

**ADENDA**

**COVID-19**





---

## **ADENDA COVID-19**

### **LA ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN RELACIÓN CON LA EMERGENCIA SANITARIA POR CORONAVIRUS**

Las medidas de contención adoptadas por las autoridades de salud pública españolas ante la evolución de la pandemia por la expansión de la Covid-19 y la declaración por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, del estado de alarma para la gestión de crisis sanitaria ocasionada, supuso, conforme a la Disposición adicional tercera de este último, la interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público.

A la vista de los efectos que podían producir en la tramitación de los procedimientos abiertos en la Institución el confinamiento general de la población, la minoración de la actividad presencial en el sector público o las dificultades en aquel momento experimentadas para la realización de comunicaciones por correo postal, el Procurador del Común dispuso la continuación de todos los expedientes en investigación si bien con suspensión de plazos de forma que no salieran durante el estado de emergencia sanitaria recordatorios a las Administraciones y entidades públicas de sus deberes legales de colaboración con la Institución en relación con su obligación de informar y/o contestar a nuestras resoluciones.

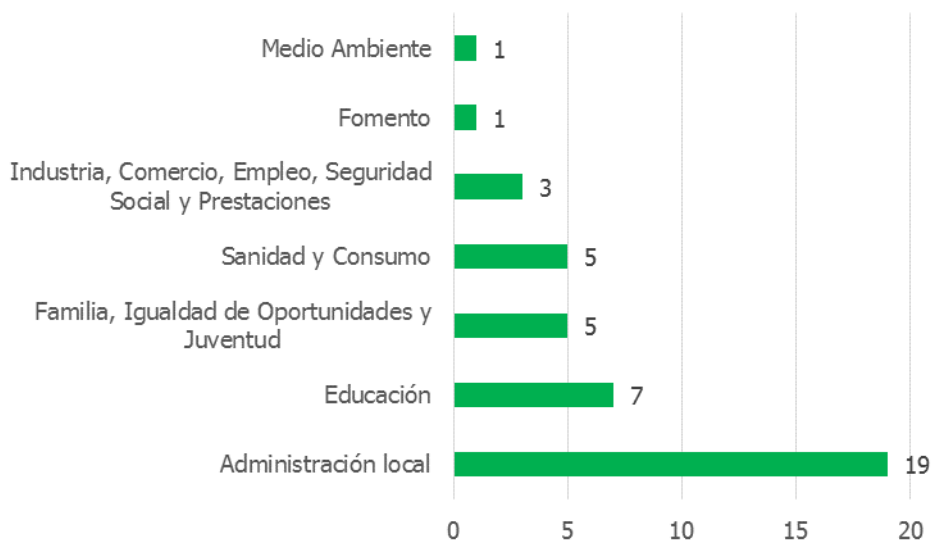
Tan solo se excepcionaron de esta suspensión las quejas y actuaciones de oficio directamente relacionadas con la evolución de la Covid-19. En aplicación del artículo 13 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, y ante las circunstancias concurrentes, el Procurador del Común optó por modificar en relación con estos expedientes el plazo concedido a Administraciones y entidades públicas objeto de supervisión para responder a nuestras solicitudes de información, reduciendo a 8 días el plazo inicialmente dispuesto de un mes en aquellos asuntos, ya fueran actuaciones de oficio o quejas planteadas a instancia de parte, relativos a la emergencia y a las circunstancias excepcionales vigentes a causa de la propagación de la pandemia.

La derogación de la Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, con efectos desde el 1 de junio de 2020, supuso la reanudación, desde esa misma fecha, del cómputo de todos los plazos suspendidos en la Institución, así como la recuperación de su duración ordinaria.

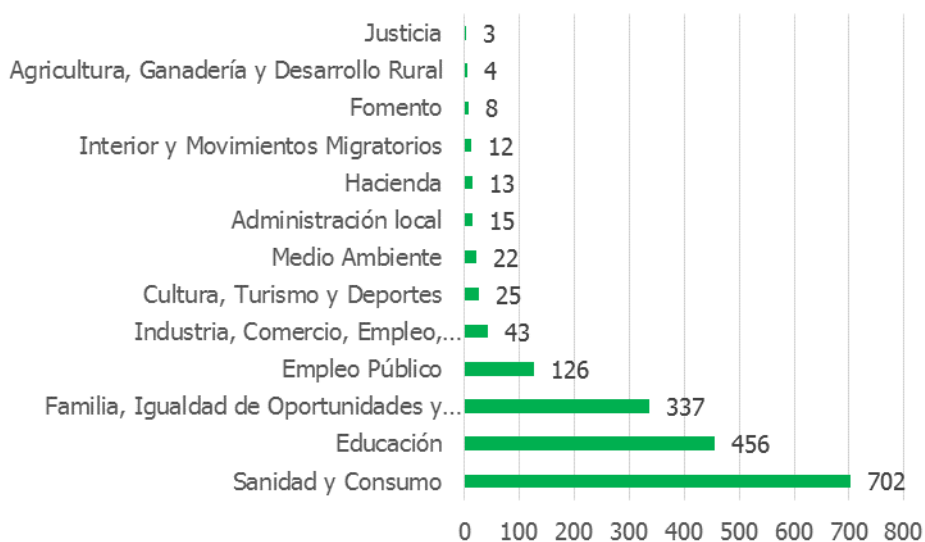
Por lo demás, la actividad de la Institución durante el año a que se refiere el presente informe se ha visto afectada por la pandemia y la situación de emergencia sanitaria vigente,

motivando 41 actuaciones de oficio de las 94 del año 2020 y 1.766 quejas de las 6.248 tramitadas en total por la Institución durante el año 2020.

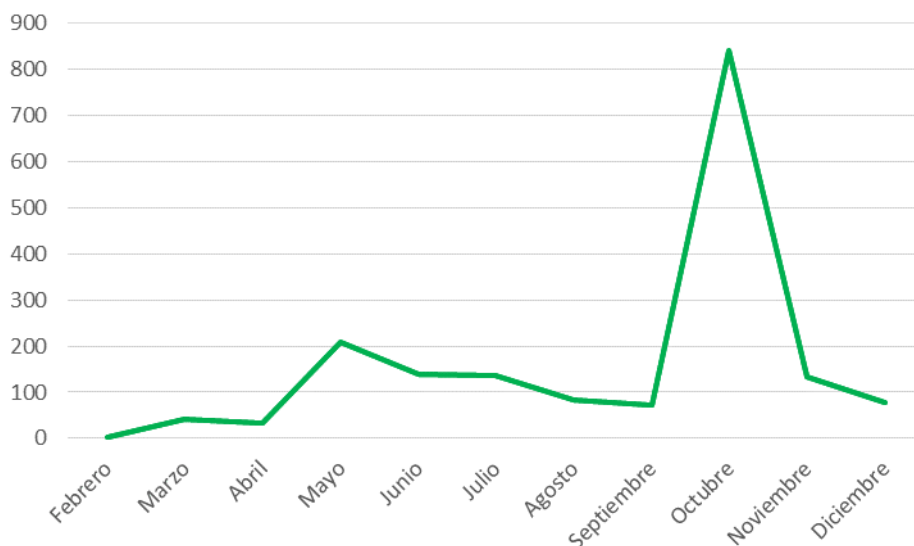
**COVID-19. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS ACTUACIONES DE OFICIO**



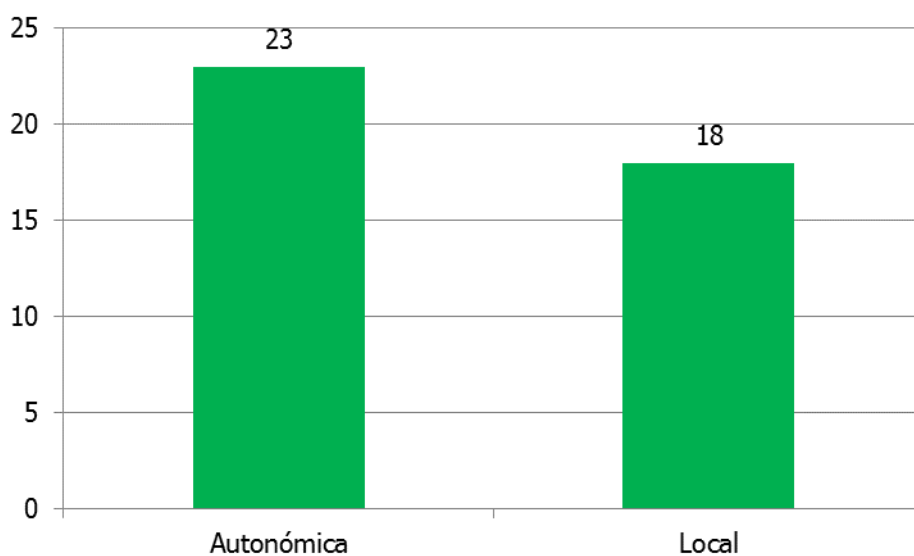
**COVID-19. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**



