

**Resolució 607/2022, de 22 de juliol****Número d'expedient de la Reclamació:** 5/2022**Administració reclamada:** Ajuntament de Tiana**Informació reclamada:** Diverses dades sobre una residència per a gent gran concessionada.**Sentit de la resolució:** Estimació parcial, desestimació parcial, inadmissió parcial i pèrdua sobrevinguda parcial de l'objecte de la Reclamació

**Resum:** El procediment de reclamació a la GAIP, com tots els procediments que impliquen el dret d'accés a la informació pública, cal que es tramitin amb agilitat, despulats d'actuacions innecessàries materialment; en aplicació d'aquest criteri, quan les reclamacions es formulen en relació amb una situació de silenci administratiu, i després de la seva interposició l'Administració reclamada resol extemporàniament o facilita informació sol·licitada, la GAIP mai requereix la ratificació de la reclamació o la seva ampliació a la resolució expressa superior, i la manté oberta d'ofici en relació amb la sol·licitud (o part d'ella) que roman desestimada i amb la informació sol·licitada pendent de lliurar; naturalment, si l'actuació administrativa extemporània satisfà la sol·licitud, la GAIP resol la finalització de la Reclamació, per la pèrdua del seu objecte, i si hi ha dubtes sobre aquestes qüestions, dona audiència a la persona reclamant. Aquesta pràctica és la més coherent amb l'agilitat en la tramitació de la Reclamació i no és contrària a l'ordenament jurídic, motiu pel qual es descarta que pugui ser causa d'inadmissió de la Reclamació. Les empreses que presten serveis públics (com és el cas, en el que la concessionària gestiona per concessió municipal una llar residència per a persones grans i centre de dia) estan subjectes a l'LTAlPBG i la seva informació sobre les seves activitats directament relacionades amb el servei públic que presta són informació pública; el caràcter d'informació pública de la que es troba en poder d'aquestes empreses té un règim jurídic diferent de la informació en poder de l'Administració, perquè l'empresa no està obligada a atendre directament sol·licituds ciutadanes d'informació pública (que s'han de presentar a l'Administració per la qual presten el servei) i només està obligada a lliurar a l'Administració titular del servei que presta, si se la requereix en base al dret d'accés a la informació pública, la que estigui relacionada directament amb el servei en qüestió; salvant aquests dos requisits, està clar que el fet que la informació sol·licitada sigui d'una empresa privada que gestiona un servei públic no comporta en absolut que no sigui informació pública, ja que només no mereix aquest qualificatiu la que no estigui relacionada directament amb la prestació del servei en qüestió. A la vista de la llista de protocols, està clar que estan directament relacionats, tots ells, amb la prestació del servei, motiu pel qual s'han de qualificar d'informació pública, atès allò previst per l'article 3.2 LTAlPBG; si estan a disposició de l'Ajuntament i, cal suposar, del personal que treballa a la residència, difícilment se'ls pot aplicar el qualificatiu de secret empresarial; tot i que els protocols llistats per l'antecedent 7 puguin ser fruit, almenys en part, del know-how de l'empresa, difícilment se'ls pot atribuir un valor estratègic especial que hagi de prevaldre damunt del dret d'accés a la informació pública; es tracta de protocols de serveis personals directes, que difícilment poden incorporar grans innovacions tecnològiques o d'altre tipus, i que segurament deuen ser pràcticament els mateixos a la immensa majoria de residències i centres de dia, de manera que la seva divulgació difícilment pot afectar la posició de la concessionària en relació amb altres competidores. Cal concloure, per tant, que no és previsible que la divulgació de la informació sol·licitada sobre els protocols causi un perjudici greu a la concessionària que hagi de prevaldre sobre el dret d'accés a la informació pública, reforçat en aquest cas pel dret de les persones usuàries del servei i les seves famílies, per a les quals el coneixement dels protocols de prestació del servei sens dubte serà una eina valuosa per defensar els seus drets i interessos. L'ISO 9001 té per



objecte la regulació internacional de sistemes de gestió de qualitat; té un contingut més aviat generalista i és probable que contempli processos i dades de caràcter intern de la companyia, no relacionades directament amb la prestació del servei. En aquestes circumstàncies, i vist que els aspectes relacionats amb la prestació del servei són atesos per l'ISO 158101, és procedent desestimar la Reclamació en relació amb l'ISO 9001, per manca de relació directa amb la prestació del servei. La família de normes UNE 158000 recull un estàndard de gestió específic per al sector de les residències per a gent gran o persones amb discapacitat. Aquesta norma defineix els requisits i el nivell de prestació de servei mínim que han de complir les residències, per tal de satisfer les necessitats del client. Fa referència a la gestió global, que inclou la gestió de les instal·lacions, la gestió de la prestació del servei i la gestió relacionada amb la implantació d'un sistema de qualitat. És evident, per tant, que aquesta norma té una relació directa amb la prestació del servei, motiu pel qual s'ha d'estimar la Reclamació en relació amb ella. No està justificada la qualificació d'imprecisió que la concessionària fa a aquest apartat de la sol·licitud, perquè si demana l'acreditació de la Llei de la Dependència, forçosament s'ha d'interpretar com que demana acreditacions regulades o/i acreditades per aquesta Llei, que són les previstes pels preceptes transcrits als apartats anteriors. Sobre la part final de la sol·licitud, que demana que especifiqui en un document signat i segellat els documents entregats, que els documents no estan modificats/manipulats, que s'indiquin els documents que manquen, i un índex dels documents entregats on quedi clar el número de pàgines entregades i numerades, la data i la identificació dels documents, cal assenyalar que és qüestionable que aquesta pretensió pugui ser emparada pel dret d'accés a la informació pública. Efectivament, segons l'article 2.b LTAIPBG, allò que defineix la informació pública és el fet d'estar en poder de l'Administració, i l'article 53.2 del Decret 8/2021 concreta el següent: "En tot cas, la informació pública objecte del dret d'accés ha de ser temporalment preexistent a la presentació de la sol·licitud d'accés, amb independència de la data d'entrada en vigor de la Llei 19/2014, del 29 de desembre". En aquest últim apartat és obvi que es demana una informació que no és preexistent a la sol·licitud, perquè s'ha d'elaborar expressament per atendre-la i, a més, algunes de les dades demanades tenen un component valoratiu. En atenció a aquestes consideracions, s'ha de concloure que és procedent la inadmissió de la Reclamació en relació amb aquest darrer apartat de la sol·licitud, perquè pròpiament no demana informació pública, motiu pel qual no té per objecte el dret d'accés a la informació pública, cosa que constitueix un motiu d'inadmissibilitat de les reclamacions a la GAIP, segons l'article 33.2 RGAIP.

**Paraules clau:** Ajuntament. Associació. Concessionària del servei. Residències per a gent gran. Reclamació contra silenci. Derivació. Informació pública. Protocols. Contractes. Interessos comercials. Expedients. Certificats. Llistes. ISO. Lliurament parcial extemporani.

**Ponent:** Josep Mir Bagó

### **Antecedents**

1. El 2 de gener de 2022 entra a la GAIP la Reclamació 5/2022, presentada per l'Associació Catalana d'Afectats per les Residències contra l'Ajuntament de Tiana en relació amb la sol·licitud indicada a l'antecedent següent. La persona reclamant no sol·licita el procediment de mediació previst a l'article 42 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG) i regulat pels articles 36 a 41 del Reglament de la GAIP, aprovat pel Decret 111/2017, de 18 de juliol (RGAIP).
2. La Reclamació presentada el 2 de gener de 2022 indica com a objecte de la reclamació dues sol·licituds presentades els dies 17 i 30 de novembre de 2021.



