

RESOLUCIÓN DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS POR LA QUE SE RESUELVE LA RECLAMACIÓN FORMULADA POR

ANTECEDENTES

PRIMERO. El día 20 de octubre de 2025 tiene entrada en el Registro Electrónico General, una reclamación formulada por [REDACTED], de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid (en adelante, LTPCM).

El reclamante manifiesta no estar conforme con la respuesta recibida por parte de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación a su solicitud de información pública presentada con fecha de 3 de septiembre de 2025, en la que solicitaba lo siguiente:

«Asunto: Información sobre la ejecución contractual vinculada a [REDACTED] (Id. Local municipal [REDACTED] y a los expedientes A/SER-[REDACTED] y A/SER-[REDACTED]

EXPONE Que en el local sito en [REDACTED] se presta atención presencial relacionada con la AVS y, presuntamente, cobro en ventanilla y manejo de efectivo (servicio de "caja"), tal y como se publicita en <https://gestionavs.com/>. A fin de verificar la cobertura legal y contractual de esa prestación y el cumplimiento de la normativa aplicable, se ejercita el derecho de acceso a información pública.

SOLICITA (documentos concretos y preexistentes)

1. Contratos y pliegos
 - a) Copia íntegra (PDF con CSV) del contrato firmado, pliegos (PCAP y PPT) y actos de formalización de A/SER-[REDACTED] y A /SER-[REDACTED].
 - b) Copia de prórrogas, modificaciones y órdenes de servicio que afecten a oficinas de atención y, en su caso, a cobros presenciales desde el 01/01/2022. Si no existiera ninguna prórroga/modificación u orden de servicio, indíquese expresamente.
2. Cobros presenciales / "Caja"
 - a) Copia de cualquier resolución, instrucción u orden de servicio que autorice la existencia de caja en metálico, cobros por ventanilla o manejo de efectivo en [REDACTED], con su base jurídica, fecha de efecto y ámbito.
 - b) Copia del convenio o acuerdo con entidad de crédito colaboradora para la recaudación de rentas/recibos (identificación de la entidad y copia del instrumento vigente). (Se autoriza disociar números de cuenta u otros datos especialmente protegidos).
 - c) Copia del protocolo de Tesorería aplicable (arqueos, ingreso diario, conciliaciones/Norma 43, partes de caja) y, si existe, procedimiento de transporte de fondos (contrato con empresa de transporte de valores, partes de recogida).
 - d) Copia del plan/medidas de seguridad declaradas por el contratista por manejo de efectivo: unidad de almacenamiento certificada, alarma, CCTV, contrato con empresa de transporte de fondos y comunicaciones a la autoridad de seguridad privada. Si no existiera alguno de estos documentos, indíquese expresamente.
3. Sedes físicas y títulos habilitantes
 - a) Relación de oficinas/puntos de atención utilizados en la ejecución de ambos contratos (dirección y funciones en cada uno).

b) Copia del título habilitante municipal (licencia/DRU) y acta(s) de comprobación de [REDACTED] si obran en poder de la AVS o han sido aportadas por el contratista. Si no constan, indíquese expresamente.

4. Seguimiento y control de la ejecución

a) Copia de actas de inspección/seguimiento y requerimientos cursados al contratista respecto de [REDACTED] desde 01/01/2023 (incluyendo medidas sobre colas, aforo, accesibilidad, seguridad o manejo de efectivo).

b) Copia de resoluciones de penalidades, apercibimientos o retenciones de pago acordadas, en su caso, por incumplimientos relacionados con esa sede. Si no existen, indíquese expresamente.»

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación resuelve la solicitud de información pública notificada con fecha de 13 de octubre de 2025, concediendo el acceso a la misma, al considerar que:

«[...] En relación con el contrato A/SER-[REDACTED], denominado "[REDACTED]". La oficina de la [REDACTED] no está comprendida entre las sedes objeto de ejecución del citado contrato, A/SER-[REDACTED]. No obstante, en cumplimiento de la obligación de publicidad activa en materia de contratación, recogida en el artículo 22 de la ley 10/2019 de 10 de abril de transparencia y participación de la Comunidad de Madrid y el artículo 8 de la ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se informa que la documentación relativa al expediente de contratación A/SER-[REDACTED] se encuentra publicada en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid.

