

RESOLUCIÓN:327 /2026

S/REF: 1708800J Ref. Interna: RE1708

Fecha: La de la firma

Reclamante: [REDACTED]

Entidad: SESCAM

RESOLUCIÓN: ESTIMAR**I. ANTECEDENTES DE HECHO**

Con fecha 18 de noviembre de 2025 tiene entrada en la sede electrónica del Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha una reclamación de acceso a la información pública dirigida contra el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Esta reclamación se presenta por [REDACTED] en su propio nombre y derecho.

I. ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - El 18 de noviembre de 2025, [REDACTED] en su propio nombre y derecho, presenta en la sede electrónica del Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha (en adelante, CRT) escrito de reclamación de acceso a la información dirigido contra el SESCAM, solicitando lo siguiente:

1) Que se estime la presente reclamación y se requiera al SESCAM la entrega, en formato electrónico (PDF), de la copia del protocolo o instrucción vigente que regula la entrega de insumos de autocontrol en el Centro de Salud de Torrijos, incluyendo previsiones ante roturas de stock, modalidades de cita/recogida y circuitos alternativos, indicando fecha de aprobación y, en su caso, versiones históricas aplicables.

- 2) *Que, de contener el documento datos personales no pertinentes, se facilite versión expurgada o resumen con el contenido esencial, conforme a los arts. 14 y 15 de la Ley 19/2013 y normativa autonómica.*
- 3) *Que se declare el incumplimiento del deber de resolver en plazo y se fije un nuevo plazo máximo para la entrega efectiva.*
- 4) *Que todas las comunicaciones se realicen por medios electrónicos, con puesta a disposición en la sede correspondiente."*

Tras el relato de hechos que consta en la documentación obrante en el expediente, el reclamante pone de manifiesto que no ha recibido contestación por parte del SESCAM.

SEGUNDO. A la vista de la reclamación formulada, se da traslado al SESCAM, que remite contestación con fecha 25 de noviembre de 2025, por la que pone de manifiesto lo siguiente:

En relación al requerimiento a la reclamación presentada al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, por [REDACTED] y a efectos de contestación al citado requerimiento ante el Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, se indica lo siguiente: Se ha podido comprobar que con fecha 13 de noviembre de 2025, se ha facilitado a [REDACTED] el Protocolo Diabetes Mellitus, por la Gerencia de Atención Primaria de Toledo; se adjunta el mismo."

Consta en el expediente el documento de referencia.

En la misma fecha de la recepción de las alegaciones del SESCAM se dio traslado de las mismas al reclamante, quien con fecha 26 de noviembre de 2026 puso de manifiesto su disconformidad con la información recibida, alegando:

Primero. Con fecha 25/11/2025 se me notificó el Requerimiento n.º 171433 relativo al expediente 1708800J, a fin de manifestar si había recibido la información solicitada y, en su caso, si desistía de la reclamación.

Segundo. La información solicitada al SESCOAM consistía en la orden, instrucción o procedimiento organizativo vigente que regula la dispensación de insumos de autocontrol (lancetas, agujas, tiras) en Atención Primaria —puntos de entrega y responsables, criterios cuantitativos y periodicidad—, así como el plan de contingencia ante roturas de stock y el protocolo de actuación del ciudadano cuando no se le puede entregar el material necesario.

Tercero. El SESCOAM me ha remitido un “Protocolo de Enfermería en Diabetes Mellitus” de carácter clínico-asistencial, que no regula la logística de suministro, la cadena de reposición ante roturas de stock, ni el procedimiento de actuación del paciente; por tanto, no satisface la solicitud de información pública/organizativa que motivó la presente reclamación.

A estos hechos son de aplicación los siguientes.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO: Vista la Disposición Adicional Cuarta en su apartado 1 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, en la que se indica que la resolución de las reclamaciones del artículo 24 corresponderá, en los supuestos de resoluciones dictadas por las Comunidades y su sector público y las Entidades Locales comprendidas en su ámbito territorial, al órgano independiente que determinen las Comunidades Autónomas, cabe determinar que en el caso de Castilla-La Mancha es el Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, en virtud de lo dispuesto en la Ley 4/2016 de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.

SEGUNDO. Visto el artículo 11.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, el Presidente es el competente de acuerdo con las

previsiones que marca la Ley para la resolución.

TERCERO. El artículo 12 de la Ley 19/2013 reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la “información pública” en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución.

La Ley 19/2013, a tenor de su preámbulo, tiene por finalidad *«ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como las consecuencias derivadas de su incumplimiento»*.