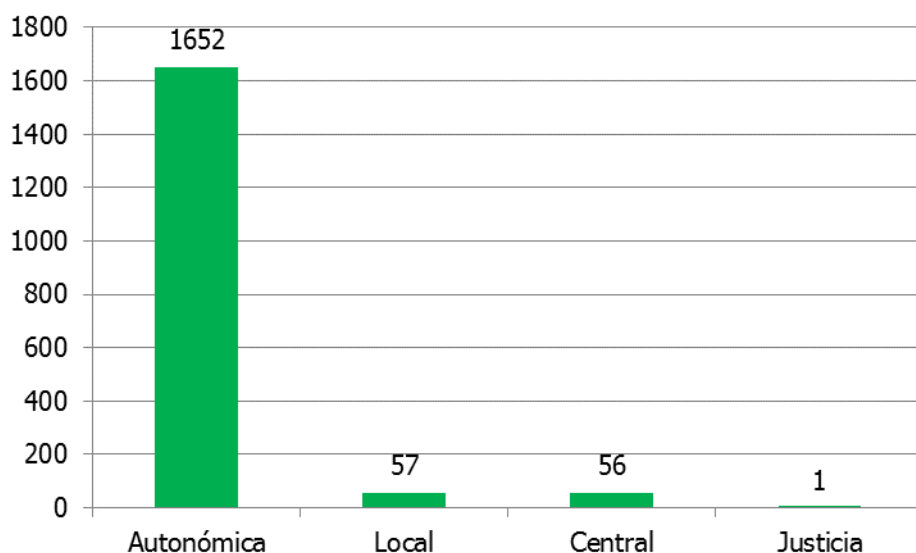
**COVID-19. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**



**COVID-19. DISTRIBUCIÓN POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA DE LAS ACTUACIONES DE OFICIO**

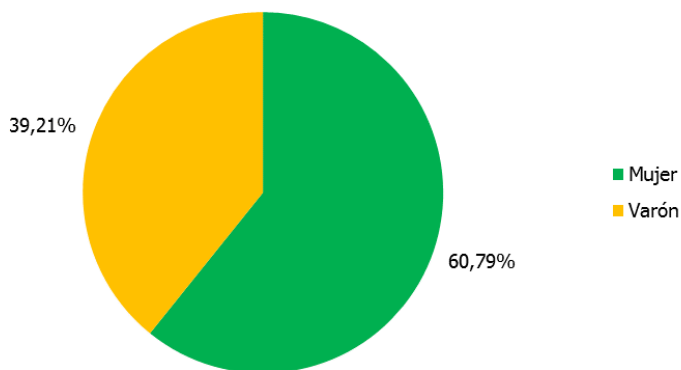


**COVID-19. DISTRIBUCIÓN POR ADMINISTRACIÓN AFECTADA DE LAS ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**



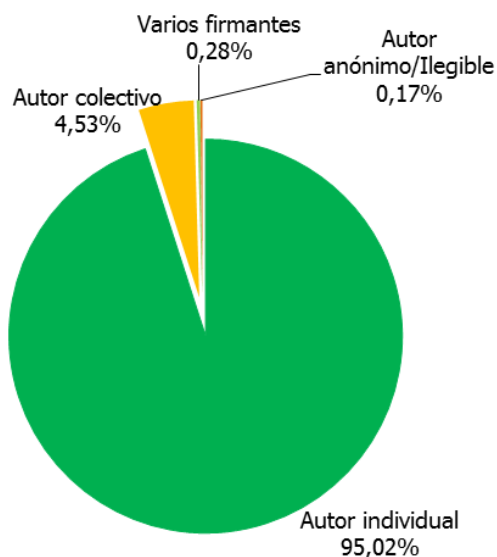
**COVID-19. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO**

Si el 53 por ciento de las quejas individuales planteadas, con carácter general sobre cualquier materia, ante el Procurador del Común durante el año a que se refiere el presente Informe ha sido presentado por mujeres, este porcentaje aumenta hasta el 61 por ciento en relación con aquellos expedientes tramitados por la Institución en relación con cuestiones relativas a la pandemia sanitaria causada por la Covid-19.



## COVID-19. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN SU AUTOR

El 95 por ciento de las quejas presentadas en relación con la pandemia son individuales.



### ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO

En este ámbito tan solo se han registrado actuaciones relacionadas con la pandemia ocasionada por el coronavirus a partir de quejas presentadas. Se han registrado, con carácter general, tres grupos de quejas:

En primer lugar, se presentaron 106 quejas (**2494/2020** y 105 acumuladas) en las que el reclamante cuestionaba la realización, en los centros que imparten el primer ciclo de educación infantil, de actividades educativas presenciales entre el 29 de junio y el 24 de julio de 2020. La queja principal se admitió a trámite y se requirió información a la Consejería de Educación con fecha de salida 6 de julio de 2020. El informe solicitado tuvo entrada en nuestra Institución el pasado 21 de julio, y su contenido se trasladó al reclamante mediante comunicación de 27 de julio. Sin embargo, y en contestación al citado escrito, el interesado nos comunicó que *"en este momento entendemos que debe ser cerrada dicha causa, sin que esto contravenga el posible inicio de una nueva queja con el inicio del curso si estimamos que las medidas adoptadas por la Administración no sean las adecuadas"*, procediéndose, en consecuencia, al archivo del expediente.

En segundo lugar, también se registraron 5 quejas (5564/2020 y 4 acumuladas) relativas a las condiciones laborales de los Técnicos Superiores en Imagen para el Diagnóstico (TSID) que prestan sus servicios en el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid (HURH). Dicha queja se admitió a trámite, y se solicitó información a la Consejería de Sanidad con fecha 23 de noviembre de 2020. En la fecha de cierre del informe nos encontrábamos a la espera de la respuesta de la Consejería.

En tercer lugar, se presentaron 6 quejas cuyos autores, todos ellos empleados de la Administración autonómica, manifestaban su disconformidad con la desestimación de sus solicitudes de teletrabajo. La Resolución remitida en el contexto del expediente [1128/2020](#) (en la que se consideró que, al menos en principio, la adopción de las medidas oportunas parecía técnica y razonablemente posible, y el esfuerzo de adaptación necesario resultaba proporcionado) no se aceptó por la Consejería de Sanidad ya que *"ninguna de las personas que trabajan en el puesto de citaciones, tanto del hospital como de los centros de especialidades, se les ha asignado teletrabajo, por carecer de los sistemas informáticos necesarios"*. Sin embargo, también es cierto que se archivaron tres expedientes en los que, con posterioridad a su admisión a trámite, la Administración autonómica estimó las correspondientes solicitudes de trabajo no presencial (**2578/2020, 3726/2020 y 4696/2020**).

## ÁREA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

### A) ACTUACIONES DE OFICIO

#### 1. Servicio de Recogida de Residuos Urbanos. Manejo de residuos domiciliarios en hogares afectados por la Covid-19

Tras la declaración del primer estado de alarma derivado de la situación de pandemia mundial provocada por el virus SARS-CoV-2 y después, con sus sucesivas prórrogas, todas las administraciones locales de Castilla y León han llevado a cabo numerosas actuaciones para intentar frenar la crisis sanitaria provocada y, cada una desde sus responsabilidades, intentar frenar el número de contagios y la propagación de la enfermedad, en cumplimiento de los requisitos sanitarios impuestos por el Gobierno de la Nación.

Al mismo tiempo, estas mismas entidades locales seguían prestando los servicios públicos esenciales de su competencia, desde las circunstancias absolutamente extraordinarias que se imponían para todos por la situación de confinamiento y por el cierre de innumerables actividades económicas y la paralización de las actividades administrativas.

En este contexto tan excepcional, el Boletín Oficial del Estado en su edición del domingo 22 de marzo, publicó la Orden SND/271/2020, de 19 de marzo, por la que se establecían instrucciones sobre gestión de residuos en la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Se trataba de un número importante de recomendaciones sobre la gestión de residuos procedentes de domicilios, así como de los residuos procedentes de hospitales, ambulancias, centros de salud, laboratorios, etc. que se dirigían a los prestadores del servicio (fundamentalmente ayuntamientos, consorcios y mancomunidades) pero también a todos los ciudadanos, especialmente a los que convivían con personas afectadas por esta enfermedad.

Así, la Orden consideraba servicio esencial la recogida y gestión de residuos de competencia municipal durante el periodo de crisis sanitaria y a continuación enumeraba los requisitos que, en todos los casos, se debían cumplir por los ciudadanos para el manejo y depósito de los residuos generados, con indicaciones específicas para los hogares en los que hubiera alguna persona afectada por la Covid-19.

Para que estas recomendaciones pudieran ser observadas por todos los ciudadanos debían ser conocidas y por ello esta Institución entendió que resultaba imprescindible que se diera a las mismas la máxima difusión para su cumplimiento por los vecinos, teniendo siempre presente que el confinamiento domiciliario condicionaba en parte el traslado a los ciudadanos de estas indicaciones por los medios que tradicionalmente tienen habilitados los ayuntamientos para este tipo de situaciones (bandos, folletos, etc.).