En relación con el contrato A /SER-[REDACTED] denominado [REDACTED]

[REDACTED] se remite informe justificativo de la Agencia de la Vivienda Social (AVS): Con fecha 4 de septiembre de 2025, se ha trasladado a esta Agencia desde la Secretaría General Técnica de la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, solicitud de información pública. Visto el informe de la Dirección de Área Social, de fecha 30 de septiembre de 2025, se informa lo siguiente:

1. Contratos y pliegos

a) Copia íntegra (PDF con CSV) del contrato firmado, pliegos (PCAP y PPT) y actos de formalización de A/SER-[REDACTED] y A /SER-[REDACTED].

b) Copia de prórrogas, modificaciones y órdenes de servicio que afecten a oficinas de atención y, en su caso, a cobros presenciales desde el 01/01/2022. Si no existiera ninguna prórroga/modificación u orden de servicio, indíquese expresamente.

La información solicitada obrante en el expediente se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/contrato-publico/colaboraciongestion-integral-patrimoniogestionado-agencia-vivienda-social>

2. Cobros presenciales / "Caja"

a) Copia de cualquier resolución, instrucción u orden de servicio que autorice la existencia de caja en metálico, cobros por ventanilla o manejo de efectivo en [REDACTED] con su base jurídica, fecha de efecto y ámbito. A esta información igualmente se puede acceder en el siguiente enlace: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/contrato-publico/colaboraciongestion-integral-patrimoniogestionado-agencia-vivienda-social>

b) Copia del convenio o acuerdo con entidad de crédito colaboradora para la recaudación de rentas/recibos (identificación de la entidad y copia del instrumento vigente). (Se autoriza disociar números de cuenta u otros datos especialmente protegidos). Convenio de fecha 7 de julio de 2022, suscrito con la entidad bancaria Banco Santander, S.A., publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 28 de julio de 2022, con número 178 (pág. 133), pudiéndose acceder al contenido de esta publicación a través del siguiente enlace: <https://www.bocm.es/boletin-completo/bocm-20220728/178/i.-comunidad-de-madrid/d%29-anuncios/consejer%C3%ADa-de-medio-ambiente%2C-vivienda-y-agricultura>

Igualmente, se significa que dicho convenio se encuentra inscrito en el Registro de Convenios de la Comunidad de Madrid, al que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.comunidad.madrid/transparencia/convenios>.

c) Copia del protocolo de Tesorería aplicable (arqueos, ingreso diario, conciliaciones/Norma 43, partes de caja) y, si existe, procedimiento de transporte de fondos (contrato con empresa de transporte de valores, partes de recogida).

d) Copia del plan/medidas de seguridad declaradas por el contratista por manejo de efectivo: unidad de almacenamiento certificada, alarma, CCTV, contrato con empresa de transporte de fondos y comunicaciones a la autoridad de seguridad privada.

Si no existiera alguno de estos documentos, indíquese expresamente.

La divulgación de la información solicitada en los puntos c) y d) supone un perjuicio para la seguridad pública, cuya protección exige la aplicación del límite previsto en el apartado d) relativo a la "seguridad pública" del artículo 14.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información

Pública y Buen gobierno. Asimismo, la difusión de los datos solicitados afecta a materia sobre la que actúa el límite contemplado en el apartado e) 14.1.e) de la misma norma, relativo a la "prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios". Más concretamente, la aplicación de estos límites se justifica, de un lado, en el riesgo operativo y para la seguridad tanto del patrimonio público como de la empresa contratista y de terceros que acarrea la revelación de la información objeto de consulta y, de otra, por afectar a la prevención de ilícitos penales y administrativos, como robos o asaltos.

3. Sedes físicas y títulos habilitantes

a) Relación de oficinas/puntos de atención utilizados en la ejecución de ambos contratos (dirección y funciones en cada uno).

b) Copia del título habilitante municipal (licencia/DRU) y acta(s) de comprobación de [REDACTED] si obran en poder de la AVS o han sido aportadas por el contratista.

Si no constan, indíquese expresamente. A esta información se puede acceder en el siguiente enlace: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/contrato-publico/colaboraciongestion-integralpatrimonio-gestionado-agencia-vivienda-social>

4. Seguimiento y control de la ejecución

a) Copia de actas de inspección/seguimiento y requerimientos cursados al contratista respecto de [REDACTED] desde 01/01/2023 (incluyendo medidas sobre colas, aforo, accesibilidad, seguridad o manejo de efectivo).

b) Copia de resoluciones de penalidades, apercibimientos o retenciones de pago acordadas, en su caso, por incumplimientos relacionados con esa sede.

Si no existen, indíquese expresamente.

No consta ningún requerimiento, apercibimiento ni resolución relativo a la sede de la [REDACTED]

SEGUNDO. El día 28 de octubre de 2025 se envió al reclamante la comunicación de inicio del procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC).

Ese mismo día se trasladó la documentación a la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, para que remitiera un informe en relación con el asunto objeto de la reclamación y formulara las alegaciones que considerase oportunas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 79 y 82 LPAC.