3. El 9 de gener de 2022 la GAIP notifica a la persona reclamant un requeriment d'esmena per tal que porti el text de les sol·licituds d'informació presentades davant de l'Ajuntament de Tiana, amb l'avertiment que en cas que no respongui al requeriment se la tindrà desistida del procediment de reclamació de conformitat amb l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
4. El 16 de gener de 2022 l'entitat reclamant aporta les dues sol·licituds d'accés a la informació pública de tal manera que l'objecte de la Reclamació 5/2022 és la sol·licitud prèvia de la informació següent: "1) Protocol de visites de familiars de la residència i Centre de Dia xxx. 2) Protocol de sortides de familiars de la residència i Centre de Dia xxx. 3) Protocol d'hàbits d'autonomia de la residència i Centre de Dia xxx. 4) Protocol de dinamització sociocultural de la residència i Centre de Dia xxx. 5) Protocol de projectes destinats a potenciar la integració de la gent gran en la societat i les relacions Inter generacionals de la residència i Centre de Dia xxx. 6) Protocol de projectes d'Envel·liment Saludable, Activitats d'Oci i Temps Lliure, Voluntariat de Gent Gran, Dinamització de Centres Externs, etc., de la residència i Centre de Dia xxx. 7) Protocol de Manteniment de les funcions físiques i cognitives de la residència i Centre de Dia xxx. 8) Protocol d'atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn de la residència i Centre de Dia xxx. 9) Còpia de les actes d'inspeccions de Drets Socials i Sanitat a la residència des de l'any 2018 fins ara incloent els document de la residència amb els plans de millora requerits per la inspecció. 10) Còpia dels documents d'acreditació de la direcció tècnica d'establiments de serveis socials residencials enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Director Tècnic des de 2018 fins a data d'avui. 11) Còpia dels documents d'acreditació de la responsabilitat higienicosanitària enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Responsable Higienic Sanitari des de 2018 fins a data d'avui. 12) Còpia les auditories i certificats de la política de qualitat ISO 9001 i 158101 dels últims 6 anys i del pla de qualitat de 2021. 13) Còpia del Contracte i Plec de condicions oficials del Ajuntament amb la empresa gestora actual de la Residència i Centre de Dia 14) Llista de serveis que ofereix la Residència i el Centre de dia inclosos i també serveis no inclosos per els residents. 15) Còpia de l'acreditació de la Llei de Dependència." La sol·licitud es fa en nom de l'associació ACAR, una associació registrada que té com a objectiu la defensa dels drets dels familiars, residents i treballadors de la Residència i Centre de Dia Municipal de Tiana2, i com representants dels familiars i residents de la Residència i Centre de Dia de Tiana gestionada per el govern del Ajuntament de Tiana, i demana que s'entregui una còpia amb format electrònic amb tota la documentació demanada, preferentment Adobe Acrobat (PDF). Sol·licita, altrament, "que especifiqui en un document signat i segellat els documents entregats, que els documents no estan modificats/manipulats, que s'indiquin els documents que manquen, i un índex dels



documents entregats on quedi clar el numero de pagines entregades i numerades, la data i la identificació dels documents”.

5. El 20 de gener de 2022 la GAIP admet provisionalment la Reclamació, informa a la persona reclamant sobre els aspectes més rellevants de la seva tramitació i de la posició jurídica que ostenta com a persona interessada, de conformitat amb la legislació de procediment administratiu i la de transparència i accés a la informació pública. Li demana especialment que informi a la GAIP immediatament de les comunicacions que rebí de l'Administració reclamada relatives a la informació pública sol·licitada, mentre duri la reclamació.
6. El 21 de gener de 2022 la GAIP comunica la Reclamació a l'Ajuntament de Tiana i li requereix que, dins del termini de quinze dies establert per l'article 33.4 RGAIP, li trameti un informe sobre ella, així com també còpia de l'expedient de la sol·licitud d'informació de la que deriva i, en general, dels antecedents que puguin ser rellevants per resoldre la Reclamació.
7. El 28 de gener de 2022 la concessionària formula les següents al·legacions a l'Ajuntament, en resposta a l'audiència que aquest li hauria donat en relació amb la sol·licitud de la qual deriva la Reclamació: En primer lloc, indica la llista dels 23 protocols interns per a la gestió de la residència de què disposa, que tenen els objectes següents: atenció a la higiene del resident; registres i seguiment del personal gerocultor; endreçament de les habitacions; alimentació i hidratació; derivació d'urgències sanitàries i alta a un altre centre; atenció a la higiene del resident; atenció a les incontinències; caigudes; lesions per pressió; control de crònics; visites mèdiques internes; administració de la medicació; utilització de la grua; contencions; acompanyament a la mort; defunció; dol; atenció a famílies fràgils; preingrés; acollida; adaptació i seguiment del resident; tracte vexatori; preparació del servei de menjador; acollida de nous professionals; tracte vexatori (sic). En relació amb aquests protocols, les al·legacions assenyalen que es troben a disposició de l'Ajuntament, però l'empresa es nega a què siguin divulgats perquè això afectaria els seus drets i interessos comercials (article 69 Decret 8/2021). En relació amb les actes d'inspecció, documents d'acreditació tècnica i d'acreditació de la higiene sanitària, la concessionària indica que cal derivar aquesta part de la sol·licitud a la Generalitat, que és la competent i que disposa d'aquesta informació, sense que pugui ser requerida a la concessionària.
8. El 22 de febrer de 2022 la GAIP requereix novament a l'Ajuntament de Tiana que li faci arribar l'informe jurídic i expedient sol·licitats alhora que l'adverteix que la manca de tramesa d'aquesta documentació no impedeix a la GAIP resoldre el procediment de reclamació mitjançant una resolució que serà igualment vinculant per a l'Ajuntament. L'1 de març de 2022 la GAIP novament requereix a l'Ajuntament de Tiana que amb caràcter immediat li faci arribar l'informe jurídic i expedient sol·licitats.



9. El 4 de març de 2022 la GAIP demana a l'Ajuntament de Tiana que informi de les dades de contacte de la tercera part afectada per l'accés reclamat, de conformitat amb l'article 34.1bis RGAIP i amb la finalitat de poder-li comunicar que s'ha presentat la present Reclamació i emplaçar-la a realitzar les al·legacions que consideri oportunes en un termini de 10 dies hàbils.
10. El 10 de març de 2022 l'Ajuntament de Tiana notifica la GAIP l'informe jurídic i informa de la tercera part afectada per al procediment i les dades de notificació. A l'informe jurídic exposa els antecedents del cas, que són els següents: "En data 12 de gener es sol·licita a l'empresa concessionària del servei de la residència i centre de dia xxx els protocols sol·licitats pel [la persona reclamant]. En data 14 de gener es comunica a [persona reclamant] que s'ha sol·licitat documentació a xxx. En data 28 de gener xxx comunica a l'Ajuntament que no pot facilitar els documents demanats. En data 3 de febrer de 2022 es dona trasllat [persona reclamant] de la següent documentació: - Contracte de formalització de l'adjudicació de la concessió . - Plec de clàusules que va regir l'adjudicació de la concessió . - Reglament de règim intern.- Pla de contingència. - Escrit llegit per la regidora [...] al Ple de 2 de novembre de 2021. Pel que fa al registre d'entrada 2690, de 30 de novembre, la [persona reclamant] sol·licita protocol de l'Ajuntament per a la celebració del ple del 2 de novembre, i una còpia de l'informe que la regidora del govern de Tiana [...] va dir en el Ple de 2 de novembre 2021 que havia fet l'interventor municipal de la residència en contes a l'informe de [...] membre de l'associació ACAR, infermera universitària i llicenciada amb dret, i que va llegir el membre de l'associació ACAR [persona reclamant] al Ple de l'Ajuntament del dia 5 d'octubre de 2021. No hi ha " protocol del Ple". L'escrit va ser llegit al Ple del 2 de novembre per la Regidora Sra. [...], i es pot escoltar al canal de youtube de l'Ajuntament, a la sessió 12/2021, a partir del minut 2:49. Se li ha tramès per escrit en data 3 de febrer de 2022. En base a tot l'exposat podem formular les següents conclusions: 1.- En data 3 de febrer de 2022 s'ha donat trasllat al [persona reclamant] d'ACAR de la informació referent a: - Contracte de formalització de l'adjudicació de la concessió . - Plec de clàusules que va regir l'adjudicació de la concessió. - Reglament de règim intern.- Pla de contingència. - Escrit llegit per la regidora [...] al Ple de 2 de novembre 2.- No s'ha pogut donar la resta de documentació demanada ja que es tracta d'una informació de la que no disposem, malgrat haver fet un requeriment. De la resposta cursada per xxx es genera el dubte sobre si la documentació que refusa aportar es podria considerar que forma part dels protocols interns de l'empresa, que resten reservats per tal d'evitar donar informació rellevant sobre el funcionament de l'empresa als competidors".
11. El 16 de març de 2022 la GAIP notifica a la tercera part (l'empresa concessionària de la residència) afectada per la informació reclamada que s'ha interposat aquesta reclamació, l'emplaça a formular les al·legacions que consideri oportunes en un termini de deu dies hàbils,



ahora que li demana que justifiqui la seva denegació a facilitar la informació que li va requerir l'Ajuntament en el procediment de sol·licitud d'informació. La GAIP comunica l'ampliació del termini per a resoldre a les parts.