Por ello, dirigimos recomendaciones a todos los ayuntamientos de más de 10.000 habitantes de nuestro ámbito territorial, a todas las diputaciones y a todos los de menor población pero que contaran con alguna residencia de ancianos en su municipio, abriendo a tal efecto un total de 10 expedientes de oficio sobre esta cuestión, instándoles a incrementar la difusión de las medidas que los ciudadanos debían adoptar y vista la importancia de la cuestión que abordábamos, les recomendamos que estas instrucciones se transmitieran con claridad y concisión, mediante bandos u otros medios de difusión, entendiendo que tal información podía contribuir a minimizar la preocupación ciudadana y a aumentar la confianza en los servicios públicos y en la respuesta que se estaba ofreciendo por las administraciones ante esta pandemia, más en aquellos momentos iniciales en los que existían tantas incertidumbres respecto de las formas de contagio.

La Recomendación que formulamos contenía indicaciones, a modo de recordatorio del contenido de la Orden Ministerial, en relación con el modo en el que se debía efectuar el depósito de residuos de hogares afectados, incidiendo en que las bolsas debían estar perfectamente cerradas y que debían depositarse siempre en el interior de los contenedores. Recordábamos que no se debía trasladar a los puntos limpios municipales que en aquel

momento se encontraran abiertos ningún residuo u objeto procedente de hogares con enfermos o en los que existiera sospecha de enfermedad. Instamos a las administraciones responsables a incrementar la vigilancia para que no se dieran situaciones de saturación de los dispositivos de recogida.

Además, les recomendamos que si detectaban la existencia de zonas o centros (residencias, hospitales medicalizados, etc.) en los que existiera un elevado grado de afectación por la Covid-19, debían implantar un sistema de recogida diferenciada y exclusiva para los mismos. También un incremento de las labores de desinfección de los dispositivos y de los espacios en los que se ubicaban, siendo más intensas en los que se hubiera constatado un número elevado de personas contagiadas.

Nos dirigimos a un total de 420 administraciones locales, entre ayuntamientos y diputaciones provinciales, encomendando a estas últimas la difusión de nuestras indicaciones entre los municipios de menor población.

Todas las que dieron respuesta por escrito a nuestra Resolución, aceptaron y agradecieron las recomendaciones efectuadas, salvo algunos ayuntamientos cuya falta de respuesta motivó, tras el archivo del expediente, su inclusión en el Registro de Entidades no colaboradoras con esta Procuraduría del Común y que vamos a citar agrupados por provincias.

Así en la provincia de Ávila no respondieron a la Recomendación elaborada en este expediente tramitado de oficio los Ayuntamientos de El Tiemblo y Sotillo de La Adrada; tampoco lo hicieron los Ayuntamientos de Briviesca, Rabé de las Calzadas y Villarcayo de Merindad de Castilla la Vieja, todos ellos situados en la provincia de Burgos.

En la provincia de León, no cumplieron con su obligación de colaborar con esta Defensoría los Ayuntamientos de Chozas de Abajo, Encinedo, Páramo del Sil y Villaornate y Castro; y los Ayuntamientos de Aguilar de Campoo, Antigüedad, Guardo y Villoldo de la provincia de Palencia.

En la provincia de Salamanca, en la que nos dirigimos a más de 80 ayuntamientos, únicamente no respondieron a nuestros requerimientos los de Castellanos de Villiquera, Los Santos, Valdelosa y Villaverde de la Guareña.

En Segovia, nos vimos obligados a archivar el expediente sin conocer las respuestas de los Ayuntamientos de Sepúlveda; San Pedro de Gaillos, Sacramenia, Real Sitio de San Ildefonso y Navas del Oro; y solo el Ayuntamiento de Golmayo no respondió las recomendaciones que le dirigimos de entre los de la provincia de Soria.

Las administraciones incumplidoras en relación con este concreto expediente y situadas en la provincia de Valladolid fueron los Ayuntamientos de Cigales, Valdestillas y Villalón de

Campos, y por último en la provincia de Zamora han sido los Ayuntamientos de Carbajales de Alba, Ferreras de Abajo, Galende, Pozoantiguo, Rabanales, Villabuena del Puente y Villalpando.

## **2. Celebración de mercados de venta no sedentaria: ubicación y seguridad, así como medidas a adoptar en Fase I de desescalada**

Ante la situación de emergencia de salud pública que provocó el nuevo coronavirus SARS-CoV-2, una de las primeras medidas adoptadas en todo el territorio nacional fue la de suspender las actividades en espacios al aire libre que pudieran aglutinar a un elevado número de personas, como conciertos, mercadillos, rastros, ferias y similares. Por esta razón en la totalidad de las entidades locales de nuestra Comunidad Autónoma y desde los primeros momentos de declaración del estado de alarma se cerraron todos los mercadillos tradicionales, manteniéndose así durante todo el estado de alarma y sus sucesivas prórrogas.

Tras iniciar el proceso de desescalada, se aprobaron varias medidas de flexibilización que pretendían una recuperación progresiva de la vida cotidiana. En el caso de los mercadillos tradicionales se establecían una serie de condiciones de seguridad e higiene, similares a las que se fijaban para el comercio con establecimiento físico, aunque adaptadas a las especiales condiciones de esta actividad realizada al aire libre, señalando que las medidas se irían aplicando gradualmente según los respectivos territorios se fueran incorporando a las fases que marcaban la vuelta a la normalidad.

Por ello, en línea con el contenido de la normativa estatal aplicable, se consideró oportuno iniciar esta actuación de oficio para facilitar a los Ayuntamientos de los municipios de más de 5000 habitantes de Castilla y León algunas pautas que pudieran resultarles útiles cuando se retomase esta actividad.

En este sentido, la Resolución formulada recomendó a todos los ayuntamientos que adoptaran las medidas organizativas y de planificación necesarias para que, en la reanudación de la actividad comercial de los mercados de venta no sedentaria de cada municipio se cumpliera con los criterios sanitarios establecidos al efecto y así se incidió especialmente en la necesidad de habilitar recintos delimitados, con control de aforo y en lugares que permitieran tanto la instalación lineal de los puestos como que se mantuvieran las medidas de distanciamiento social.

Considerábamos que los recintos delimitados debían separarse suficientemente del resto de usuarios de las vías públicas, alejándolos de los accesos a viviendas, garajes, establecimientos comerciales y, singularmente, de organismos públicos y/ o privados que atendieran a personas o colectivos vulnerables. Además, instamos a los ayuntamientos a los que nos dirigimos a disponer los días de celebración de mercado y en las inmediaciones del

mismo, de dispositivos de recogida de residuos específicos para esta actividad y suficientes para evitar desbordamientos, impidiendo así que cualquier resto y especialmente las mascarillas, pañuelos y guantes pudieran abandonarse en el exterior de los contenedores.

Estas recomendaciones fueron aceptadas por la totalidad de las administraciones locales que nos remitieron su respuesta (58 ayuntamientos) y únicamente tuvimos que archivar el expediente sin conocer la postura de los Ayuntamientos de Benavente (Zamora) y Cigales (Valladolid), incluyendo a ambos y por esta razón, en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría.

### **3. Servicios higiénicos y aseos públicos en la desescalada**

La paulatina relajación de las medidas de confinamiento de la población que se adoptaron con la declaración de la alerta sanitaria originada por la Covid-19 provocaron, en un primer momento, una mayor presencia de ciudadanos en las calles para la realización de las actividades permitidas, que ya no se limitaban a la adquisición de productos de primera necesidad y a la realización de tareas esenciales, sino que se fueron ampliando a actividades lúdicas o de ocio, incluidas las deportivas, las comerciales de todo tipo de productos y las hosteleras. En alguna medida podían llegar a estar condicionadas por la disponibilidad de aseos y servicios higiénicos de uso público, dentro y fuera de los establecimientos que habitualmente disponen de ellos.

Resulta evidente que la normal utilización de aseos de uso público requiere de múltiples "contactos" con las manos, así, con pomos, cerraduras, dispensadores, grifos y hasta las descargas de los inodoros, lo que les convierte en potencial foco de contagio de coronavirus, al menos con el diseño actual de este tipo de instalaciones. Resultaba estrictamente necesario que la salubridad de estos espacios de uso público quedara garantizada en la situación de pandemia para permitir la realización de una "higiene de manos" sin necesidad de que para ello los ciudadanos debieran regresar a sus domicilios. Además, la OMS lanzó, en esas mismas fechas, un aviso recomendando que se rediseñaran los baños públicos para evitar la producción de contagios evitables.

Por todo ello se inició una actuación de oficio frente a la Consejería de Sanidad sobre la cuestión indicada. La situación descrita, si bien provocó algunos conflictos concretos de los que se hicieron eco los medios de comunicación, se superó tras el cambio pertinente de fase y la adecuada disponibilidad de este tipo de servicios higiénicos se completó con las disposiciones relativas a su limpieza y seguridad frente a los contagios provocados por la Covid-19 que se reflejaron en instrucciones, notas informativas y guías que, al respecto, se fueron elaborando por la mencionada Consejería y que se difundieron a través de su página web y por parte de los

diferentes Servicios Territoriales de Sanidad. A la vista de ello y una vez analizada la información suministrada por la Administración autonómica, se cerró la actuación iniciada sin detectar irregularidad alguna en las actuaciones de la Consejería de Sanidad al respecto.

