTERÉS EL SABER: ¿CUÁNTAS RECLAMACIONES SE RECIBIERON DURANTE ESTOS AÑOS? ¿CUÁNTAS SE FALLARON A FAVOR DEL ASEGURADO? Y ¿EN CUÁNTAS SE VIÓ FAVORECIDA LA COMPAÑÍA ASEGURADORA?. Todo ello en el interés de conocer más ampliamente uno de los cometidos, que se señala dentro de las funciones a cumplir por parte de la DGSyFP, a la luz del nuevo R. D. 672/2014 de 1 de Agosto, en su apartado c.) que dice: "La protección administrativa a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones mediante la atención y

ctbg@consejodetransparencia.es



resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión”.

2. Con fecha 30 de mayo de 2017, tuvo entrada en este Consejo de Transparencia escrito de Reclamación de [REDACTED], presentada al amparo del artículo 24 de la LTAIBG, en el que indicaba que no había recibido respuesta a su solicitud de información y la reiteraba
3. El 6 de junio de 2017, este Consejo de Transparencia remitió el expediente al MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD para que por dicho Departamento se hicieran las alegaciones que se considerase oportunas.

El 12 de junio de 2017, tuvieron entrada en el Consejo dichas alegaciones, en las que se indicaba lo siguiente:

Con fecha 9 de junio de 2017 esta reclamación se recibió en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para alegaciones.

Una vez analizado el escrito, esta Dirección General alega haber remitido la respuesta el pasado miércoles, 26 de abril de 2017, a través del cauce que se le indicó, (...). En él se resolvía informar lo siguiente:

"Los datos solicitados por el interesado, además de otros pormenores relacionados con esos mismos aspectos, son objeto de publicación anualmente en un documento específico, la Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En ella podrá encontrar explicadas, con un amplio nivel de detalle, las cuestiones que plantea. Esta Memoria es accesible a todos los ciudadanos a través del sitio web de la citada Dirección General. En el vínculo que a continuación se facilita, encontrará la última Memoria publicada (la Memoria referida al ejercicio 2016 aún no se ha publicado), así como las memorias de los últimos ejercicios:

<http://www.dgsfp.mineco.es/sector/Memoriasinformesanteriores.asp>

4. Con fecha 14 de junio, [REDACTED] comunica a este Consejo de Transparencia que, con fecha 12 de junio, ha recibido comunicación de la UNIDAD DE INFORMACIÓN DE TRANSPARENCIA (UIT) del MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD, en la que le indican lo siguiente:

Se adjunta Resolución nº 013452 de fecha 17.04.2017 en respuesta a su solicitud de información pública sobre las reclamaciones gestionadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones durante los años 2013, 2014, 2015 y 2016, así como los memorándums de esa entidad.

5. En la mencionada resolución se comunicaba al solicitante la concesión de la información requerida en los siguientes términos
Con fecha 29 de marzo de 2017 esta solicitud se recibió en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, fecha a partir de la cual empieza a contar el



plazo de un mes previsto en el art. 20.1 de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, para su resolución.

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General resuelve informar que los datos solicitados por el interesado, además de otros pormenores relacionados con esos mismos aspectos, son objeto de publicación anualmente en un documento específico, la Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En ella podrá encontrar explicadas, con un amplio nivel de detalle, las cuestiones que plantea. Esta Memoria es accesible a todos los ciudadanos a través del sitio web de la citada Dirección General. En el vínculo que a continuación se facilita, encontrará la última Memoria publicada (la Memoria referida al ejercicio 2016 aún no se ha publicado), así como las memorias de los últimos ejercicios:

<http://www.dgsfp.mineco.es/sector/Memoriasinformesanteriores.asp>

6. El 15 de junio de 2017, se procedió a dar trámite de audiencia del expediente al Reclamante, en aplicación de lo previsto en el art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para que, a la vista de las alegaciones del Ministerio, presentase las alegaciones oportunas.