TERCERO. En uso del trámite de audiencia conferido, la Directora General de Ayudas y Acceso a la Vivienda, envió a este Consejo un escrito de alegaciones firmado con fecha de 19 de noviembre de 2025. En él, el órgano reclamado, señaló, en síntesis, que:

«[...] PRIMERA. - El interesado fundamenta su reclamación con base en los siguientes motivos:

"1. La remisión a enlaces públicos no cumple el derecho de acceso: no proporciona los documentos concretos requeridos ni resuelve sobre todos los puntos (art. 20 Ley 19/2013).

2. La denegación por seguridad pública y prevención de ilícitos carece de motivación individualizada y no aplica el acceso parcial o disociación previsto en los arts. 14.3 y 15 Ley 19/2013 y 36 Ley 10/2019.

3. Se incumple el deber de identificar el órgano poseedor de la información (art. 19 Ley 19/2013) y el de motivar la resolución completa (art. 43 Ley 10/2019).

4. Dada la naturaleza contractual y económica de la información, rige además la publicidad activa (art. 22 Ley 10/2019; arts. 6 y 8 Ley 19/2013)". En su virtud, reclama al Consejo de Transparencia que requiera a esta Agencia lo siguiente: "- Aporte o declare expresamente la existencia o inexistencia de: a) Autorización formal de cobros en metálico en [REDACTED] b) Licencia o DRU municipal y actas de comprobación. c) Órdenes de servicio, modificaciones o prórrogas que afecten a dicha sede. d) Actas de control, requerimientos o penalidades. - Identifique, en su caso, el órgano custodio y remita internamente la solicitud (art. 19 Ley 19/2013)".

SEGUNDA. En relación al primer fundamento de la reclamación, sobre la remisión a enlaces de publicación para el acceso a los documentos contractuales. Respecto del contrato A/SER-

[REDACTED], se informa cuanto sigue: En cumplimiento de la obligación de publicidad activa de las entidades públicas, respecto a la información económica, presupuestaria y estadística relativa a los contratos, recogida en el artículo 8 de la ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, toda la información relativa al expediente de contratación A/SER-[REDACTED] (pliegos, PPT Y PPCA, actas de formalización y prórrogas) se encuentra publicada, de manera clara, estructurada y en formato reutilizable en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid.

El artículo 22.3 de la ley 10/2019 de 10 de abril de transparencia y participación de la Comunidad de Madrid, establece respecto a la formalización del acceso a la información que, si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella. Por lo que en cumplimiento de dicho precepto se facilitó enlace público que permite al interesado la consulta de la totalidad del expediente solicitado.

Todo ello sin perjuicio de la indicación al solicitante del hecho de que la oficina de la [REDACTED] no está comprendida entre las sedes objeto de ejecución del citado contrato, A/SER-[REDACTED].

TERCERA. En cuanto a lo manifestado por el interesado en el fundamento 2, 3 y 4 respecto a la Información sobre la ejecución contractual vinculada a [REDACTED] 28007 Madrid (Id.Local municipal [REDACTED] y al expediente A/SER-[REDACTED]), se adjunta informe de alegaciones de la Agencia de la Vivienda Social.

En su virtud, de acuerdo con los hechos descritos y en atención a los fundamentos jurídicos citados y demás de pertinente aplicación, resultando que se ha dado debida contestación a la información solicitada por el interesado, se propone la desestimación de la reclamación formulada ante el Consejo de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, toda vez que su pretensión de acceso a la información ya ha sido plenamente satisfecha. [...]

Asimismo, el 5 de noviembre de 2025 la Agencia de Vivienda Social remite a este Consejo un escrito de alegaciones, en el que señala lo siguiente:

«PRIMERA. - El interesado fundamenta su reclamación con base en los siguientes motivos:

"1. La remisión a enlaces públicos no cumple el derecho de acceso: no proporciona los documentos concretos requeridos ni resuelve sobre todos los puntos (art. 20 Ley 19/2013). 2. La denegación por seguridad pública y prevención de ilícitos carece de motivación individualizada y no aplica el acceso parcial o disociación previsto en los arts. 14.3 y 15 Ley 19/2013 y 36 Ley 10/2019. 3. Se incumple el deber de identificar el órgano poseedor de la información (art. 19 Ley 19/2013) y el de motivar la resolución completa (art. 43 Ley 10/2019). 4. Dada la naturaleza contractual y económica de la información, rige además la publicidad activa (art. 22 Ley 10/2019; arts. 6 y 8 Ley 19/2013)".