#### **4. Zonas de juego infantil y circuitos biosaludables: reapertura y medidas de seguridad frente a la Covid-19**

Los anuncios de reapertura de las zonas de juego infantil y los circuitos biosaludables de nuestras ciudades y pueblos tras la primera ola de la pandemia y la situación de nueva normalidad aconsejaban la adopción, en estas infraestructuras públicas, de medidas que vinieran a complementar las recomendaciones generales de autoprotección ciudadana.

En aquel momento, de recuperación progresiva de las actividades sociales, la principal preocupación de los ciudadanos y de las administraciones era frenar en lo posible los contagios que pudieran provocar un rebrote de la pandemia y, en este sentido, resultaba evidente que las zonas de juego infantil y los circuitos biosaludables eran espacios en los que se podían producir numerosos “contactos” con personas y con superficies que podían hacer ineficaces las medidas ordinarias que se venían recomendando (mascarilla y distancia social). Por ello consideramos que estas medidas generales debían ser completadas con otras complementarias, sobre todo por la población que mayoritariamente hacía uso de este tipo de instalaciones, niños y mayores de 60 años.

Así en relación con las zonas de juego infantil entendíamos que antes de la reapertura de estos espacios se debía efectuar una revisión completa de los elementos de juego y de las estructuras instaladas, procediendo a la reparación de los elementos deteriorados, dado que estas áreas se encuentran habitualmente a la intemperie y había resultado muy prolongado el periodo de inactividad sufrido, lo que incidiría en la ausencia de revisiones periódicas, tanto de los equipos como de las superficies de amortiguación.

Recomendamos también separar los equipos o los elementos de juego situados a menos de dos metros de distancia entre ellos, para que se favoreciera una circulación entre los mismos que garantizase la distancia de seguridad.

Consideramos que debían realizarse desinfecciones diarias de todos los elementos de juego instalados, especialmente en las áreas destinadas a los niños más pequeños y que no tienen la obligación de usar mascarillas, insistiéndose especialmente en las zonas de contacto – barandillas, pasamanos, soportes–.

Se debía establecer un aforo máximo para asegurar entre los niños la distancia de seguridad interpersonal y este aforo debía aparecer determinado para cada área infantil concreta, para ello podían utilizarse los carteles indicadores que habitualmente se sitúan en

estas zonas de juego. Si no era posible efectuar una desinfección constante de los elementos de juego y de las superficies instaladas, resultaba preferible que algunas áreas infantiles permanecieran clausuradas hasta que se reorganizaran los servicios de limpieza o se atenuara la situación de crisis sanitaria.

Se efectuaron, además, otras indicaciones en cuanto a las labores de limpieza y retirada de papeleras, utilización de fuentes públicas y redistribución de las áreas infantiles en las zonas en las que existiera una mayor intensidad de uso.

En cuanto a los denominados circuitos biosaludables o circuitos saludables, recomendamos una ubicación alejada de las áreas infantiles y con una señalización muy clara que limite su uso para las personas que midan más de 1.400 mm. Esta señalización resultaba indispensable en aquel momento de vuelta a la normalidad, para evitar que los menores pudieran entrar en contacto con estos equipos.

Ya que estas instalaciones se han diseñado para la realización de una práctica deportiva moderada entre un segmento de la población que había resultado especialmente vulnerable a la Covid-19, recomendamos a los ayuntamientos que efectuaran una desinfección frecuente de los equipos y que instaran a su utilización con guantes de nitrilo puesto que la mayoría de los ejercicios a realizar implicaban sujeciones y apoyos con las manos.

Efectuamos también algunas consideraciones en cuanto a la distancia de seguridad para el correcto uso de estas instalaciones y para el mantenimiento de la distancia entre los equipos instalados que garantizara al tiempo la distancia interpersonal entre los usuarios. Al igual que las zonas infantiles, la reapertura de este tipo de instalaciones debía ir precedida de la pertinente inspección y la reposición de los elementos estructurales rotos, deteriorados y desgastados, evitando la utilización de los equipos que no hubieran podido ser revisados.

Con estas recomendaciones nos dirigimos desde las dos actuaciones de oficio abiertas a todos los ayuntamientos de nuestro ámbito territorial de más de 5.000 habitantes y a todas las diputaciones provinciales para que colaboraran con las administraciones de menor tamaño en el mantenimiento y puesta a punto de las instalaciones de este tipo con las que contarán, dando a su vez difusión a las medidas sugeridas, para, entre todos, conseguir el objetivo de frenar la propagación de la enfermedad.

La gran mayoría de las administraciones a las que nos dirigimos aceptaron las recomendaciones formuladas, pero tuvimos que cerrar el expediente sin conocer las respuestas de los Ayuntamientos de Ávila, Bembibre y Cacabelos (León), Cigales (Valladolid), Guardo (Palencia), Medina de Pomar (Burgos) y Palazuelos de Eresma y Real Sitio de San Ildefonso (Segovia). Todos ellos fueron incluidos en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría en relación con este expediente en concreto.

---

## **5. Zonas de baño natural: recomendaciones sanitarias en situación de nueva normalidad**

El inicio de la temporada de baño 2020 en nuestra Comunidad y la situación provocada por la pandemia de la Covid-19, nos animó, nuevamente, a aconsejar la adopción de medidas para complementar las recomendaciones generales de autoprotección ciudadana y las específicas recogidas para estos equipamientos por la Junta de Castilla y León, en su Plan de medidas para hacer frente a la crisis sanitaria.

Por ello nos dirigimos a todos los ayuntamientos de nuestra Comunidad que cuentan con una de estas piscinas o playas fluviales en su término municipal incluidas en el censo oficial de zonas de baño de la temporada 2020.

Estas instalaciones, como todas aquellas en las que existía una cierta concentración de usuarios, se encontraban afectadas por las restricciones que a todos los niveles se habían establecido para evitar los contagios y rebrotes de la enfermedad, fijándose unas medidas de higiene y desinfección reforzadas que afectaban a los muebles y a los equipos de uso compartido instalados en la playa y también a las zonas de estancia (arena, hierba o pavimento), que debían realizarse diariamente.

En este sentido informamos a las entidades locales sobre el documento técnico que al respecto había elaborado el Ministerio de Sanidad para la reapertura de las playas y de las zonas de baño, que nos recordaba cómo debía efectuarse la limpieza y desinfección previa a la reapertura y que se debía disponer de un protocolo de limpieza y desinfección, en cada zona de baño, que respondiera a las características de la instalación y a su intensidad de uso.

Además, esta Institución consideraba, teniendo en cuenta las características de las zonas de baño de nuestro ámbito territorial, que debía realizarse una evaluación de riesgo caso por caso y en función de los resultados de calificación obtenidos por el agua de baño se debía extremar la cautela, sobre todo si la zona obtuvo en la temporada de baño anterior alguna calificación como insuficiente. En este sentido recordamos que algunos estudios científicos sugerían que en aguas de pozas remansadas de agua dulce y no tratadas, la supervivencia del virus Covid-19 era superior a la que se produce en las piscinas y en el agua salada, por lo que debían incrementarse las medidas de precaución, especialmente en cuanto a los aforos, por la posible contribución al incremento de la carga viral en estos espacios, facilitándose una mayor renovación del agua remansada, si ello resultaba posible.

Instamos a los ayuntamientos afectados a cumplir con el plan de limpieza y desinfección y con las indicaciones respecto de los productos biocidas a utilizar efectuadas por las autoridades sanitarias, recomendando también una limpieza diaria de la arena, con recogida de los residuos orgánicos e inorgánicos depositados en la misma, así como la limpieza y

desinfección diaria de contenedores, papeleras y similares, que se instalasen en las inmediaciones de las zonas de baño.

En cuanto a las limitaciones de aforo y puesto que se podían establecer por los ayuntamientos para garantizar el respeto de la distancia interpersonal, consideramos que se debía concretar en cada caso el aforo máximo permitido en la playa (calculándolo en función de unos 4 metros cuadrados por usuario), señalizando con claridad el número de personas que resultaban admisibles e indicándolo a través de la cartelería informativa instalada al efecto.

Se podían establecer, también, circuitos de entrada y salida para los momentos de mayor afluencia, garantizando que en todos los supuestos se mantiene la oportuna distancia de seguridad entre los usuarios, tanto en la zona de playa como en el área de baño.

Estas recomendaciones se dirigieron a 27 ayuntamientos que cuentan en su término municipal con una de estas playas fluviales, siendo mayoritariamente aceptadas. La resolución solo se rechazó por el Ayuntamiento de Cidones (Soria).

No obstante, tuvimos que cerrar esta actuación de oficio sin conocer las respuestas de los Ayuntamientos de La Horcajada (Ávila), Galende (Zamora) y Aguilar de Campoo (Palencia), lo que motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría.