12. El mateix 16 de març de 2022 la GAIP demana a l'Ajuntament, per tal de disposar d'altres elements necessaris per a poder resoldre amb ple coneixement de causa, que en un termini de cinc dies la informi de: “- Si l'empresa xxx és pública, o està participada per l'Ajuntament de Tiana. - Si és cert que des de fa dos anys gestioneu directament la residència perquè la concessió estaria segrestada, i si és així; - Si heu elaborat en exercici d'aquesta funció gestora els protocols COVID per a visites, encara que no s'ajustin a la denominació que en fa la persona sol·licitant que es demanen, o no.- Si heu elaborat el Pla de qualitat d'aquests dos anys, o no. - Si disposeu d'alguna de les informacions sol·licitada als 15 punts de la sol·licitud. - Si disposeu de la informació que l'empresa afirma que ja ha lliurat a l'Ajuntament, o no. - Si vau derivar a la Generalitat de Catalunya la sol·licitud en relació amb la informació de la seva competència (inspeccions, acreditació..), i si és així, cal que ens feu arribar una còpia i ens informeu de la data en que es va fer, i en cas contrari, us demanem que ens feu arribar la justificació.- Finalment, també us demanem que us pronuncieu sobre les al·legacions formulades per l'empresa que gestiona la residència, especialment després del segrest de la concessió”.
13. El 23 de març de 2022 l'Ajuntament de Tiana en resposta a la petició descrita a l'antecedent anterior informa a la GAIP: “Pel que fa als extrems: - Si l'empresa xxx és pública o està participada per l'Ajuntament de Tiana: L'empresa indicada no és pública ni està participada per l'Ajuntament, ni mai ho ha estat. - Si és cert que des de fa dos anys gestioneu directament la residència perquè la concessió estaria segrestada: A aquests efectes s'adjunten certificats dels acords plenaris de 5 de maig de 2020 on s'acordava el segrest de la residència, però la gestió del personal no entrava dins d'aquest segrest; acord del ple del dia 23 de febrer de 2022 aixecant el segrest i acord del ple del dia 23 de febrer de 2022 de mesures a adoptar. Pel que fa als altres extrems requerits, per la present es sol·licita un nou termini per a la seva resposta”.
14. El 29 de març de 2022 la tercera part afectada per al procediment sol·licita l'accés a l'expedient administratiu relatiu a la Reclamació 5/2022, demana “la suspensió del termini per formular al·legacions fins que no s'hagi conferit accés a l'expedient, atès que sense aquest accés no hi ha possibilitat real i efectiva d'al·legar en defensa dels nostres drets i interessos; Addicionalment, l'ampliació del termini per formular al·legacions, per un termini addicional de 5 dies, a l'empara del que preveu l'article 32 de la Llei 39/2015, ateses les circumstàncies concurrents i que no s'ha donat un trasllat real dels documents per poder fer al·legacions”.



15. El 5 d'abril de 2022 la GAIP respon la petició del 23 de març de l'Ajuntament sol·licitant l'ampliació del termini per a comunicar part de la informació addicional demanada, i els dona un termini addicional de cinc dies més.
16. El 5 d'abril de 2022 la GAIP trasllada a la tercera part afectada pel procediment de reclamació l'expedient degudament anonimitzat i li atorga un termini de deu dies hàbils per a fer les al·legacions que consideri oportunes.
17. El 8 d'abril de 2022 l'Ajuntament de Tiana comunica a la GAIP: "En resposta a part de les qüestions plantejades i per tal de contestar en el termini ampliat de de cinc dies atorgat en la vostra notificació de data 4 d'abril de 2022., núm. Registre d'entrada municipal 1.544 hem de comunicar el següent. -En data d'avui hem procedit a demanar a la Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials, part de la informació exigida per ACAR en els punts 9,10 i 11 de l'escrit de data 17 de novembre de 2021. -En relació al requeriment de que "us pronuncieu sobre les al·legacions formulades per l'empresa que gestiona el servei, especialment després del segrest de la concessió", hem de significar que, per tal de salvaguardar el dret de defensa processal dels interessos municipals, es considera que podria ser perjudicial fer manifestacions al respecte donat que, a data d'avui, l'empresa concessionària del serveis -xxxx ha interposat contra nosaltres els recursos següents: 1- Procediment Ordinari 146/20. Mesures Coetànies. Jutjat Contenciós Administratiu número 5 de Barcelona. 2- Procediment Ordinari 262/20 . Jutjat Contenciós Administratiu número 4 de Barcelona, interposat contra la resolució municipal de segrest de la residència. 3- Procediment Ordinari 272/21 . Jutjat Contenciós Administratiu número 4 de Barcelona, interposat contra la pròrroga de la resolució de segrest de la residència. La totalitat dels contenciosos citats estan en l'actualitat en tramitació".
18. El 20 d'abril de 2022 el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya s'adreça a la GAIP, atès que: "El departament ha rebut de l'Ajuntament de Tiana el requeriment d'informació que us trameto adjunt, i per poder donar resposta ens caldria saber exactament la petició que heu fet a l'Ajuntament, així com els antecedents (sol·licitud presentada, resposta, reclamació, etc.)".
19. El 21 d'abril de 2022 la GAIP dona resposta al Departament, li fa arribar la documentació sol·licitada i li posa de manifest que "En primer terme i respecte a la comunicació que l'Ajuntament de Tiana us va notificar en base a l'article 30 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, des de la Comissió entenem que us ha fet una derivació tardana per la part de la sol·licitud d'informació que assenyala i per tant, l'haureu de tramitar i comunicar a la persona reclamant el que resulti d'aquesta derivació".

20. El 21 d'abril de 2022 la tercera empresa afectada per l'accés reclamat exposa els antecedents que li consten anteriors a la Reclamació i formula les al·legacions següents: "Tal com es desenvoluparà a continuació, aquesta reclamació s'ha d'inadmetre i, en el seu cas, desestimar íntegrament, atès que (i) no s'ha sol·licitat la ratificació i ampliació de la reclamació a la resolució expressa posterior; (ii) no estem davant d'informació pública, atès que xxx és concessionari d'un contracte d'obra i explotació d'un edifici destinat a "Llar-Residència" per a persones majors i Centre de dia; (iii) concorren límits d'accés a la informació i/o calia derivar la sol·licitud". Concretament, desenvolupa les al·legacions següents: Primera.- La defectuosa tramitació per part de l'Ajuntament de Tiana: demora injustificada i manca de trasllat íntegre de la sol·licitud d'accés o la fonamentació del seu requeriment. Pèrdua sobrevinguda de l'objecte d'aquesta reclamació: manca d'ampliació a la resolució expressa. Segona.- Inadmissibilitat de la sol·licitud d'informació i de la reclamació. No estem davant d'informació pública. Tercera.- Subsidiàriament: Concurrencia de determinats límits en la informació sol·licitada i/o necessària derivació de les sol·licituds a l'administració corresponent". També al·lega: "A. Respecte el llistat de protocols requerits: manca de concreció a la sol·licitud, documents privats de la concessionària i concurrencia del límit d'interessos comercials, atès que revela el know-how d'una residència. (...) Els títols d'aquests protocols són confusos i no es corresponen amb el que exigeix la normativa. De conformitat amb l'article 18.10 del Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, únicament són exigibles els següents: "18.10 Els serveis de centres residencials assistits i els serveis de centres de dia per a gent gran i per a persones amb disminució hauran de disposar, com a mínim, dels protocols d'acollida i adaptació, així com de protocols per a la correcta atenció d'incontinències, caigudes, contencions, lesions per pressió i higiene, i administració de medicació". Per tant, davant la falta de concreció dels citats protocols s'ha de desestimar la sol·licitud d'informació o, en el seu cas, ordenar la retroacció a l'empesa de l'article 28 de la LTAIPBG. 10. Addicionalment, s'ha d'afirmar que aquests protocols són informació privada de l'empesa xxx que està dins la seva esfera particular d'organització del servei. Els protocols de funcionament d'una residència són documents interns i de caràcter privat, els quals incorporen el know-how de l'activitat empresarial de gestió del centre. Per tant, no s'ha de donar accés atès que no estem davant d'informació pública i, a més, hi concorre el límit d'interessos comercials previst a l'article 69 del Decret 8/2021: "6. Als efectes del que preveu la lletra f) de l'article 21.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, s'entén que l'accés a la informació pública pot perjudicar els drets privats legítims quan, entre altres casos, comporti un dany per als interessos econòmics o comercials legítims, de tal manera que afecti la llibertat d'empresa o la competència lleial entre les empreses amb motiu del valor estratègic especial de la informació de forma prevalent a l'accés a la informació pública". Estem davant de protocols interns que s'han elaborat en base a l'expertesa i