En su virtud, reclama al Consejo de Transparencia que requiera a esta Agencia lo siguiente:

“- Aporte o declare expresamente la existencia o inexistencia de:

- a) Autorización formal de cobros en metálico en [REDACTED]
- b) Licencia o DRU municipal y actas de comprobación.
- c) Órdenes de servicio, modificaciones o prórrogas que afecten a dicha sede.
- d) Actas de control, requerimientos o penalidades.

Identifique, en su caso, el órgano custodio y remita internamente la solicitud (art. 19 Ley 19/2013)”.

SEGUNDA. - Respecto a la solicitud de copia del título habilitante municipal del local sito en la [REDACTED] Madrid, con carácter previo a cualquier consideración, cabe manifestar que el contrato al que hace referencia el reclamante (A/SER-[REDACTED]), no guarda relación alguna con el servicio de colaboración que se presta en dicho local por empresa adjudicataria de este Organismo. En concreto, el contrato que se ejecuta en ese inmueble es el denominado [REDACTED] A/SER-[REDACTED]”. Resultando que el local de referencia no es propiedad de esta Agencia, procede, consiguientemente, remarcar que el Organismo no dispone del título urbanístico que habilita su uso.

A este respecto, se significa que el artículo 25.2.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece que el Municipio ejercerá, en todo caso, como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de disciplina urbanística. Por su parte, el artículo 151.2.a) de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, se refiere a las licencias urbanísticas como “el acto administrativo reglado por el que el ayuntamiento resuelve autorizar al interesado a realizar una actuación de construcción y edificación, de implantación, desarrollo o modificación de actividad o cualquier otro acto de uso del suelo, expresando el objeto de esta, las condiciones y los plazos de ejercicio conforme a lo establecido en la normativa aplicable”. En consecuencia, el interesado, para tener acceso a la licencia urbanística habilitante del uso del local de referencia, se habrá de dirigir al Ayuntamiento de Madrid. De otra parte, con relación a la solicitud de copia del acta de comprobación -o acta conformidad levantada por el Técnico Municipal con carácter previo y preceptivo a la concesión de la licencia de actividad- del local de referencia, considerando que esta Administración no promovió su construcción, tampoco dispone de dicho documento, sin que se pueda aportar información alguna con respecto a este particular.

Sentado lo anterior, conviene aclarar que el apartado 11.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas de este último expediente, impone entre las obligaciones que asume el contratista la de “... ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la Agencia, por razones de urgencia, interés público o fallo, en la conexión a larga distancia, con las aplicaciones del Organismo”. En consecuencia, la vinculación entre el local de referencia y el contrato suscrito por esta Agencia se circunscribe y explica por este motivo, resultando, no obstante, que la concurrencia de esta circunstancia no le convierte en custodio de la documentación solicitada por el interesado, que habrá de dirigir su solicitud al Ayuntamiento de Madrid para obtener acceso a la copia del título urbanístico que habilita su uso, así como de los trámites preceptivos previos a su otorgamiento.

En conclusión, habida cuenta de que entre el contrato por el que se interesa el reclamante (A/SER-[REDACTED]) y el local sito en la [REDACTED], no existe conexión alguna, resulta materialmente imposible estimar su pretensión. No obstante lo anterior, en el caso de que el interesado hubiera acertado a señalar el contrato cuya ejecución sí tiene efectivamente lugar por la empresa contratista en dicho local, tampoco este Organismo podría facilitar copia de la licencia ni del acta de comprobación -o conformidad previa a su otorgamiento- solicitadas por las razones expuestas.

TERCERA.- Respecto a lo alegado por el reclamante en cuanto a la remisión de los enlaces de publicación para el acceso a la documentos contractuales, el artículo 22.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como el artículo 43.6 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, disponen que, en caso de que la información ya haya sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella. En aplicación de lo dispuesto, resultando que los documentos contractuales requeridos se encuentran publicados, cabe confirmar que el contenido de la resolución impugnada se ajusta a Derecho, toda vez que se facilitó enlace público, directo y operativo que permite al interesado la consulta, no sólo del expediente indicado en su solicitud, sino del que se efectivamente ejecuta, entre otros, en el local sito en la [REDACTED].