Junto con esta actuación de oficio general, se abrieron otros 3 expedientes en relación con las playas fluviales que se habían incorporado durante el año 2020 al censo oficial de zonas de baño, en concreto a las situadas en las localidades de Molinaseca y Toral de los Vados (ambos municipios de la provincia de León) y Quintanilla de Arriba (Valladolid).

Estas resoluciones sirven para recordar a las administraciones titulares de estas infraestructuras, los peligros potenciales de las mismas, difundiendo al mismo tiempo la aplicación de un conjunto de buenas prácticas que, a nuestro juicio, deben regir la gestión de estos espacios tan singulares y que se vienen recogiendo con reiteración por esta Defensoría en los sucesivos informes anuales. Lógicamente, a estos tres Ayuntamientos se les trasladó, también, las indicaciones específicas de limpieza, control de aforos y distancia interpersonal que ha impuesto la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia y a la que nos referimos en los párrafos anteriores.

Los tres Ayuntamientos aceptaron íntegramente las Resoluciones que les formulamos.

## **6. Abastecimiento de agua potable: suspensión de labores de vigilancia sanitaria durante el estado de alarma por la Covid-19**

La garantía sanitaria del servicio de abastecimiento de agua potable siempre es una cuestión que resulta del máximo interés para esta Defensoría, pero especialmente este año

---

2020, ya que la situación de pandemia y los requerimientos de limpieza y desinfección del agua suministrada convierten esta cuestión en un asunto básico y central para cualquier administración pública.

Sin embargo y en los primeros meses del año tuvimos conocimiento, a través de la presentación de algunas quejas individuales, de la incorporación de nuevas localidades al listado de poblaciones que habían solicitado la exclusión de la vigilancia sanitaria del agua de consumo humano que de manera general realiza la Consejería de Sanidad.

Es de sobra conocida la postura de esta Institución en relación con la pérdida de garantía sanitaria de los suministros públicos de agua potable y consideramos muy negativa la proliferación por el territorio de abastecimientos a población sin vigilancia sanitaria y sin desinfección, por el evidente impacto que esta situación puede tener en la salud de los habitantes de nuestra Comunidad.

Por estas razones se inició una actuación de oficio solicitando a la Consejería de Sanidad datos sobre las localidades autoexcluidas y sobre las medidas que, en relación con estos suministros, adoptaba dicha Administración.

Tras recibir la información requerida, repasamos las actuaciones que al respecto se vienen realizando desde esta Institución desde el año 2017, ratificándonos en los argumentos que entonces se expusieron en el entendimiento de que es la Consejería competente la que debía actuar como garante de la integridad y calidad del sistema de vigilancia sanitaria del agua de consumo humano que ella misma había creado, ya que de no hacerlo así se vulneraba el derecho de las personas al abastecimiento de agua potable, derecho básico y esencial relacionado con el derecho a la vida y a la salud y el derecho a la igualdad, puesto que se dejaba fuera del sistema a los vecinos que residen en los núcleos más pequeños.

Creemos que esa Administración nunca debería propiciar o favorecer la pérdida de garantía sanitaria en un suministro público, de recepción obligatoria, implantado con fondos públicos y por el que habitualmente se abonan las correspondientes tasas, ya que por el solo hecho de que lo proporcione una Administración existe una "confianza legítima" en que el agua suministrada es de calidad, que se adecúa a criterios técnicos (en el tratamiento y desinfección) y sanitarios.

Por la situación sanitaria que estábamos viviendo en el momento de formularse esta Resolución, mayo de 2020, recordamos a la Consejería que la OMS señalaba que el suministro del agua para consumo humano y el saneamiento son elementos esenciales para la protección de la salud humana durante todos los brotes de enfermedades infecciosas, resaltando que el virus SARS-CoV-2 no ha sido detectado en aguas de consumo cuando están tratadas al menos con filtración y desinfección, ya que estos tratamientos eliminan o inactivan el coronavirus.

Por ello, entendíamos que resultaba necesario que todas las aguas de consumo humano fueran convenientemente desinfectadas, ya que sólo así pueden ser seguras para beber, cocinar y para su uso higiénico. Un mínimo de prudencia aconsejaba retomar las labores de desinfección en todos los suministros excluidos, como única medida que podía asegurar el adecuado nivel de protección para todos los ciudadanos en relación con este suministro.

Por ello volvimos a recomendar a la Consejería que modificara o dejara sin efecto la previsión que se contiene en el artículo 3.3 b) de la Orden SAN/132/2015 en relación con los abastecimientos menores, procurando que todos los servicios públicos de abastecimiento de agua potable de nuestro ámbito territorial contaran con la correspondiente garantía y vigilancia sanitaria. Alternativamente le recomendamos que realizara las modificaciones normativas necesarias para que al menos, en los abastecimientos excluidos, se volvieran a realizar las labores de desinfección y/o filtración del agua suministrada, asegurando así la protección de todos los ciudadanos, no solo frente al virus SARS-CoV-2, sino frente a cualquier otra infección vírica que pudiera aparecer en el futuro.

La Consejería de Sanidad aceptó solo parcialmente nuestras indicaciones.

Con similares argumentos nos hemos dirigido a un total de 21 ayuntamientos de todo nuestro ámbito territorial que, tras revisar la información que nos había proporcionado la Consejería de Sanidad en el anterior expediente, conocíamos que contaban con suministros sin vigilancia sanitaria y sin cloración, casi todos pequeñas pedanías, aunque alguno de ellos remitía a suministros situados en barrios de alguna población mayor.

En cada uno de los supuestos, tras recabar información y atendiendo a las características de la localidad a la que nos dirigimos, les recomendamos que recuperaran el control sanitario de los abastecimientos o al menos las labores de desinfección, sobre todo mientras durara la situación de excepcionalidad provocada por la pandemia, para así intentar revertir la situación creada y en garantía de la salud de la población. Les instamos además a mantener informados permanentemente de todas las circunstancias sanitarias de los abastecimientos afectados por estas exclusiones a los vecinos que residían en estas localidades, permanentemente o de forma eventual, para que conocieran los riesgos que asumían con esta situación.

A fecha de cierre de este Informe anual habían aceptado las resoluciones que les dirigimos los Ayuntamientos de Puebla de Azaba (Salamanca), Molinaseca (León), San Cebrián de Mudá (Palencia), Bohoyo (Ávila), Villar de Argañán (Salamanca), La Sagrada (Salamanca), Valle de Mena (Burgos), Villabasta de Valdavia (Palencia), Valderábano (Palencia) y la Junta Vecinal de Caminayo (León). Aceptó parcialmente nuestras recomendaciones el Ayuntamiento de Villafranca del Bierzo (León).

Sin embargo, rechazaron nuestras indicaciones de manera motivada los Ayuntamientos de Quintana del Castillo (León), Villaturde (Palencia) y Tabanera de Valdavia (Palencia).

El expediente tramitado ante el Ayuntamiento de Benuza (León) por estas mismas cuestiones se archivó sin conocer la postura de esta Entidad Local ante nuestra resolución, lo que motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

### **1. Régimen jurídico de las Corporaciones locales**

La situación creada por la Covid-19 ha motivado la formulación de 9 quejas referidas a las materias que, dentro de la temática general relativa a la Administración local, se incluyen en el apartado relacionado con el régimen jurídico de las corporaciones locales.

En 2 de los casos examinados se dictó una Resolución; en otro no se apreció ninguna irregularidad; otros 2 concluyeron por haberse iniciado un procedimiento judicial y en los 4 restantes no había concluido la fase de investigación iniciada antes de finalizar el año.

A continuación nos referimos a los problemas abordados en cada una de las quejas.

Las personas que interpusieron las reclamaciones **1861/2020** y **1877/2020** se manifestaban en contra del aplazamiento de una sesión plenaria de un Ayuntamiento de la provincia de Ávila que debía celebrarse en el mes de marzo de 2020, sin embargo al tener conocimiento de la denuncia presentada en la vía judicial suspendimos nuestras actuaciones.

El alcalde de Ampudia (Palencia) decidió cancelar las actividades formativas organizadas con un grupo de teatro al inicio del estado de alarma declarado por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, lo que suscitó la crítica de algún ciudadano. La Resolución dictada en el expediente [1776/2020](#) examinó la respuesta que se había ofrecido a una de las personas que se había opuesto a la supresión definitiva de las mencionadas actividades. No se discutía la necesidad de adoptar la medida ni el cumplimiento de la obligación de dar respuesta a las solicitudes ciudadanas, que se había cumplido, pero sí consideramos que algunas expresiones excedían de la esmerada corrección en el trato con los ciudadanos que deben en todo momento observar las autoridades, mayor que el que puede exigirse a los administrados. El Ayuntamiento aceptó nuestra Resolución.

El promotor del expediente 4432/2020 cuestionaba la realización de un evento que había consistido en una merienda en el recinto de las instalaciones municipales a la finalización de un torneo deportivo, teniendo en cuenta que el Ayuntamiento de Santa Colomba de Curueño (León) había decidido no celebrar las fiestas en el municipio con motivo de la pandemia.