experiència de xxx, i que plasmen per escrit un seguit de bones pràctiques que configuren el secret empresarial i el know how de la companyia. En definitiva, no estem davant de documents que puguin ser de lliure circulació i coneixement, atès que suposen la revelació d'interessos comercials i empresarials de la companyia. B. Respecte les actes d'inspecció, visites de Drets Socials i Sanitat a la residència, documents d'acreditació tècnica i d'acreditació de la responsabilitat higiènica sanitària enviats a la Generalitat. (...) Respecte aquests documents, hem de reiterar que es va acordar el segrest de la concessió fa pràcticament dos anys, per tant, tots aquells documents corresponents al període que va des del segrest al maig de 2020 fins el febrer de 2022 són responsabilitat de l'Ajuntament de Tiana que és qui ha ostentat en aquest període la gestió directa de l'explotació del centre residencial. 12. En segon lloc, tal com es pot comprovar de la lectura d'aquests documents, es tracta d'informació ja lliurada a la Generalitat de Catalunya, administració competent en la matèria. Així ho reconeix el propi sol·licitant. Atès que la informació que s'ha sol·licitat en base a la normativa de transparència no està en disposició de l'Ajuntament de Tiana, el que procedia era actuar de conformitat a l'article 30 de la LTAIPBG i derivar la sol·licitud. "Article 30 Derivació de les sol·licituds 1. En el supòsit que la sol·licitud d'accés a la informació es dirigeixi a una entitat o òrgan administratiu que no disposi de la informació, aquest ha de derivar-la a l'entitat o l'òrgan que en disposi, si el coneix, o a l'oficina responsable de la informació pública que correspongui, en un termini de quinze dies naturals, i comunicar al sol·licitant a quin òrgan s'ha derivat la sol·licitud i les dades per contactar-hi. 2. Si l'entitat o l'òrgan administratiu competent pertany o depèn d'una administració diferent a la que s'ha adreçat la sol·licitud, se n'ha d'informar el sol·licitant, per via electrònica si és possible, i indicar-li quina és l'Administració a la qual s'ha derivat la sol·licitud perquè pugui exercir el dret d'accés a la informació pública". Aquesta és una obligació exclusiva de l'Ajuntament de Tiana i, atès que no ha respost a la sol·licitud d'aquesta Comissió sobre aquesta qüestió –com a mínim a la resposta donada el 23 de març de 2022– no podem saber si ha complert amb aquest mandat legal. En qualsevol cas no es pot estimar l'accés a aquesta informació atès que el sol·licitant, en el seu cas, ho havia de dirigir a la Generalitat de Catalunya i al Departament d'Afers Socials i Sanitat. Hem de destacar que el propi sol·licitant és coneixedor que aquesta informació s'ha lliurat a l'administració autonòmica. Potser en aquest cas estem davant d'informació pública, però li correspon a la Generalitat tramitar el respectiu procediment administratiu i, en el seu cas, pronunciar-se sobre si considera adient conferir l'accés a la informació. C. Respecte als certificats ISO dels últims sis anys i del pla de qualitat dels anys 2021 i 2022 13. Pel que respecta als plans de qualitat dels anys 2021 i 2022 escau invocar que són documents de plena responsabilitat de l'Ajuntament, gestor accidental per segrest de la concessió des del maig de 2020 fins al febrer de 2022. Pel que respecta a les auditories ISO, escau manifestar que són documents privats, que no són informació pública, i sobre els quals hi ha un evident interès

comercial i econòmic. De fet, les ISO són certificats emesos per una entitat privada que acrediten una determinada qüestió a una empresa o organització. Addicionalment a l'anterior, tal com es pot comprovar al Plec de clàusules contractuals i a la concessió, els certificats ISO no són exigibles per l'Ajuntament ni és un requisit contractual que estigui previst, circumstància que reforça la manca de caràcter d'informació pública d'aquests documents. D. Respecte el llistat de serveis que ofereix la residència i sobre l'acreditació de la Llei de Dependència. 14. En darrer terme, escau indicar que en el moment de la sol·licitud, era l'Ajuntament qui estava gestionant la residència, per tant, era el subjecte obligat i competent per indicar quins serveis s'estaven oferint. Atès el caràcter revisor d'aquesta reclamació davant de la GAIP, i que la sol·licitud es va formular el 17 de novembre de 2021, corresponia a l'Ajuntament informar sobre aquest extrem. 15. En darrer lloc, de forma certament imprecisa i genèrica es va sol·licitar "còpia de l'acreditació de la Llei de Dependència". Un cop més, estem davant d'una sol·licitud d'informació imprecisa i que requeria una concreció per part del sol·licitant. Es desconeix quina informació és objecte de sol·licitud. En qualsevol cas, sobre la normativa de dependència hi ha un límit clar de la LTAIPBG relatiu a les dades personals dels usuaris de la residència. Concretament es preveu l'article 23 LTAIPBG: (...). Així mateix, de conformitat amb l'article 11 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència es tracta d'una competència de la Generalitat. "1. En el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia corresponden a las Comunidades Autónomas, sin perjuicio de las competencias que les son propias según la Constitución Española, los Estatutos de Autonomía y la legislación vigente, las siguientes funciones: (...) d) Crear y actualizar el Registro de Centros y Servicios, facilitando la debida acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad". Per tant, la sol·licitud s'havia de derivar, en el seu cas, a la Generalitat de Catalunya per tal que informés sobre aquest registre, si és aquesta la informació pública que s'està sol·licitant. Per tot l'anterior, SOL·LICITO que, tenint per presentat aquest escrit, juntament amb els documents que l'acompanyen els admeti i tingui per evacuat el tràmit conferit mitjançant comunicació de data 5 d'abril de 2022 i, en els seus mèrits, tingui per formulat escrit d'oposició a la reclamació formulada número d'expedient 5/2022 i, en mèrits del que s'ha exposat en el present escrit, es declari la inadmissió de la mateixa i, en el seu cas, es desestimi pels motius que s'han exposat en aquest escrit.

21. El 27 d'abril de 2022 la GAIP notifica a l'Ajuntament de Tiana un escrit en el qual assenyala que: "A la vista de la documentació que heu fet arribar a aquesta Comissió en relació amb la Reclamació 5/2022 reiterem la necessitat que ens doneu resposta a la nostra petició d'informació addicional que us vam notificar el dia 23 de març, en concret els punts no contestats. Us adjuntem la petició a aquesta comunicació, com a recordatori. Així mateix, us informem que des del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya s'han adreçat a la GAIP per tal



de sol·licitar informació sobre el procediment de la Reclamació 5/2022 arran de la petició que els heu adreçat i els hem respost assenyalant que entenem que els heu derivat la part de la sol·licitud que fa referència a la informació sol·licitada que està en poder de la Generalitat de Catalunya. També us adjuntem la resposta facilitada, per al vostre coneixement”.

22. El 10 de maig de 2022 la GAIP sol·licita a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) que emeti l'informe previst a l'article 42.8 de l'LTAIPBG. També comunica a les parts l'ampliació del termini per a resoldre la reclamació en quinze dies més.
23. El 17 de maig de 2022 l'Ajuntament de Tiana informa a la GAIP del següent: “El passat dia 8 d'abril es va trametre a aqueix organisme, el següent: ” En resposta a part de les qüestions plantejades i per tal de contestar en el termini ampliat de de cinc dies atorgat en la vostra notificació de data 4 d'abril de 2022., núm. Registre d'entrada municipal 1.544 hem de comunicar el següent.-En data d'avui hem procedit a demanar de la Generalitat de Catalunya, Departament de Drets Socials, part de la informació exigida per ACAR en els punts 9,10 i 11 de l'escrit de data 17 de novembre de 2021. “Una vegada obtingudes de la Generalitat les actes sol·licitades, i donada l'extensió de les mateixes, s'adjunta el següent link on poden ser consultades”.
24. El 23 de maig de 2022 la GAIP trasllada la comunicació descrita a l'antecedent anterior a l'APDCAT per tal que tingui constància de tot l'expedient.
25. El 3 de juny de 2022 l'APDCAT notifica a la GAIP l'informe sol·licitat en el qual conclou: “La normativa de protecció de dades no impedeix l'accés de l'entitat reclamant a la informació sol·licitada que no conté dades personals ni a aquella altra que s'hagi anonimitzat de què disposi l'Ajuntament: protocols d'actuació (**punts 1 a 8**), actes d'inspecció i pla de millora (**punt 9**), i llista de serveis que s'ofereixen (**punt 14**). L'entitat reclamant té dret a accedir a la informació en poder de l'Ajuntament relativa a l'informe final de les auditories ISO realitzades a la residència els darrers sis anys (**punt 12**), a l'acreditació de la residència per atendre persones grans amb dependència (**punt 15**) i, en els termes exposats al fonament jurídic VI d'aquest informe, a les acreditacions de la direcció tècnica i de responsable higienicosanitari de la residència compreses entre l'any 2018 i l'actualitat (**punts 10 i 11**)”.
26. El 7 de juny de 2022 la GAIP demana al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya: “En relació amb la sol·licitud objecte de la Reclamació 5/2022 atès que l'Ajuntament de Tiana us va derivar part d'aquesta en el transcurs de la tramitació de la Reclamació, us demanem que ens informeu de les actuacions dutes a terme per resoldre la part de la sol·licitud que us correspon (comunicació a la persona sol·licitant informant-la de la part de la sol·licitud derivada, actuacions fetes i resolució). Així mateix us demanem que us posicioneu jurídicament respecte la Reclamació presentada davant de la GAIP”.