CUARTA.- En cuanto a lo manifestado por el interesado con motivo de la aplicación del límite previsto en el artículo 14.1 e) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, respecto de la solicitud de “Copia del protocolo de Tesorería aplicable (arqueos, ingreso diario, conciliaciones/Norma 43, partes de caja) y, si existe, procedimiento de transporte de fondos (contrato con empresa de transporte de valores, partes de recogida)”, y “Copia del plan/medidas de seguridad declaradas por el contratista por manejo de efectivo: unidad de almacenamiento certificada, alarma, CCTV, contrato con empresa de transporte de fondos y comunicaciones a la autoridad de seguridad privada”, de nuevo resulta procedente remarcar que la divulgación de la información solicitada supondría un perjuicio para la seguridad pública. En efecto, la protección de la seguridad pública exige la aplicación del límite previsto en el apartado d) del artículo 14.1 de la citada norma. Asimismo, la difusión de los datos solicitados también afecta a materia sobre la que actúa el límite contemplado en el apartado e) 14.1.e) de la misma norma, relativo a la “prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios”. Como ya se expuso en la resolución impugnada, la aplicación de estos límites se justifica, de un lado, en el riesgo operativo y para la seguridad tanto del patrimonio público como de la empresa contratista y de terceros que acarrea la revelación de la información objeto de consulta y, de otra, por afectar a la prevención de ilícitos penales y administrativos, como robos o asaltos.»

CUARTO. Mediante notificación de la Jefa de Servicio de Gestión de Reclamaciones de este Consejo, de fecha 21 de noviembre de 2025, se dio traslado de las alegaciones al reclamante y se le confirió el trámite de audiencia previsto en el artículo 82 LPAC con un plazo máximo de diez días para que presentara alegaciones. Según consta en el expediente, se traslada las alegaciones, en las que se establece lo siguiente:

«PRIMERA.- SOBRE LA IDENTIFICACIÓN INEQUÍVOCA DEL EXPEDIENTE Y EL PRINCIPIO DE EFICACIA. La Agencia de Vivienda Social (AVS), en su escrito de alegaciones, señala que el contrato vinculado a la sede de [REDACTED] no es el citado en la solicitud inicial, sino el expediente A/SER-[REDACTED]. Esta vinculación ha sido confirmada oficialmente por la propia Dirección-Gerencia de la AVS mediante la Resolución nº [REDACTED] de 5 de noviembre (se adjunta como DOCUMENTO Nº 1), en la cual se reconoce expresamente que el Pliego de Prescripciones Técnicas de dicho contrato (apartado 11.7) impone al adjudicatario la obligación de destinar dicho local a la prestación del servicio. En virtud del principio de eficacia (art. 3 Ley 40/2015), solicito al Consejo que ordene el acceso a la documentación solicitada (licencias, protocolos de caja y seguridad) referenciada al contrato A/SER-[REDACTED] evitando la dilación innecesaria de iniciar un nuevo procedimiento cuando la Administración ya ha identificado el expediente correcto que obra en su poder.

SEGUNDA.- SOBRE LA INEXISTENCIA DE LICENCIA Y LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRO (ART. 4 LEY 10/2019). La AVS alega que "no dispone" de la licencia del local y remite al solicitante al Ayuntamiento. Esta parte informa al Consejo que dicha remisión resulta ineficaz, toda vez que la Agencia de Actividades del Ayuntamiento de Madrid ya ha certificado, mediante Resolución de 15/09/2025 (se adjunta como DOCUMENTO Nº 2), que "no consta ningún expediente de licencia ni de cambio de titularidad" para dicho local. Dado que la AVS admite (en el DOC. 1) que el local es una obligación contractual, la carencia de licencia urbanística constituye una anomalía grave. La Administración tiene el deber jurídico de requerir al contratista la acreditación de la legalidad del local en virtud del artículo 4 de la Ley 10/2019, y no puede ampararse en que el documento no obra físicamente en sus archivos. Debe exigirlo al contratista y entregarlo, o certificar su inexistencia.

TERCERA.- SOBRE LA APLICACIÓN RESTRICTIVA DE LOS LÍMITES DE SEGURIDAD Y LA INTEGRIDAD DEL ACCESO A LOS PROTOCOLOS DE TESORERÍA. La AVS deniega la totalidad de los documentos solicitados en el punto 2.c (protocolos de tesorería) y 2.d (seguridad) alegando riesgos genéricos. Esta parte considera dicha denegación desproporcionada y contraria al derecho de acceso. No se solicitan planos ni claves de seguridad, sino la documentación administrativa y contable que acredite el control de los fondos públicos. Ocultar los protocolos de arqueo o la conciliación bancaria impide fiscalizar la legalidad del manejo de efectivo. Se reitera la solicitud de acceso parcial (art. 16 Ley 19/2013), debiendo entregarse la documentación sustantiva y disociando únicamente aquellos datos operativos específicos que comprometan la seguridad física.