La información facilitada por el Ayuntamiento permitió comprobar que se trataba de un evento organizado por el concesionario del bar de las instalaciones deportivas municipales, en el que se habían cumplido medidas de seguridad especiales: control del aforo y vigilancia del cumplimiento de las medidas sanitarias para evitar la propagación de la Covid-19, tales como el respeto de la distancia entre personas, uso de mascarillas, disponibilidad de gel desinfectante y desinfección puntual de las instalaciones; en tales circunstancias no se observó ninguna irregularidad que justificara la emisión de una resolución supervisora de la actuación municipal.

Una asociación no pudo continuar utilizando un espacio cedido por el Ayuntamiento de Astorga (León) en un edificio que albergaba la escuela de música después de que aquel llevara a cabo algunas obras de acondicionamiento del inmueble para disminuir los riesgos de propagación de la Covid-19 entre los alumnos que acudían al centro. La asociación solicitaba que el Ayuntamiento cediera el uso de otro local e invocaba el cumplimiento de un convenio de colaboración suscrito entre la Administración y la entidad privada que, a juicio de esta última, se había prorrogado. La cuestión fue analizada en el expediente [4693/2020](#), en el que se llegó a la conclusión de que el convenio no podía prorrogarse tácitamente, sin perjuicio de que pudiera el Ayuntamiento suscribir uno nuevo, siempre que las condiciones para otorgar una subvención directa fueran cumplidas. A la finalización del año, el Ayuntamiento de Astorga no había comunicado su postura frente a nuestra Resolución.

Al cierre del ejercicio otros expedientes que hacían referencia a cuestiones relacionadas con la situación generada por la Covid-19 se encontraban a la espera de recibir información de las Administraciones consultadas.

Uno de ellos, el expediente [2231/2020](#), fue iniciado a instancia de una persona que ponía en tela de juicio la actuación de la Entidad local menor de Celada de Cea (León) al haber facilitado a los residentes un vale para realizar compras en un supermercado de una localidad cercana. Después de recordar en dos ocasiones la petición inicial de información, al cierre de este Informe anual, la Junta Vecinal continuaba sin remitirla.

En el expediente 6362/2020 se cuestionaba la cesión de un local de forma directa a una organización de acción social por parte del Ayuntamiento Santovenia de la Valdoncina (León) para prestar servicio a un grupo de personas con discapacidad. En este caso no había transcurrido en su totalidad el plazo concedido al Ayuntamiento para remitir la información a fecha de cierre del Informe.

Tampoco se había recibido la información requerida del Ayuntamiento de Bonilla de la Sierra (Ávila) en el expediente [4454/2020](#), para considerar si la cesión de un local para realizar una exposición, en un caso específico, contradecía la decisión del alcalde publicada en

un bando con carácter general. Circunstancias especiales motivaron que, a petición de la Entidad consultada, se accediera a ampliar el plazo inicial concedido para su remisión.

También nos encontrábamos a la espera de recibir el informe del Ayuntamiento de Cervera de Pisuerga (Palencia) requerido en el expediente 5646/2020, en el que una persona manifestaba no haber podido asistir a una sesión plenaria celebrada en el mes de agosto por haberse suprimido la presencia de público en las sesiones a causa de la situación sanitaria.

## **2. Bienes y servicios municipales**

Como ya hemos adelantado, no hemos detectado una relación directa entre las quejas presentadas y que se refieren a estas materias (bienes y servicios de las entidades locales) y la situación de pandemia. No han existido los incrementos tan apreciables que se han reflejado en otras áreas de actividad de esta Defensoría. Esta situación se puede deber a la circunstancia de que, en general, los ayuntamientos han atendido, pese a los momentos de emergencia tan críticos que se han vivido, de manera eficaz las necesidades básicas de los vecinos en relación con los servicios esenciales que prestan y que tienen una relación directa o indirecta con la situación de alerta sanitaria y sus consecuencias (singularmente, abastecimiento de agua potable y saneamiento; recogida y tratamiento de residuos y servicios funerarios y de cementerio).

Fue ya tras la desescalada, cuando se abordaron algunas cuestiones relacionadas con las restricciones que traía consigo la nueva normalidad y con las medidas establecidas para la limitación de contagios y singularmente se hacía referencia a la situación planteada en algunas instalaciones deportivas públicas, en concreto en las piscinas.

Así, en una queja planteada contra un Ayuntamiento de la provincia de Palencia, expediente [3724/2020](#), se aludía a la situación creada en la piscina municipal de la localidad por el establecimiento de determinadas condiciones de acceso, motivadas por el necesario control de los aforos, que según se ponía de manifiesto en el escrito de queja, podía vulnerar el principio de igualdad ya que restringía la posibilidad de obtener el abono para el uso de esta instalación a los empadronados y a las personas vinculadas al municipio.

Tras requerir la oportuna información, el Ayuntamiento nos indicaba que se había limitado a aplicar el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 en Castilla y León y sus medidas específicas por sectores, en el apartado que se refería a las piscinas. Tras recordar que esta Institución viene pronunciándose sobre los supuestos en los que los ayuntamientos únicamente permiten el acceso a las piscinas municipales a las personas empadronadas en la localidad señalando que la circunstancia de la vecindad administrativa no es causa jurídica suficiente para discriminar entre

unos y otros ciudadanos en el acceso a un servicio público de titularidad municipal, sea este de prestación obligatoria o voluntaria, entendíamos que la situación sanitaria tampoco podía amparar estas medidas que limitan los potenciales destinatarios de los servicios públicos con criterios discutibles jurídicamente y que los controles de aforo se podían establecer, igualmente, sin discriminar a los ciudadanos en función de su empadronamiento.

En este sentido, se formuló la correspondiente recomendación al Ayuntamiento, sin perjuicio de la posibilidad de que adoptara medidas tendentes a limitar el aforo de la instalación municipal mediante abonos o reserva previa, para conseguir así identificar o localizar a las personas que hubieran accedido a la instalación en una fecha determinada y trazar los posibles contactos en caso de contagios acreditados por Covid-19. Nuestra resolución fue aceptada.

Una queja muy similar se planteó por las limitaciones establecidas en la temporada de verano 2020 para el acceso a la piscina municipal de un municipio de la provincia de Zamora, aunque la queja tuvo que archivarse al conocerse que la reclamación se había presentado simultáneamente ante el Defensor del Pueblo.

En otros 2 expedientes ([209/2020](#) y [315/2020](#)) se aludía a la existencia de irregularidades en el control sanitario del agua y del aire de las piscinas climatizadas en nuestra Comunidad, entre las que destacaban la falta de titulación del personal que realizaba estas labores; la falta de control de las deficiencias de las instalaciones, singularmente las que pudieran afectar a la seguridad de los usuarios y la toma de muestras de control de la calidad del aire y del agua en estos recintos fuera de los horarios de su máxima ocupación.

Toda esta situación, que se señalaba en el escrito inicial como previa a la situación de crisis sanitaria, se agravaba con la pandemia, ya que para evitar los contagios en estos recintos cerrados se requería el cumplimiento estricto de las medidas de desinfección del agua, de ventilación y de circulación del aire que, según se indicaba, no eran verificadas adecuadamente por la autoridad sanitaria al efectuar los controles.

Tras recibir la información solicitada, recordamos a la Consejería de Sanidad las últimas actuaciones que esta Institución ha realizado en relación con la situación sanitaria y la seguridad de las piscinas, ya que en alguna de ellas efectuamos recomendaciones concretas a esa Administración que, aun habiendo sido aceptadas, no consiguieron el resultado buscado por esta Defensoría ya que no se instaron las modificaciones normativas que considerábamos necesarias para la mejora de la salubridad y la seguridad en estas instalaciones.

Así, en relación con la necesaria actualización del Decreto que recoge la normativa higiénico sanitaria para las piscinas de uso público en Castilla y León, para su adaptación a la nueva configuración de este tipo de instalaciones y a los cambios que se introdujeron por la normativa estatal y que ya habíamos recomendado a esa Consejería en anteriores resoluciones,

---

la realidad es que dicha actualización no se había producido y los controles y la vigilancia sanitaria de las piscinas de uso público en nuestra Comunidad se sigue realizando al amparo de una instrucción interna, de fecha 10 de febrero de 2014, de la que se predicaba su carácter provisional, y que se remitía a unas Guías orientativas que publicó el Ministerio de Sanidad y que únicamente debían servir como herramienta de ayuda inicial para la adaptación progresiva de los protocolos de autocontrol de estas instalaciones.

Y esta era una de las cuestiones fundamentales que se planteaba en estas quejas, ya que se aludía a que el autocontrol no se realizaba en los puntos que señalaba el Decreto estatal, ni en los momentos de máxima afluencia de usuarios, que no se recogían las incidencias o que no se medía correctamente la salubridad del agua o del aire en las piscinas cubiertas y son precisamente todos estos datos, entre otros, los que debían aparecer claramente reflejados en los protocolos de autocontrol de manera que la autoridad sanitaria pudiera verificar, con mayor facilidad, si existían o no incumplimientos.