En escrito de 16 de junio de 2017, el interesado indicaba su disconformidad con la respuesta proporcionada e indicaba que *Tienen que ser la DGSyFP, la que sabe donde está la información, -por que así lo afirma- , la que haga "un corta y pega" y me lo envíe.*

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la LTAIBG, 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, la Presidenta 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 reconoce en su artículo 12 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"*.

Es decir, la LTAIBG reconoce y regula el derecho a acceder a información pública que esté en posesión del Organismo al que se dirige la solicitud bien porque él mismo la ha elaborado o por porque la ha obtenido en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

3. El art. 22.3 de la LTAIBG dispone lo siguiente:





Si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella.

Dicho precepto ha sido objeto de interpretación por parte de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, en ejercicio de las competencias legalmente atribuidas por el art. 38.2 a) de la LTAIBG en su criterio interpretativo nº 9 de 2015 en el que se señala lo siguiente:

(...)

*el artículo 22.3 de la LTAIBG regula el supuesto genérico de que la información solicitada vía derecho de acceso haya sido objeto de publicación previa, supuesto que, indudablemente, incluye la publicación de esa información en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa. En este sentido, señala que la resolución **podrá** limitarse a indicar el lugar o medio en que ésta se ha publicado. Así, resulta evidente que los redactores de la LTAIBG están admitiendo implícitamente la tramitación de un procedimiento de acceso referido a una información sometida al régimen de publicidad activa, introduciendo para estos casos la posibilidad (no la obligación) de que la resolución del mismo se limite a indicar el lugar o medio de publicación que, en todo caso, deberá ser objeto de una referencia explícita y determinada, no de una simple indicación genérica.*

4. En aplicación de esta disposición, la Administración respondió al solicitante indicándole cómo podía acceder a la información solicitada y, para ello, le suministraba el enlace través del cual podía acceder a las Memorias anuales del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Este Consejo de Transparencia ha comprobado el enlace proporcionado en la resolución recurrida y ha constatado que, efectivamente, puede encontrarse fácilmente las Memorias anuales antes indicadas. Analizada la información contenida en las mismas, por ejemplo, la relativa al año 2013, que es la primera por la que se interesa el solicitante, se comprueba que en las primeras páginas y, concretamente, en la cuarta, se dice lo siguiente:

El número de expedientes iniciados durante el año 2013 se ha incrementado un 16,06% respecto al año anterior, elevándose la cifra total de expedientes iniciados a 12.457. El aumento es de un 17,98% en lo que se refiere a reclamaciones frente a entidades aseguradoras; en planes de pensiones se produce una disminución del 26,05%.

- La cifra de expedientes resueltos este año se elevó a 11.098.

- Respecto al sentido de los informes con los que finalizan los expedientes de reclamación, un 43,24% terminó con un informe favorable a la entidad, un 27,30% con un informe favorable al interesado y en el restante 29,46% el Servicio de Reclamaciones no pudo emitir, a la vista de la circunstancias planteadas, un pronunciamiento expreso que estimara o desestimara la pretensión del interesado.



Si tenemos en cuenta únicamente los expedientes en los que ha existido un pronunciamiento del Servicio de Reclamaciones, podemos afirmar que aproximadamente el 38,70% se ha resuelto a favor del reclamante y el 61,30% a favor de la entidad.

Como puede observarse, la información publicada coincide con lo solicitado por el [REDACTED] y tan sólo parece que debido a un error en la comunicación de la resolución dictada, la respuesta no fue recibida en plazo por el interesado.

Por todo lo anterior, a juicio de este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, la actuación de la Administración debe considerarse correcta y, por lo tanto, la presente reclamación debe ser desestimada.

III. RESOLUCIÓN

Considerando los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la Reclamación presentada por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] con entrada el 30 de mayo de 2017, contra el MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD.

De acuerdo con el artículo 23, número 1, 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 octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, únicamente cabe, en caso de disconformidad, la interposición de Recurso Contencioso-Administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid en plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, 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-Administrativa.

LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Por suplencia (Resolución de 19 de junio de 2017)

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Fdo: Francisco Javier Amorós Dorda