SOLICITO Que tenga por presentado este escrito y dicte Resolución ESTIMATORIA, ordenando a la Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras que, en relación con el contrato A/SER- [REDACTED]

1.Requiera al contratista y entregue al reclamante copia de la Licencia de Actividad o Declaración Responsable del local de [REDACTED] (art. 4 Ley 10/2019).

2.Entregue la resolución o instrucción que autorice el cobro en metálico en dicha sede o certifique su inexistencia.

3.Facilite el acceso a la documentación solicitada en los puntos 2.c y 2.d de la solicitud original, aplicando la disociación de datos o acceso parcial únicamente a los elementos sensibles de seguridad física, pero entregando obligatoriamente: Los protocolos de Tesorería aplicables (procedimientos de arqueo, ingreso diario, conciliaciones y partes de caja). Los documentos que acrediten la existencia de contratación de servicios de transporte de fondos y medidas de seguridad.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. De conformidad con lo establecido en el artículo 77.1 a) de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Transparencia y Protección de Datos tiene atribuida la resolución de las reclamaciones que se interpongan contra los actos expresos o presuntos resolutorios de las solicitudes de acceso a la información de los sujetos relacionados en el ámbito de aplicación de esta Ley. El mismo artículo, en su punto 3, atribuye al Presidente del Consejo de Transparencia y Protección de Datos la resolución de las citadas reclamaciones.

SEGUNDO. La reclamación ha sido formulada dentro del plazo establecido en el artículo 48 LTPCM, según el cual «se interpondrá por escrito en el plazo de un mes a contar 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».

TERCERO. Según el artículo 5.b) LTPCM, se entiende por información pública «los contenidos o documentos, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley y que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de sus funciones».

De este modo, la LTPCM 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».

Como señala la resolución del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (en adelante, CTBG) RA CTBG 0065/2025, de 14 de febrero de 2025, «es preciso tener en cuenta que el derecho de acceso a la información pública se trata de un derecho que goza de un amplio reconocimiento en nuestro ordenamiento y que, consiguientemente, cualquier restricción de su eficacia debe partir de una interpretación estricta de los límites y justificar de manera expresa y proporcionada su aplicación. Así lo viene exigiendo el Tribunal Supremo de manera constante, como ha recordado en su sentencia de 11 de junio de 2020 (ECLI: ES:TS:2020:1558)».

CUARTO. El presente caso, trae causa de la disconformidad del reclamante a la resolución de acceso a su solicitud de información pública en relación con la forma de acceso.

La Administración responde que, en cuanto al contrato A/SER- [REDACTED] —denominado [REDACTED] — la oficina situada en la [REDACTED] no forma parte de las sedes donde se ejecuta ese contrato. Sin embargo, en cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa en materia de contratación se informa al reclamante de que toda la documentación relativa a ese expediente contractual ya está publicada en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid, con lo que se considera accesible y disponible. Este Consejo considera que, en este punto, la información ha sido facilitada.

En cuanto al contrato A/SER- [REDACTED] denominado « [REDACTED] », la Administración aporta un informe de la Agencia de la Vivienda Social, referido a varias peticiones del interesado:

a) La primera petición se refiere a la copia íntegra de contratos, pliegos y actos de formalización de los expedientes A/SER- [REDACTED] y A/SER- [REDACTED], así como de las prórrogas, modificaciones y órdenes de servicio. La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación respondió indicando que la documentación contractual requerida ya se encuentra publicada en el portal de contratación pública de la Comunidad de Madrid, remitiendo al interesado a esos enlaces de consulta.

La Consejería fundamenta dicha respuesta en los deberes de publicidad activa establecidos en el artículo 22 LTPCM y en los artículos 6, 8 y 22 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (en adelante, LTAIPBG), sobre el derecho de acceso y la publicidad de la información contractual. El reclamante alega que la mera remisión a enlaces públicos no cumple con el derecho de acceso porque no entrega copias concretas de los documentos solicitados ni resuelve explícitamente cada uno de los puntos requeridos, así como que no se ha identificado el órgano custodio de la información.

Asimismo, este Consejo de Transparencia y Protección de Datos comparte la concesión efectuada por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, así como la remisión al procedimiento indicado para acceder a la documentación solicitada, toda vez que considera que la información ha sido concedida de forma efectiva. A este respecto, el artículo 22.3 de la LTAIPBG dispone que «si la información ya ha sido publicada, la resolución podrá limitarse a indicar al solicitante cómo puede acceder a ella». A la luz de ese precepto este Consejo ha venido admitiendo la satisfacción del derecho de acceso a la información de acuerdo con lo fijado en el Criterio Interpretativo 009/2015, que dispone que «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 (...) 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 (...)».

b) La segunda petición se refiere a «cobros presenciales, cajas».