Por su parte, en el artículo 13 de la Ley 19/2013 y el artículo 3.a) de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, se define la «información pública» como *«los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones»*.

CUARTO. En el presente caso, la reclamación se interpone inicialmente frente a una situación de silencio administrativo imputable al SESCAM.

Constituye el objeto de la presente reclamación determinar si la respuesta facilitada por el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) satisface adecuadamente el derecho de acceso ejercido por la persona reclamante. Esto se hace al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

De los antecedentes obrantes en el expediente se desprende que la persona interesada solicitó información relativa a la existencia de protocolos, instrucciones o actuaciones previstas para supuestos de rotura de stock o desabastecimiento de insumos de autocontrol de diabetes.

El SESCAM respondió a la solicitud enviando el protocolo general de actuación en diabetes, pero no declaró claramente si hay o no documentos específicos

sobre la falta de productos o problemas de stock.

Aplicando la definición de información pública al caso concreto, podemos afirmar que el derecho de acceso alcanza no solo a protocolos formalmente aprobados. Sino también, en su caso, a instrucciones internas, circulares, comunicaciones, criterios de actuación, planes de contingencia o cualquier otra documentación obrante en poder de la Administración relacionada con la materia objeto de solicitud.

La efectividad del derecho de acceso exige que la Administración dicte una resolución congruente con el objeto de la solicitud formulada, dando respuesta expresa a las concretas pretensiones planteadas por la persona solicitante.

En este sentido, constituye doctrina reiterada de los órganos de garantía en materia de transparencia que la Administración no satisface adecuadamente el derecho de acceso mediante la mera remisión de documentación genérica o tangencialmente relacionada con la materia cuando esta no responde específicamente a la información interesada.

Así, cuando la solicitud se refiere a una concreta categoría documental o a una determinada información específica, la Administración viene obligada a:

- a) Facilitar el acceso a la información solicitada, si esta existe y obra en su poder;
- b) Indicar expresamente su inexistencia, cuando no disponga de ella; o
- c) Motivar adecuadamente la concurrencia de alguna de las causas de inadmisión o de los límites legalmente previstos en los artículos 14 y 18 de la Ley 19/2013.

En el presente supuesto, la remisión del protocolo general de actuación en diabetes no permite conocer si existen o no documentos específicos relativos a actuaciones ante situaciones de rotura de stock o desabastecimiento de insumos de autocontrol de diabetes, cuestión que constituía precisamente el núcleo de la solicitud formulada.

Por tanto, la respuesta ofrecida por el SESCAM no puede considerarse

plenamente congruente ni satisfactoria desde la perspectiva del derecho de acceso reconocido en la Ley 19/2013.

Es importante aclarar que el derecho a acceder a la información pública no incluye el derecho a exigir a la Administración que cree documentos nuevos que no existen ni a que genere información específica para responder a solicitudes de acceso.

En este sentido, el artículo 18.1.c) de la Ley 19/2013 prevé la inadmisión de solicitudes relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.

Sin embargo, esta previsión no libera a la Administración de pronunciarse claramente sobre si la información solicitada existe o no, siempre que sea posible hacerlo con la información y documentos que tenga.

En consecuencia, si el SESCAM no dispone de protocolos, instrucciones o documentación específica relativa a situaciones de desabastecimiento de insumos de autocontrol de diabetes, deberá indicarlo expresamente en su resolución. Esto no debe resultar suficiente la mera remisión de documentación general relativa al tratamiento o manejo clínico de la diabetes.

De conformidad con lo expuesto, procede estimar la presente reclamación, al apreciarse que la respuesta facilitada no satisface íntegramente el derecho de acceso ejercido por la persona reclamante.

III. RESOLUCIÓN

En lo que se refiere a la reclamación presentada por [REDACTED] frente al SESCAM, procede la **ESTIMACIÓN** de la misma, en relación al pronunciamiento del SESCAM acerca de la existencia o inexistencia de

FIRMADO POR

El/la Presidente/a de Consejo Regional de
Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha
Fernando Muñoz Jiménez
21/05/2026



protocolos o cualquier otra documentación relativa a actuaciones ante situaciones de rotura de stock o desabastecimiento de insumos de autocontrol de diabetes y, en caso de existir dicha información, facilite el acceso a la misma, previa aplicación, si procede, de los límites legalmente previstos.

Notifíquese al interesado que, contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, de conformidad con lo previsto en el artículo 10.1m) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativo.

**El Presidente del Consejo Regional de Transparencia y Buen Gobierno de
Castilla-La Mancha**

FIRMADO POR

El Secretario de Consejo Regional de Transparencia
y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha
María Gallego Gómez
21/05/2026