27. El 14 de juny de 2022 el Departament de Drets Socials dona resposta a la GAIP de la forma següent: “A continuació donem resposta a la vostra petició de data 07/06/2022. En relació a la "tramesa genèrica" de data 08/04/2022 de l'Ajuntament de Tiana, indicar-vos que el Departament va donar resposta a l'Ajuntament en data 02/05/2022. Certament en el seu escrit deia "Raó per la qual i en aplicació de l'article 30 de la LTAIPBG es demana el trasllat de la citada informació a aquest Ajuntament, per tal de remetre-la a la GAIP.", però al indicar "per tal de remetre-la a la GAIP", vàrem entendre que volia la informació per tal que l'Ajuntament donés resposta tant a la persona sol·licitant com a la GAIP. Us adjuntem tota la informació lliurada a l'Ajuntament de Tiana (la informació es va lliurar en 4 comunicacions)". La documentació lliurada és la següent: - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0540000243 de data 07/09/2018. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0550000169 de data 29/04/2019. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0550000214 de data 29/01/2020. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0640000207 de data 17/09/2020. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0550000251 de data 11/06/2021. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0550000282 de data 20/10/2021. - Còpia de l'Acta d'inspecció núm. 0550000302 de data 01/03/2022. - Acreditació Direcció Tècnica de data 10/04/2017. - Acreditació Direcció Tècnica de data 17/09/2020. - Acreditació Direcció Tècnica de data 28/06/2021. - Acreditació Direcció Tècnica de data 02/03/2022. - Acreditació Responsable Higienicosanitària 03/10/2018. - Acreditació Responsable Higienicosanitària 06/02/2020 - Acreditació Responsable Higienicosanitària 17/09/2020. - Acreditació Responsable Higienicosanitària 23/06/2021. - Acreditació Responsable Higienicosanitària 01/08/2021.
28. El 30 de juny de 2022 la GAIP comunica a la persona reclamant la informació facilitada pel Departament de Drets Socials, amb l'observació següent: “Si en el termini de cinc dies no ens argumenteu el contrari, considerarem que us ha estat lliurada la informació demanada en els apartats 9, 10, 11 i 13 de la vostra sol·licitud. Seria necessari també que, en relació amb el darrer apartat de la seva sol·licitud (“15) Còpia de l'acreditació de la Llei de Dependència”), concreteu exactament quin és el seu l'objecte”. No consta a la GAIP resposta a aquest requeriment.

## Fonaments jurídics

### **1. Competència de la GAIP i contingut i abast generals del dret d'accés a la informació pública**

L'article 39.1 LTAIPBG estableix que “Les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació pública i, si escau, les que resolguin el recurs de reposició poden ésser objecte de reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, encarregada de vetllar pel compliment i les garanties del dret d'accés a la informació pública que regula aquest títol”. L'article 29 RGAIP desenvolupa aquest precepte i concreta que també poden



ser objecte de reclamació davant la GAIP les comunicacions que substitueixin les resolucions i l'incompliment material del dret d'accés, quan aquest ha estat reconegut expressament o presumpta. D'acord amb aquests preceptes, la GAIP és competent per tramitar i resoldre aquesta Reclamació, ja que deriva d'una sol·licitud d'informació pública.

L'article 2.c LTAIPBG defineix el dret d'accés a la informació pública com "el dret subjectiu que es reconeix a les persones per a sol·licitar i obtenir la informació pública, en els termes i les condicions regulats per aquesta llei". Per la seva banda, l'apartat *b* del mateix precepte defineix la informació pública com "la informació elaborada per l'Administració i la que aquesta té en el seu poder com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions, inclosa la que li subministren els altres subjectes obligats d'acord amb el que estableix aquesta llei".

Segons l'article 18.1 LTAIPBG, "Les persones tenen el dret d'accedir a la informació pública, a què fa referència l'article 2.b, a títol individual o en nom i representació de qualsevol persona jurídica legalment constituïda". I l'article 20.1 de la mateixa llei afegeix que "El dret d'accés a la informació pública es garanteix a totes les persones, d'acord amb el que estableix aquesta llei. El dret d'accés a la informació pública només pot ésser denegat o restringit per les causes expressament establertes per les lleis".

Així mateix, els apartats 2 i 3 de l'article 20 LTAIPBG estableixen els següents requisits i criteris per a l'aplicació dels límits legals al dret d'accés a la informació pública: "2. Les limitacions legals al dret d'accés a la informació pública han d'ésser aplicades d'acord amb llur finalitat, tenint en compte les circumstàncies de cada cas concret, s'han d'interpretar sempre restrictivament en benefici d'aquest dret i no es poden ampliar per analogia. 3. Per a aplicar límits al dret d'accés a la informació pública, l'Administració no disposa de potestat discrecional i ha d'indicar en cada cas els motius que ho justifiquen. En la motivació cal explicitar el límit que s'aplica i raonar degudament les causes que en fonamenten l'aplicació".

A més, els límits legals al dret d'accés a la informació pública no són d'aplicació automàtica i absoluta (l'encapçalament de l'article 21 LTAIPBG es refereix expressament a què els límits enumerats per aquest precepte "poden" dur a la denegació de l'accés sol·licitat), de manera que l'article 22 de la mateixa llei requereix que siguin aplicats d'acord amb criteris de proporcionalitat i temporalitat: "Els límits aplicats al dret d'accés a la informació pública han d'ésser proporcionals a l'objecte i la finalitat de protecció. L'aplicació d'aquests límits ha d'atendre les circumstàncies de cada cas concret, especialment la concurrència d'un interès públic o privat superior que justifiqui l'accés a la informació. 2. Els límits del dret d'accés a la informació pública són temporals si així ho estableix la llei que els regula, i es mantenen mentre perduren les raons que en justifiquen l'aplicació".



## **2. Sobre el dret a la informació sol·licitada i l'entitat o empresa obligada a facilitar-la**

La informació sol·licitada en aquest procediment és la següent: Protocols de la Residència i Centre de Dia xxxx de Tiana de (1) visites de familiars de la residència, (2) de sortides de familiars de la residència, (3) d'hàbits d'autonomia de la residència, (4) de dinamització sociocultural, (5) de projectes destinats a potenciar la integració de la gent gran en la societat i les relacions Inter generacionals, (6) de projectes d'Envel·liment Saludable, Activitats d'Oci i Temps Lliure, Voluntariat de Gent Gran, Dinamització de Centres Externs, etc., (7) de Manteniment de les funcions físiques i cognitives i (8) d'atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn. 9) Còpia de les actes d'inspeccions de Drets Socials i Sanitat a la residència des de l'any 2018 fins ara incloent els document de la residència amb els plans de millora requerits per la inspecció. 10) Còpia dels documents d'acreditació de la direcció tècnica d'establiments de serveis socials residencials enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Director Tècnic des de 2018 fins a data d'avui. 11) Còpia dels documents d'acreditació de la responsabilitat higienicosanitària enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Responsable Higienic Sanitari des de 2018 fins a data d'avui. 12) Còpia les auditories i certificats de la política de qualitat ISO 9001 i 158101 dels últims 6 anys i del pla de qualitat de 2021. 13) Còpia del Contracte i Plec de condicions oficials de l'Ajuntament amb la empresa gestora actual de la Residència i Centre de Dia 14) Llista de serveis que ofereix la Residència i el Centre de dia inclosos i també serveis no inclosos per els residents. 15) Còpia de l'acreditació de la Llei de Dependència. Sol·licita, altrament, "que especifiqui en un document signat i segellat els documents entregats, que els documents no estan modificats/manipulats, que s'indiquin els documents que manquen, i un índex dels documents entregats on quedi clar el numero de pàgines entregades i numerades, la data i la identificació dels documents".

Les al·legacions de l'empresa afectada demanen la inadmissió o la desestimació de la Reclamació sobre la base de les causes següents:

En primer lloc, en el fet que la persona reclamant no ha sol·licitat la ratificació i ampliació de la Reclamació a la resolució expressa posterior. Certament, la Reclamació es presenta en relació amb la manca de resposta expressa a les sol·licituds d'informació de la persona reclamant, i més endavant l'Ajuntament facilita part de la informació sol·licitada, si bé no consta a l'expedient que això sigui mitjançant una resolució. En qualsevol cas, el procediment de reclamació a la GAIP, com tots els procediments que impliquen el dret d'accés a la informació pública, cal que es tramitin amb agilitat, despullats d'actuacions innecessàries materialment; en aplicació d'aquest criteri, quan les reclamacions es formulen en relació amb una situació de silenci administratiu, i després de la seva interposició l'Administració reclamada resol extemporàniament o facilita informació sol·licitada, la GAIP mai requereix la ratificació de la reclamació o la seva ampliació a la resolució expressa superior,



i la manté oberta d'ofici en relació amb la sol·licitud (o part d'ella) que roman desestimada i amb la informació sol·licitada pendent de lliurar; naturalment, si l'actuació administrativa extemporània satisfà la sol·licitud, la GAIP resol la finalització de la Reclamació, per la pèrdua del seu objecte, i si hi ha dubtes sobre aquestes qüestions, dona audiència a la persona reclamant. Aquesta pràctica és la més coherent amb l'agilitat en la tramitació de la Reclamació i no és contrària a l'ordenament jurídic, motiu pel qual es descarta que pugui ser causa d'inadmissió de la Reclamació.