Respecto de la solicitud de copias de resoluciones, instrucciones u órdenes que autorizan cobros en metálico o manejo de efectivo en la sede de [REDACTED] la Administración remite nuevamente al portal de contratación donde, según indica, se encuentra la información relativa a la gestión del contrato A/SER-[REDACTED] que contiene tal documentación. Así, se considera, al igual que en el punto anterior, se ha concedido el acceso a la información solicitada al remitir de manera clara como acceder a la misma, en este caso, a través del Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Sobre la entrega del convenio con la entidad de crédito para la recaudación de rentas, la Administración ha aportado el enlace al convenio suscrito con Banco Santander, publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Registro de Convenios.

En el presente caso, este Consejo considera que se cumplen los requisitos de concreción exigidos por dicho criterio interpretativo mencionado con anterioridad, ya que se trata de una referencia explícita a la información solicitada. Por tanto, se considera que la Administración ha facilitado efectivamente el acceso a la información en los términos previstos en el artículo 22.3 LTAIPBG, satisfaciendo el derecho de acceso del reclamante de forma completa y conforme a la normativa aplicable.

En cuanto a la solicitud de los protocolos de tesorería (arqueos, ingresos, conciliaciones y partes de caja) y de las medidas de seguridad aplicables (unidad certificada, alarmas, CCTV, medidas de transporte de fondos), la Administración ha denegado la entrega de esta documentación alegando que su divulgación comprometería la seguridad pública y la prevención, investigación y sanción de ilícitos penales, administrativos o disciplinarios, activando los límites al derecho de acceso previstos en el artículo 14.1.d) y e) LTAIPBG.

El órgano informante entiende que su divulgación supondría un perjuicio para la seguridad pública y para la prevención, investigación y sanción de ilícitos penales, administrativos o disciplinarios. La Administración justifica esta limitación invocando los límites al derecho de acceso establecidos en el artículo 14 LTAIPBG que expresamente contempla entre las materias cuya divulgación puede restringirse la seguridad pública (art. 14.1.d) y la prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios (art. 14.1.e).

En concreto, la Administración considera que hacer públicos detalles operativos sobre arqueos de caja, partes de ingresos, conciliaciones o medidas de seguridad física —como sistemas de alarma, unidades de almacenamiento certificadas o datos sobre transporte de fondos— puede facilitar riesgos operativos tanto para el patrimonio público como para la seguridad del contratista y de terceros, incrementando vulnerabilidades frente a actos delictivos (como robos, asaltos o interferencias) y comprometiendo la efectividad de mecanismos de control.

Dado que el artículo 14 de la LTAIPBG permite la limitación del derecho de acceso cuando su ejercicio suponga un perjuicio para estos intereses legítimos, la Administración aplica estos límites de forma motivada, señalando que la divulgación específica de tales protocolos y medidas podría derivar en consecuencias dañosas para la seguridad y la correcta prevención de ilícitos. La normativa exige que, para aplicar estos límites, la Administración debe justificar y ponderar la concurrencia de un interés público superior que justifique la restricción, lo que implica evaluar si la protección de la seguridad pública y la prevención de delitos prevalece sobre el interés en la divulgación de la información solicitada y si no existe una forma menos restrictiva de facilitar el acceso. En este caso, la argumentación se centra precisamente en esa ponderación y en el riesgo concreto de perjuicio que la difusión de la información solicitada podría acarrear.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo expuesto y valorando de forma ponderada los intereses enfrentados, este Consejo comparte la tesis sostenida por la Administración en cuanto a la desestimación de la información relativa a los protocolos de tesorería y las medidas de seguridad solicitadas en los apartados 2.c) y 2.d).

En el caso analizado, los documentos solicitados contienen información operativa sensible sobre la gestión de fondos y las medidas de seguridad física que, si fuesen divulgados ampliamente, podrían generar un riesgo real para la protección de bienes, instalaciones y personas, así como para la prevención de delitos relacionados con la seguridad de efectivos de caja y transporte de valores. Por tanto, y sin que exista constancia de formas alternativas menos invasivas que permitan satisfacer plenamente la petición sin comprometer los fines protectores señalados, este Consejo estima conforme a derecho la aplicación de los límites previstos y desestima la pretensión de acceso a dichos documentos en los términos solicitados, al haberse justificado y ponderado adecuadamente la concurrencia de intereses legítimos que justifican esa limitación conforme a la normativa de transparencia aplicable.

c) La tercera petición se refiere a las sedes físicas y a los títulos habilitantes. En cuanto a la relación de oficinas y puntos de atención, la Administración ha remitido al reclamante a la información publicada sobre el contrato en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid, A/SER- [REDACTED] para conocer la relación de oficinas o puntos de atención utilizados en su ejecución. Tal y como se ha mencionado con anterioridad, el derecho de acceso puede ser satisfecho a través de la remisión de como acceder a la información solicitada a través de un enlace web, como ya se ha analizado. En este punto, se considera que se ha concedido el acceso a la información solicitada.