Creemos que resultaría más efectivo que las normas aplicables a estos recintos aparecieran de manera clara en las guías o protocolos que diseñe la Administración competente, adaptadas a las características de estas instalaciones en nuestro ámbito territorial, de esta manera todas las personas relacionadas con el funcionamiento de las piscinas y con su control y su situación sanitaria, trabajadores, suministradores, titulares y también los usuarios, pueden conocer con claridad los requisitos y datos que resultan exigibles y pueden implicarse en su exigencia, garantizando entre todos que el uso de las piscinas no suponga ningún riesgo para la salud.

Señalábamos, además, que en las piscinas cubiertas junto con la calidad sanitaria del agua se deben vigilar otros parámetros, entre ellos los de calidad del aire, cuestión que resulta de gran importancia para la salud de los usuarios más en los momentos de incidencia de la Covid-19, en los que las medidas de ventilación resultan básicas para evitar la propagación de la enfermedad, y a cuya falta de verificación se refería de manera específica la queja presentada, aludiendo a que la vigilancia sanitaria en ese caso se limitaba a dar por buenos los datos que constaban en el autocontrol efectuado por el titular de la instalación, ya que los técnicos de la Consejería no llevaban instrumental propio para comprobar la calidad del aire en estas instalaciones.

La adición de cloro, de minorador de ph o cualquier otro producto químico al agua de los vasos de las piscinas y el régimen de ventilación-climatización con el que cuente el recinto se deben gestionar adecuadamente para evitar problemas asociados a la contaminación ambiental que generan los derivados clorados, teniendo en cuenta para ello que a mayor

tamaño del vaso de la piscina y mayor número de nadadores, mayor concentración de cloro en el aire y también que la concentración ambiental de cloro aumenta hacia el final de la jornada.

Lógicamente, la mejor estrategia para mejorar la calidad del aire interior y diluir los contaminantes presentes es la ventilación, pero esta estrategia podía resultar muy costosa especialmente en invierno, al ser necesario calentar, hasta temperatura de confort importantes caudales de aire exterior. Por ello, recomendamos a la Consejería la adopción de medidas de control de la calidad ambiental de las piscinas cubiertas y que dotara a los servicios de inspección de sus propios equipos de medida para efectuar estas labores de verificación. Insistimos en la necesidad de que estas mediciones se efectuasen en distintos puntos de la instalación en función de sus dimensiones y en diferentes condiciones de afluencia de bañistas, de manera que se garantizara en mayor medida la representatividad y fiabilidad de los datos que se obtuvieran.

En cuanto a la verificación de la cualificación profesional con la que debía contar el personal que realizaba las tareas de mantenimiento y puesta a punto de este tipo de instalaciones, y tras constatar que el Ministerio de Sanidad no había procedido a establecer el contenido formativo de los títulos que otorgan la capacitación profesional para realizar este tipo de trabajos, sugerimos a la Consejería que plantease esta cuestión ante el Ministerio de Sanidad a través de los cauces de comunicación interadministrativos que tengan establecidos, puesto que el trabajo que realizan estos profesionales resulta básico no solo para el funcionamiento ordinario de este tipo de instalaciones, sino también para garantizar los derechos de los usuarios y evitar accidentes.

Consideramos que correspondía también a los servicios de la Consejería de Sanidad verificar la seguridad de las instalaciones, para lo que se podía incluir en el protocolo a elaborar un apartado específico que recogiera este tipo de control.

En el momento de la elaboración del presente Informe anual, la Consejería de Sanidad dio respuesta a nuestra resolución, aceptándola parcialmente.

Por último, en otros 2 expedientes ([1231/2019](#) y [1860/2020](#), este último acumulado al primero), analizamos la situación que se planteaba a numerosos vecinos de la ciudad de León, por la celebración en una plaza de un mercadillo tradicional para la venta de productos de alimentación y textil, que se realizaba dos veces a la semana.

Se indicaba en la primera reclamación que la ubicación en la plaza y en las calles adyacentes de este mercado causaba innumerables problemas a los residentes por el ruido incesante de la instalación, desarrollo y montaje de esta actividad y por la imposibilidad de acceso a las plazas de garaje, portales y aceras de la zona durante varias horas en los días de mercado. El problema se agravaba por la acumulación de personas en una plaza con escasas

vías de salida y en la que se ubica un centro para enfermos de Alzheimer, la Gerencia Territorial de Servicios Sociales y un hogar del jubilado, a los que resulta prácticamente imposible acceder a pie, en silla de ruedas o en vehículos de transporte especial, e imposible realizar una evacuación de emergencia si resultara necesario.

Tras la presentación de la queja inicial y en fechas posteriores a la recepción del informe municipal, se planteó una nueva reclamación (**1860/2020**), que se acumuló a la primera, aludiendo a los nuevos problemas que la situación de pandemia representaba para los vecinos de la plaza en la que se instalaba este mercado, dadas las evidentes limitaciones de espacio, a las que ya se aludía en la primera de las quejas y la imposibilidad de mantener la distancia interpersonal en la configuración habitual de esta instalación.

Tras analizar la información remitida por el Ayuntamiento de León, se formularon una serie de consideraciones al mismo, aunque en aquel momento dicho mercado no se estaba celebrando debido a la suspensión de este tipo de actividades comerciales como consecuencia de la declaración del estado de alarma y sus sucesivas prórrogas.

No obstante se estaban aprobando medidas para la reducción gradual de las restricciones de movilidad y del contacto social que se establecieron inicialmente por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 y se había aprobado el Plan para la transición hacia la nueva normalidad, estableciendo una serie de fases que, en lo que resultaba de interés para la cuestión planteada en estas quejas, fijaba determinadas medidas a aplicar en los mercados al aire libre al alcanzar la fase I; y ello iba a requerir un esfuerzo organizativo, de vigilancia y de gestión para el Ayuntamiento.

Tal y como se señalaba en el informe municipal y pudimos comprobar tras realizar varias visitas a este espacio, este mercado se ubicaba en una plaza parcialmente cerrada que solo cuenta con dos accesos rodados (uno de entrada y otro de salida) y un pequeño paso peatonal. En esta plaza hay numerosas viviendas, garajes (con sus licencias de vado) y locales comerciales y privados. Además, en el centro de la misma se sitúa un edificio en el que se ubica la Gerencia de Servicios Sociales y un centro de día de enfermos de Alzheimer y también tiene acceso por esta plaza un hogar del jubilado.

La actividad comercial a la que se refería esta queja se desarrollaba todos los martes y viernes no festivos y esto suponía que, durante algo más de 100 días al año, la plaza se encontrara intensamente ocupada para el uso privativo de la misma con fines lucrativos.

Tras analizar todos los argumentos de las partes y la legislación aplicable, consideramos que la elección de la plaza a la que se refería la queja como lugar para celebrar este mercado no resultaba la más adecuada, ya que no conseguía garantizar los derechos de los usuarios

habituales de este espacio, ni de los vecinos más cercanos al mismo, singularmente el derecho a un medio ambiente urbano adecuado, por ello recomendamos la búsqueda de una ubicación alternativa que permitiera hacer compatible el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos con el fomento de la actividad económica y comercial, sin que esta prevalezca sobre aquéllos.

Además de los motivos de carácter general que a nuestro juicio aconsejaban la reubicación de este mercado al aire libre, existían otras razones relacionadas directamente con la situación de pandemia y que recomendaban evitar las concentraciones de personas en espacios reducidos y tan cercanos a instalaciones públicas utilizadas por personas o colectivos vulnerables.

La reanudación de la actividad de venta en los mercados que desarrollan su actividad al aire libre debía hacerse cumpliendo una serie de requisitos de distanciamiento, perímetro y aforo que no podía cumplirse en esta ubicación, ni aun en la situación de reducción de los puestos a instalar y por ello, sugerimos al Ayuntamiento de León su reubicación en un espacio alternativo que permitiera guardar las medidas de distanciamiento tanto entre vendedores y clientes, como de estos entre sí, al tiempo que se garantizaban los derechos de los vecinos de esta plaza que venían reclamando el cese de esta actividad desde hacía varios años.

El Ayuntamiento de León aceptó nuestras indicaciones.

## **ÁREA DE FOMENTO**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **Medidas urgentes en materia de vivienda para hacer frente a la crisis generada por la Covid-19**

La pandemia de Covid-19 ha provocado no solo una situación de emergencia sanitaria sin precedentes, sino también unas consecuencias de enorme magnitud en los ámbitos económico y social, entre otros. Un elevado número de ciudadanos ha perdido o, previsiblemente, va a perder su empleo, temporal o definitivamente, provocando una merma en sus ingresos que puede llegar a dificultarles -o, en casos extremos, a impedirles- hacer frente a gastos básicos como el alquiler de su vivienda habitual o la cuota hipotecaria.

Esta realidad ya se ha puesto de manifiesto y puede aumentar de una forma muy dramática en colectivos especialmente vulnerables, como pueden ser familias sin recursos en situación de extrema precariedad, víctimas de violencia de género o, entre otros, personas en proceso de desahucio o lanzamiento de su vivienda habitual sin alternativa habitacional alguna.