En segon lloc, en el fet que no estaríem davant d'informació pública, perquè l'empresa afectada és un concessionari d'obra i explotació d'un edifici destinat a l'lar residència i centre de dia. Segons l'article 3 LTAIPBG, "1. Aquesta llei és aplicable: (...) d) A les persones físiques o jurídiques que exerceixen funcions públiques o potestats administratives, que presten serveis públics o que perceben fons públics per a funcionar o per a dur a terme llurs activitats per qualsevol títol jurídic. (...) 2. En els casos de l'apartat 1.d i e, el compliment de les obligacions establertes per aquesta llei l'ha de fer efectiu l'Administració responsable. A aquest efecte, les persones i entitats privades han d'informar l'Administració de les activitats directament relacionades amb l'exercici de funcions públiques, la gestió de serveis públics i la percepció de fons públics, i de les activitats que restin dins la supervisió i el control de l'Administració en el cas de serveis d'interès general o universal. També l'han d'informar de les retribucions percebudes pels càrrecs directius si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa". Cal deduir d'aquest precepte que les empreses que presten serveis públics (com és el cas, en el que la concessionària gestiona per concessió municipal una l'lar residència per a persones grans i centre de dia) estan subjectes a l'LTAIPBG i la informació sobre les seves activitats directament relacionades amb el servei públic que presta és informació pública. Certament, el caràcter d'informació pública de la que es troba en poder d'aquestes empreses té un règim jurídic diferent de la informació en poder de l'Administració, perquè l'empresa no està obligada a atendre directament sol·licituds ciutadanes d'informació pública (que s'han de presentar a l'Administració per la qual presten el servei) i només està obligada a lliurar a l'Administració titular del servei que presta, si li és demanada en base al dret d'accés a la informació pública, de conformitat amb l'article 8 del Decret 8/2021, la que estigui relacionada directament amb el servei en qüestió. Salvant aquests dos requisits, està clar que el fet que la informació sol·licitada sigui d'una empresa privada que gestiona un servei públic no comporta en absolut que no sigui informació pública, ja que només no mereix aquest qualificatiu la que no estigui relacionada directament amb la prestació del servei en qüestió. Per tant, cal descartar també la concurrència d'aquesta causa d'inadmissibilitat de la Reclamació.

A la vista dels apartats anteriors, cal concloure que la Reclamació és admissible.



En tercer lloc, en la concurrència de diversos límits o altres situacions, que s'han de concretar en relació amb cada un dels apartats pertinents. Per tant, cal valorar el dret a la informació sol·licitada en relació amb cada un dels diversos apartats de la sol·licitud.

En relació amb els vuit primers apartats de la sol·licitud, que demanen diversos protocols, l'empresa concessionària afectada invoca a les seves al·legacions (antecedent 20) la concurrència del límit dels seus interessos comercials (article 69 Decret 8/2021, sobre transparència i accés a la informació pública), perquè els protocols sol·licitats són documents interns de caràcter privat de l'empresa, "que configuren el secret empresarial i revelen el know-how de la companyia". L'antecedent 7 posa de manifest la llista de protocols de què compta la concessionària i el fet que estan a disposició de l'Ajuntament, si bé aquest no els podria divulgar. A la vista de la llista de protocols, està clar que estan directament relacionats, tots ells, amb la prestació del servei, motiu pel qual s'han de qualificar d'informació pública, atès allò previst per l'article 3.2 LTAIPBG. Si estan a disposició de l'Ajuntament i, cal suposar, del personal que treballa a la residència, difícilment se'ls pot aplicar el qualificatiu de secret empresarial. L'article 69.6 del Decret 8/2021, invocat per la concessionària, estableix el següent: "als efectes del que preveu la lletra f) de l'article 21.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, s'entén que l'accés a la informació pública pot perjudicar els drets privats legítims quan, entre altres casos, comporti un dany per als interessos econòmics o comercials legítims, de tal manera que afecti la llibertat d'empresa o la competència lleial entre les empreses amb motiu del valor estratègic especial de la informació de forma prevalent a l'accés a la informació pública". Tot i que els protocols llistats per l'antecedent 7 puguin ser fruit, almenys en part, del know-how de l'empresa, difícilment se'ls pot atribuir un valor estratègic especial que hagi de prevaldre damunt del dret d'accés a la informació pública; es tracta de protocols de serveis personals directes, que difícilment poden incorporar grans innovacions tecnològiques o d'altre tipus, i que segurament deuen ser pràcticament els mateixos a la immensa majoria de residències i centres de dia, de manera que la seva divulgació difícilment pot afectar la posició de la concessionària en relació amb altres competidores. Cal concloure, per tant, que no és previsible que la divulgació de la informació sol·licitada sobre els protocols causi un perjudici greu a la concessionària que hagi de prevaldre sobre el dret d'accés a la informació pública, reforçat en aquest cas pel dret de les persones usuàries del servei i les seves famílies, per a les quals el coneixement dels protocols de prestació del servei sens dubte serà una eina valuosa per defensar els seus drets i interessos.

També en relació amb els protocols demanats als vuit primers apartats de la sol·licitud, l'empresa concessionària afectada al·lega la seva manca de concreció, perquè els protocols sol·licitats no coincideixen amb els requerits per la normativa (article 18.10 del Decret 176/2000, de modificació del Decret 284/1996). La concessionària considera que per aquest motiu caldria desestimar la Reclamació o aplicar el procediment regulat per l'article 28 LTAIPBG, per a la seva concreció. El fet



de considerar que una sol·licitud és inconcreta o ambigua no justifica la desestimació de les sol·licituds d'informació pública, ni de les reclamacions a la GAIP, sinó l'aplicació del procediment de concreció regulat per l'article 28 LTAIPBG. Però no sembla que els protocols sol·licitats siguin inconcrets, ja que cada un dels llistats defineix perfectament el seu objecte i finalitat, que són els següents: visites de familiars de la residència, de sortides de familiars de la residència, d'hàbits d'autonomia de la residència, de dinamització sociocultural, de projectes destinats a potenciar la integració de la gent gran en la societat i les relacions Inter generacionals, de projectes d'Envel·liment Saludable, Activitats d'Oci i Temps Lliure, Voluntariat de Gent Gran, Dinamització de Centres Externs, etc., de Manteniment de les funcions físiques i cognitives i d'atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn. És cert que aquests enunciats no coincideixen amb els de la llista dels 23 protocols (anecedent 7) amb què compta la concessionària. Davant d'aquest fet, l'empresa concessionària té dues opcions: o bé indicar que alguns dels protocols sol·licitats determinats no existeix, o bé facilitar el protocol o protocols existents que materialment tenen per objecte el de protocols sol·licitats determinats, si s'escau. Les dues respostes són igualment vàlides per atendre la sol·licitud, perquè la manifestació de la inexistència d'una determinada informació, sens perjudici del seu significat als efectes de valorar la seva cura en la prestació del servei, si és això el que hi ha, serveix el dret d'accés a la informació pública com si es facilités la informació sol·licitada.

A la vista de les anteriors consideracions, és procedent estimar la Reclamació, en relació amb els vuits primers apartats de la sol·licitud i declarar el dret de la persona reclamant a la informació que demanen.

En relació amb els apartats 9, 10 i 11 de la sol·licitud, l'empresa concessionària afectada argumenta que aquesta part de la sol·licitud havia d'haver estat derivada a la Generalitat (Departament de Drets Socials), en aplicació de l'article 30 LTAIPBG, ja que sembla ser que és l'Administració que té en el seu poder la informació demanada per ells. És més: també al·lega que s'ha de desestimar la Reclamació en relació amb aquests tres apartats, perquè el sol·licitant s'hauria d'haver adreçat a la Generalitat, ja que és coneixedor del fet que aquesta informació es troba en el seu poder.

El fet que la persona reclamant sabés que la informació demanada per aquests apartats havia estat facilitada a la Generalitat i, malgrat això, presentés la seva sol·licitud a l'Ajuntament no és motiu vàlid per desestimar la Reclamació, i menys encara si hom té en compte que, de les mateixes consideracions fetes per la concessionària, es pot deduir que ha estat precisament l'empresa o l'Ajuntament els que han facilitat aquesta informació al DDS, i és probable que la conservin. En tot cas, no cal seguir analitzant aquestes parts de la sol·licitud, perquè el DDS, prèvia la corresponent derivació, ha lliurat la informació sol·licitada, motiu pel qual s'hauria produït la pèrdua sobrevinguda de l'objecte de la Reclamació en relació amb aquests apartats.