En relación con la solicitud de copia del título habilitante municipal del local sito en la [REDACTED] la Administración determina que no dispone de dicha documentación en sus archivos, porque el contrato al que se refiere el reclamante (A/SER- [REDACTED]) no guarda relación directa con la ejecución de servicios en el citado inmueble, cuyo contrato que efectivamente se ejecuta en esa dirección corresponde a un expediente distinto (A/SER- [REDACTED]), y además el local no es propiedad de la Agencia ni obra en su poder el título urbanístico requerido.

La argumentación se apoya en las normas sobre competencias de las distintas administraciones, como el artículo 25.2.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que atribuye a los municipios la competencia en materia de disciplina urbanística, y el artículo 151.2.a) de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, que define las licencias urbanísticas como actos administrativos municipales que autorizan el uso del suelo conforme a la normativa aplicable. Dado que el título habilitante (licencia o declaración responsable) y las actas de comprobación previas a su concesión son documentos que deben estar en poder del Ayuntamiento de Madrid o de su área competente de urbanismo y no de la Agencia, resulta razonable y conforme al ordenamiento que el reclamante deba dirigir su solicitud a ese órgano municipal. Por tanto, se desestima la petición, ya que el órgano informante no dispone de la información requerida.

d) La **cuarta petición** se refiere al seguimiento y control de la ejecución.

En relación con la solicitud de actas de inspección, seguimiento o requerimientos cursados al contratista respecto del local de [REDACTED] desde el 01/01/2023, la Administración ha informado de forma expresa que no consta en sus archivos la existencia de ninguna actuación de este tipo, con lo que no obran tales documentos en su poder. El derecho de acceso a la información pública en el ámbito de la Comunidad de Madrid se reconoce tanto en el artículo 5.b) LTPCM, que define el acceso como un derecho subjetivo para solicitar y obtener la información pública que «obre en poder de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación de la ley, y que haya sido elaborado, adquirida o conservada en el ejercicio de sus funciones»

En el presente supuesto, habida cuenta de que la propia Administración ha declarado de forma clara que no existen actas, inspecciones o requerimientos relativos a esa sede y periodo en sus registros, este Consejo comparte la tesis de la Administración de que no puede otorgarse acceso a documentos que no obran en sus archivos ni forman parte de su ámbito competencial. Por tanto, se desestima la pretensión en este punto por inexistencia de la documentación solicitada.

Por su parte, las alegaciones de la reclamante no aportan datos o indicios que permitan desvirtuar las manifestaciones realizadas por la administración en el curso de este procedimiento, a la que asiste la presunción de veracidad establecida en el artículo 77.5 LPACAP.

Con respecto a la petición de copias de resoluciones de penalidades o retenciones por incumplimientos relacionados con esa sede, la Administración ha declarado que no consta tal documentación. Por lo que es de aplicación lo mencionado en el punto anterior, en cuanto no se considera información pública, según recoge el artículo 5.b) LTPCM, por lo que se desestima la pretensión en este punto al no existir la documentación solicitada.

En conclusión, se desestima la presente reclamación al considerar que la información a la que se ha concedido el acceso ha sido facilitada de manera efectiva y ajustada a los términos de la normativa de transparencia. Asimismo, se desestiman determinadas peticiones por aplicación de los límites previstos en los artículos 14.1d) y e) LTAIPBG. Además, se desestiman otras partes de la solicitud por no incardinarse en el concepto de información pública conforme al artículo 5.b) LTPCM.

En virtud de los antecedentes y fundamentos jurídicos anteriores y de acuerdo con lo establecido en las normas citadas

RESUELVO

DESESTIMAR la reclamación presentada por [REDACTED]

Según establece el artículo 47.1 LTPCM, la reclamación prevista en este artículo tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos según lo dispuesto en el artículo 112.2 LPAC.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 114 1.b LPAC), podrá interponerse recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente a la fecha en que reciba la notificación de esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1.a) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de Julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa (LRJCA). Todo ello, sin perjuicio de interponer cualquier otro recurso que estime pertinente, según dispone el artículo 40.2 LPAC.

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA
Y PROTECCIÓN DE DATOS
Jesús María González García

Firmado digitalmente por: GONZÁLEZ GARCÍA JESÚS MARÍA
Fecha: 2026.03.05 09:15