En relació amb l'apartat 12 de la sol·licitud, que demana còpia dels certificats de la política de qualitat ISO 9001 i 158101 dels últims 6 anys i del pla de qualitat de 2021, l'empresa concessionària afectada al·lega que els documents ISO no són informació pública, perquè són elaborats per una entitat privada i estan en poder d'una empresa privada, de la qual acrediten qüestions internes de qualitat; indica també, per subratllar el caràcter privat i intern d'aquesta informació, que les clàusules del contracte no preveuen que hagin de ser facilitats a l'Ajuntament. A més a més, la concessionària afectada també al·lega que el Pla de qualitat de 2021 l'hauria de facilitar l'Ajuntament, perquè en aquella època el servei estava segrestat per ell. L'ISO 9001 té per objecte la regulació internacional de sistemes de gestió de qualitat; té un contingut més aviat generalista i és probable que contempli processos i dades de caràcter intern de la companyia, no relacionades directament amb la prestació del servei. En aquestes circumstàncies, i vist que els aspectes relacionats amb la prestació del servei són atesos per l'ISO 158101, és procedent desestimar la Reclamació en relació amb l'ISO 9001, perquè no s'ha acreditat la seva relació directa amb la prestació del servei.

Segons l'entitat de certificació EQA, "la Norma UNE 158101, sobre gestió dels centres residencials, estableix els requisits mínims que ha de complir tot centre residencial, de dia o de nit integrats, públic o privat, per tal de garantir la qualitat de la prestació del servei. La família de normes UNE 158000 recull un estàndard de gestió específic per al sector de les residències per a gent gran o persones amb discapacitat. Aquesta norma defineix els requisits i el nivell de prestació de servei mínim que han de complir les residències, per tal de satisfer les necessitats del client. Fa referència a la gestió global, que inclou la gestió de les instal·lacions, la gestió de la prestació del servei i la gestió relacionada amb la implantació d'un sistema de qualitat". És evident, per tant, que aquesta norma té una relació directa amb la prestació del servei, motiu pel qual s'ha d'estimar la Reclamació en relació amb ella.

L'apartat 12 de la sol·licitud també demana còpia del pla de qualitat de 2021, que segons la concessionària ha d'estar en poder de l'Ajuntament, perquè en aquesta època la concessió de la residència i centre de dia estava segrestada per l'Administració municipal. Aquesta consideració sembla raonable, si bé és quelcom que resta al marge de la Reclamació, perquè tota la informació que es requereixi en execució d'aquesta Resolució, es requereix a l'Ajuntament, que si la té en el seu poder, la pot facilitar directament, i si ha de requerir-la a la concessionària, té la potestat jurídica de fer-ho. En tot cas, el pla de qualitat del servei és un instrument relacionat directament amb la seva prestació, motiu pel qual s'ha de declarar el dret de la persona reclamant a accedir-hi i requerir-lo a l'Ajuntament.

En relació amb l'apartat 13 de la sol·licitud, que demana una còpia del Contracte entre la concessionària i l'Ajuntament i del seu Plec de condicions, els antecedents posen de manifest que l'Ajuntament ha donat accés a aquesta informació, motiu pel qual s'ha de concloure que, en relació



amb la informació sol·licitada per aquest apartat, s'ha produït la pèrdua sobrevinguda parcial de l'objecte de la Reclamació.

En relació amb l'apartat 14 de la sol·licitud, que demana el llistat de serveis que ofereix la Residència i el Centre de Dia, així com també la llista dels serveis exclosos per a les persones residents, la concessionària indica que en el moment de presentar la sol·licitud la concessió de la residència estava segrestada per l'Ajuntament, de manera que és a ell a qui s'hauria de demanar aquesta informació. En aquest punt són procedents les mateixes consideracions que s'han fet en relació amb l'apartat 12 de la sol·licitud d'informació pública de la que deriva la Reclamació: per començar, que els llistats de serveis que es presten i dels exclosos és una informació bàsica directament relacionada amb la prestació del servei, en la que no és versemblant que hi concorri cap límit al dret d'accés a la informació pública, motiu pel qual és procedent l'estimació d'aquesta part de la sol·licitud i requerir a l'Ajuntament perquè lliuri la informació sol·licitada a la persona reclamant. La sol·licitud interpel·la l'Ajuntament, que és qui ha de lliurar la informació indicada, bé sigui directament, perquè la té en el seu poder, bé requerint-la a la concessionària, en aplicació de l'article 3.2 LTAIPBG.

En relació amb l'apartat 15 de la sol·licitud, que demana l'acreditació de la Llei de Dependència, la concessionària al·lega que aquesta és una sol·licitud imprecisa, però que si es refereix a l'acreditació prevista per l'article 11.1.d de la Llei 39/2006, s'hauria de derivar la Reclamació a la Generalitat, perquè segons aquesta disposició correspon a les comunitats autònomes el Registre de centres i serveis i facilitar l'acreditació que garanteixi el compliment dels requisits i de la qualitat. Si bé és cert que l'article 11.1.d de la Llei 39/2006 estableix que correspon a les Comunitats Autònomes "crear y actualizar el Registro de Centros y Servicios, facilitando la debida acreditación que garantice el cumplimiento de los requisitos y los estándares de calidad". Però no ho és menys que, segons l'article 34 de la mateixa Llei, relatiu a la Qualitat en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, "1. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia fomentará la calidad de la atención a la dependencia con el fin de asegurar la eficacia de las prestaciones y servicios. 2. Sin perjuicio de las competencias de cada una de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, se establecerán, en el ámbito del Consejo Territorial, la fijación de criterios comunes de acreditación de centros y planes de calidad del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dentro del marco general de calidad de la Administración General del Estado. 3. Asimismo, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas y de la Administración General del Estado, el Consejo Territorial acordará: a) Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios. b) Indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua y el análisis comparado de los centros y servicios del Sistema. c) Guías de buenas prácticas. d) Cartas de servicios, adaptadas a las condiciones específicas de las personas dependientes, bajo los principios de no discriminación y accesibilidad".



D'aquests preceptes es poden deduir algunes conclusions. Per començar, que no està justificada la qualificació d'imprecisió que la concessionària fa a aquest apartat de la sol·licitud, perquè si demana l'acreditació de la Llei de la Dependència, forçosament s'ha interpretar com que demana acreditacions regulades o/i acreditades per aquesta Llei, que són les previstes pels preceptes transcrits als apartats anteriors. També es dedueix d'aquest precepte que les competències en relació amb la qualitat no es limiten a les comunitats autònomes. Per una altra banda, segons l'LTAIPBG (articles 2.b, 18 i 30), el dret d'accés a la informació pública es projecta sobre la informació que es troba en poder de l'Administració, no sobre la que és objecte de la seva competència. I de la formulació de l'article 11.1.d se'n dedueix que la concessionària deu tenir en el seu poder les acreditacions que garanteixin en compliment dels requisits de qualitat, perquè aquest precepte estableix precisament que les comunitats autònomes han de facilitar aquestes acreditacions, i a qui primer és normal que es facilitin és a les empreses i administracions responsables del servei, per a les quals és un aval de garantia de la seva activitat. En atenció a les anteriors consideracions, és procedent declarar el dret de la persona reclamant a la informació demanada per aquest apartat de la sol·licitud, ja que l'acreditació de la qualitat del servei és un element directament relacionat amb la seva prestació, i requerir l'Ajuntament que la faciliti a la persona reclamant, bé sigui perquè té aquesta informació en el seu poder, o bé requerint-la a la concessionària. Certament, si ni l'Ajuntament, ni la concessionària, disposen d'aquesta informació, el que haurà de fer, subsidiàriament, l'Ajuntament és derivar aquesta part de la sol·licitud al DDS, d'acord amb allò previst per l'article 30 LTAIPBG.

Sobre la part final de la sol·licitud, que demana que especifiqui en un document signat i segellat els documents entregats, que els documents no estan modificats/manipulats, que s'indiquin els documents que manquen, i un índex dels documents entregats on quedi clar el número de pàgines entregades i numerades, la data i la identificació dels documents, cal assenyalar que és qüestionable que aquesta pretensió pugui ser emparada pel dret d'accés a la informació pública. Efectivament, segons l'article 2.b LTAIPBG, allò que defineix la informació pública és el fet d'estar en poder de l'Administració, i l'article 53.2 del Decret 8/2021 concreta el següent: "En tot cas, la informació pública objecte del dret d'accés ha de ser temporalment preexistent a la presentació de la sol·licitud d'accés, amb independència de la data d'entrada en vigor de la Llei 19/2014, del 29 de desembre". En aquest últim apartat és obvi que es demana una informació que no és preexistent a la sol·licitud, perquè s'ha d'elaborar expressament per atendre-la i, a més, algunes de les dades demanades tenen un component valoratiu. En atenció a aquestes consideracions, s'ha de concloure que és procedent la inadmissió de la Reclamació en relació amb aquest darrer apartat de la sol·licitud, perquè pròpiament no demana informació pública, motiu pel qual no té per objecte el dret d'accés a la informació pública, cosa que constitueix un motiu d'inadmissibilitat de les reclamacions a la GAIP, segons l'article 33.2 RGAIP.



### **3. Seguiment de l'execució**

L'article 43.5 LTAIPBG estableix que "l'Administració ha de comunicar a la Comissió les actuacions fetes per a executar els acords de mediació i per a donar compliment a les resolucions dictades per la Comissió". Sobre la base d'aquestes comunicacions i de les efectuades per les persones interessades, la GAIP ha de fer seguiment del compliment de les seves resolucions, d'acord amb el que preveuen els articles 48 i 49 RGAIP i l'apartat 30 del seu Manual de reclamació, i pot adoptar les mesures que s'hi preveuen en cas d'incompliment.

L'article 43 LTAIPBG estableix que si l'Administració incompleix el termini establert pels acords de mediació o per les resolucions de la GAIP per lliurar la informació reclamada, les persones interessades ho poden comunicar a la Comissió perquè aquesta en requereixi el compliment; la desatenció d'aquest requeriment, vista la remissió expressa feta a aquest precepte per l'article 77.2.b LTAIPBG, ha de ser qualificada d'infracció molt greu amb relació al dret d'accés a la informació pública (que pot ser sancionada de conformitat amb els articles 81 i 82 LTAIPBG). L'article 49.2 RGAIP preveu que, als efectes anteriors, la Comissió pot posar aquests fets en coneixement dels òrgans competents per ordenar la incoació del procediment sancionador corresponent a què fa referència l'article 86 LTAIPBG.

Així mateix, l'article 25.2.k RGAIP preveu la publicació en el web de la Comissió dels casos que els seus requeriments han estat desatesos pels subjectes obligats.

### **4. Publicitat de les resolucions de la GAIP**

L'article 44 LTAIPBG preveu que les resolucions de la GAIP s'han de publicar en el portal de la Comissió previst a l'article 25 RGAIP, amb la dissociació prèvia de les dades personals.

## **Resolució**

Sobre la base dels antecedents i fonaments jurídics exposats, el Ple de la GAIP, en la sessió de 22 de juliol de 2022, resol per unanimitat:

1. Estimar parcialment la Reclamació 5/2022 i declara el dret de la persona reclamant a la informació següent de la Residència i Centre de Dia xxxx de Tiana: els protocols sol·licitats als apartats 1 a 8 de la sol·licitud (sobre visites de familiars de la residència; sortides de familiars de la residència; hàbits d'autonomia de la residència; dinamització sociocultural; projectes destinats a potenciar la integració de la gent gran en la societat i les relacions Inter generacionals; projectes d'Envelliment Saludable, Activitats d'Oci i Temps Lliure, Voluntariat de Gent Gran, Dinamització de Centres Externs, etc.; Manteniment de les funcions físiques i cognitives; atenció familiar adreçada a afavorir les relacions de la família de l'usuari i el seu entorn); la còpia de les



auditories i certificats de la política de qualitat ISO 158101 dels últims 6 anys i del pla de qualitat de 2021, demanats a l'apartat 12 de la sol·licitud; la llista de serveis que ofereix la Residència i el Centre de dia inclosos i també serveis no inclosos per als residents, demanats a l'apartat 14 de la sol·licitud; còpia de l'acreditació de la Llei de Dependència, demanada a l'apartat 15 de la sol·licitud.

2. Desestimar parcialment la Reclamació 5/2022, en relació amb la informació de la Residència i Centre de Dia xxxx de Tiana demanada per l'apartat 12 de la sol·licitud d'informació (còpia de les auditories i certificats de la política de qualitat ISO 9001 dels últims 6 anys), perquè sens dubte inclou informació privada de l'empresa, no relacionada directament amb la prestació del servei.
3. Inadmetre parcialment la Reclamació 5/2022, en relació amb la informació de la Residència i Centre de Dia xxxx de Tiana demanada al darrer paràgraf de la sol·licitud (que s'especifiqui en un document signat i segellat els documents entregats, que els documents no estan modificats/manipulats, que s'indiquin els documents que manquen, i un índex dels documents entregats on quedi clar el numero de pàgines entregades i numerades, la data i la identificació dels documents), perquè no té la consideració d'informació pública, al no ser preexistent a la sol·licitud.
4. Declarar la pèrdua sobrevinguda parcial de l'objecte de la Reclamació 5/2022, en relació amb la informació següent de la Residència i Centre de Dia xxxx de Tiana, demanada pels apartats 9 (còpia de les actes d'inspeccions de Drets Socials i Sanitat a la residència des de l'any 2018 fins ara incloent els document de la residència amb els plans de millora requerits per la inspecció), 10 (còpia dels documents d'acreditació de la direcció tècnica d'establiments de serveis socials residencials enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Director Tècnic des de 2018 fins a data d'avui), 11 (còpia dels documents d'acreditació de la responsabilitat higienicosanitària enviats a la Generalitat dels treballadors que han tingut responsabilitat com Responsable Higienic Sanitari des de 2018 fins a data d'avui) i 13 (còpia del Contracte i Plec de condicions oficials de l'Ajuntament amb la empresa gestora actual de la Residència i Centre de Dia de la sol·licitud d'informació) de la que deriva la Reclamació.
5. Requerir a l'Ajuntament de Tiana que lliuri a la persona reclamant la informació indicada a l'apartat 1 dins del termini màxim de quinze dies. Si l'Ajuntament no la té en el seu poder, pot requerir-la a l'empresa concessionària del servei, sobre la base de l'article 3.2 LTAIPBG i, si s'escau, pot fer subsidiàriament la derivació de la sol·licitud a una altra Administració, si creu que ella disposa de l'Administració sol·licitada i aquesta no es troba en poder de l'Ajuntament, ni de l'empresa concessionària.



6. Requerir a l'Ajuntament de Tiana a informar la GAIP, dins del termini de quinze dies, de l'òrgan o la persona responsable del compliment d'aquesta Resolució, així com de les actuacions dutes a terme per complir-la.
7. Convidar a la persona reclamant que informi a la GAIP de qualsevol incidència que es produeixi amb motiu del compliment d'aquesta Resolució.
8. Declarar finalitzat el procediment relatiu a la Reclamació 5/2022 i disposar la publicació d'aquesta resolució al web de la GAIP.

Elisabet Samarra Gallego

Presidenta

---

Els terminis establerts en aquesta Resolució per lliurar la informació s'han de comptar en dies hàbils (descomptant festius i dissabtes) i si no s'especifica una altra cosa comencen a partir de l'endemà de la recepció de la seva notificació per l'Administració reclamada.

L'Administració obligada pot sol·licitar a la GAIP l'ampliació del termini atorgat per fer efectiu el lliurament de la informació. Aquesta sol·licitud només pot ser admesa a consideració si és notificada a la GAIP abans que fineixi el termini fixat a la Resolució, i s'ha de fonamentar en circumstàncies que no hagin pogut ser tingudes en compte per la Comissió abans de dictar la seva Resolució. La GAIP únicament atorgarà l'ampliació sol·licitada, després d'informar-ne a la persona reclamant, si l'Administració obligada ha justificat de forma precisa i consistent la seva necessitat.

Si l'Administració obligada no lliura la informació dins del termini establert per aquesta Resolució, la persona reclamant pot posar-ho en coneixement de la GAIP, preferentment per correu electrònic adreçat a [gaip@gencat.cat](mailto:gaip@gencat.cat), per tal que la Comissió en requereixi el compliment. Mentre no s'acompleixi plenament la Resolució, la Comissió difondrà al seu web [www.gaip.cat](http://www.gaip.cat) l'incompliment de l'Administració obligada, d'acord amb l'article 25.2.k RGAIP.

Si l'Administració desatén el requeriment d'execució que li adrexi la GAIP, la Comissió posarà els fets en coneixement de l'òrgan competent, d'acord amb allò previst per l'article 86 LTAIPBG, i li sol·licitarà la incoació d'un procediment sancionador per infracció molt greu amb relació al dret d'accés a la informació pública, a l'empara de l'article 77.2.b LTAIPBG.

Tot això sens perjudici que la persona reclamant pugui, considerant que aquesta Resolució és un acte administratiu declaratiu de drets que vincula l'Administració, requerir-ne la seva execució davant dels Tribunals, a l'empara de l'article 29.1 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa. Aquesta acció es pot interposar després que hagin transcorregut tres mesos des que la persona afectada ha reclamat formalment i directament a l'Administració el compliment d'aquesta Resolució.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en un termini de dos mesos, a comptar de l'endemà de la notificació de la resolució, d'acord amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.