---

La crisis sanitaria actual ha generado para estos colectivos un extraordinario riesgo para sus derechos, por lo que los poderes públicos deben actuar en aras de proteger de forma eficaz el derecho a una vivienda digna y adecuada reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española.

El Gobierno de España, mediante el Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptaron medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19, abordó esta problemática y estableció determinadas medidas proporcionando a las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas de Ceuta y de Melilla, herramientas encaminadas a paliar las consecuencias de esta crisis para los arrendatarios.

Asimismo, el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19, dispuso una moratoria en el pago de las cuotas hipotecarias de las personas que forman parte de los colectivos particularmente vulnerables.

Por su parte, el Real Decreto-Ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptaron determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública, modificó la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, prorrogando así el plazo por el que se suspenden los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables.

Desde esta Defensoría consideramos que la Administración de la Comunidad de Castilla y León debía desarrollar y concretar estas medidas a la mayor brevedad posible, precisando las líneas de apoyo y de ayudas a la vivienda habitual, especialmente la de titularidad pública, que permitieran mitigar el fuerte impacto que la pandemia había provocado y podía provocar aún más en la economía de numerosas familias.

Asimismo, tuvimos conocimiento de que algunas comunidades autónomas ya habían aprobado medidas para tratar de paliar estas situaciones, como la Comunidad Autónoma de Andalucía, de Castilla-La Mancha, o la Comunidad Foral de Navarra, entre otras.

Por todo ello, promovimos una actuación de oficio, el expediente [1773/2020](#), dirigiéndonos a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en demanda de información sobre las medidas adoptadas o que se pensara adoptar en el ámbito de sus competencias, en orden a implementar y desarrollar en el territorio de la Comunidad de Castilla y León, las previsiones de las normas estatales dictadas en la materia, ante la situación de especial vulnerabilidad y necesidad residencial de muchos ciudadanos o familias como consecuencia de la pandemia padecida.

A la vista de lo informado, se apreció y valoró el esfuerzo realizado en aquel momento por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, en primer lugar, para responder con celeridad a nuestra petición de información dentro del plazo concedido de 8 días, trámite reducido respecto al plazo ordinario de un mes justificado en el contexto generado por la declaración del estado de alarma efectuada por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación sanitaria por Covid-19; y, en segundo lugar, por el pormenorizado informe facilitado por la misma reflejando las medidas adoptadas o pendientes de adopción por la Administración autonómica para contribuir a minimizar el impacto económico y social que la Covid-19 había generado a las familias que ocupaban inmuebles del parque público de vivienda de la Junta de Castilla y León.

Es importante reseñar la implementación directa y automática de las medidas aprobadas por la Administración autonómica mediante el Decreto-Ley 2/2020, de 16 de abril, de medidas urgentes y extraordinarias para la protección de las personas y las empresas de Castilla y León frente al impacto económico y social de la Covid-19, en beneficio de los adquirentes o inquilinos de las viviendas pertenecientes al parque público de Castilla y León, ya sea en la modalidad de compraventa o alquiler y, en este último caso, aplicando las dos alternativas ofrecidas por el legislador estatal, sin descartar ninguna de ellas.

Se mejoraron, a nuestro juicio, de forma muy acertada las previsiones del Real Decreto-Ley 11/2020, aplicando las medidas previstas de forma conjunta, condonación y moratoria, en lo referente al pago de la renta, mejoras regulatorias que encuentran cobertura en el título competencial exclusivo sobre vivienda que ostenta la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Así, el artículo 21 del Decreto-ley 2/2020 reconoce: la reducción en un 50 por ciento del importe de las mensualidades de la renta de alquiler y el aplazamiento del pago del 50 por ciento restante del importe de las mensualidades. Además, se incorporó un beneficio importante para los arrendatarios al no exigirse acreditación de los requisitos de vulnerabilidad económica, dándolos por supuestos.

No obstante, echamos en falta medidas concretas para los arrendatarios de otro tipo de viviendas de protección pública, no solo de promoción directa de la Junta de Castilla y León, sino también viviendas de promoción privada, o libres reguladas por contratos de arrendamiento de vivienda habitual sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos y que, como consecuencia de la paralización de la actividad económica, también habían visto afectados sus ingresos, por consiguiente, su capacidad para hacer frente a los gastos necesarios para el mantenimiento de sus hogares.

En consecuencia, se formuló una Resolución instando a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente a que considerase la oportunidad de ampliar el régimen de medidas urgentes y

extraordinarias aprobadas por la Comunidad Autónoma de Castilla y León para la protección de las familias y colectivos vulnerables frente al impacto económico y social de la Covid-19, a los arrendatarios de todas las viviendas de protección pública de la Comunidad Autónoma, no solo de promoción directa de la Junta de Castilla y León, así como a los arrendatarios de viviendas libres, no protegidas, que se encontraran en una situación de vulnerabilidad económica y social sobrevenida a consecuencia de la Covid-19, y hubieran visto mermada su capacidad para hacer frente a los gastos básicos y necesarios para el mantenimiento de sus hogares, como el alquiler de su vivienda habitual.

También consideramos la necesidad de solicitar que se acelerara la disposición de soluciones habitacionales mediante ayudas directas, en su caso, para aquellas situaciones que se hubieran exacerbado como consecuencia del impacto de la pandemia, y no pudieran esperar a la gestión ordinaria de las ayudas del Plan Estatal de Vivienda 2018-2020, redoblando los esfuerzos para convocarlas a la mayor brevedad posible con el fin de minimizar el impacto económico y social de la pandemia y requiriendo celeridad pero, además, una implementación sencilla y cercana a los ciudadanos, que permitiera, en su caso, la presentación telemática de las solicitudes a través de plataformas ya existentes, simplificación administrativa y eliminación de cargas burocráticas a los particulares.

La Resolución fue aceptada parcialmente por la Administración autonómica, convocando las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual, mediante la Orden FYM/374/2020, de 5 de mayo.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

### **1. Vivienda**

La crisis sanitaria provocada por la Covid-19 ha generado una grave situación en aquellas personas y hogares que están experimentando con mayor crudeza los efectos de la pandemia, colectivos especialmente vulnerables, familias sin recursos en situación de extrema precariedad, víctimas de violencia de género o, entre otros supuestos, personas en proceso de desahucio o lanzamiento de su vivienda habitual sin alternativa habitacional alguna. Al existir un extraordinario riesgo para sus derechos, los poderes públicos deben actuar en aras de proteger de forma eficaz el derecho a una vivienda digna y adecuada reconocido por el artículo 47 de la Constitución Española.

El Gobierno de España, mediante el Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptaron medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19, estableció dos líneas de ayudas destinadas a las personas arrendatarias de vivienda habitual en situación de vulnerabilidad económica a causa de la

Covid-19. Por un lado, incorporó al Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, un nuevo programa de ayudas al alquiler denominado «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual»; y, por otro, autorizó la creación de una línea de avales para la cobertura por cuenta del Estado de ayudas transitorias de financiación en forma de préstamos ofrecidos por las entidades de crédito a las personas arrendatarias, sin gastos ni intereses y que podrán ser devueltos en un plazo de 6 años prorrogables excepcionalmente por otros 4.

La primera de las líneas de ayuda fue desarrollada por la Orden TMA/336/2020, de 9 de abril, por la que se incorpora, sustituye y modifican los programas de ayudas del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 10, 11 y 12 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19. Además, para atender su financiación, el Estado incrementó la dotación presupuestaria del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021 en 100 millones de euros (disposición final 9ª del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo), correspondiéndole a Castilla y León 5,4 millones de euros.

La segunda línea de ayudas vino a ser implementada por la Orden TMA/378/2020, de 30 de abril, por la que se definen los criterios y requisitos de los arrendatarios de vivienda habitual que pueden acceder a las ayudas transitorias de financiación establecidas en el artículo 9 del Real Decreto-ley 11/2020.

En el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, mediante la Orden FYM/374/2020, de 5 de mayo, por la que se convocan ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual, se implementó la primera de las líneas citadas anteriormente, esto es, la aplicación del nuevo programa de ayudas al alquiler denominado «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual».

En relación a la citada convocatoria de ayudas autonómicas se presentó la única queja en materia de vivienda relacionada con la Covid-19 a instancia de un ciudadano (**5904/2020**). La problemática planteada hacía referencia a la falta de resolución expresa de la solicitud de la ayuda por parte de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Sin embargo, la queja fue archivada por esta Procuraduría al carecer de fundamento y no apreciar irregularidad en la actuación de la Administración autonómica, ya que, si bien la solicitud había sido presentada dentro del plazo previsto en la convocatoria, en el momento de presentación de la reclamación, aún no había transcurrido el plazo máximo (seis meses) para resolver y notificar la resolución de la solicitud, todo ello en virtud de lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del dispendio 9º de la

---

Orden FYM/374/2020, de 5 de mayo, de convocatoria, que establecen que las solicitudes de ayudas se tramitarán y resolverán por el orden de su presentación, en función del cumplimiento de los requisitos establecidos, siendo el plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento de seis meses, a contar desde la entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para resolver.

## **2. Transportes**

Dentro de este apartado, fueron remitidas al Defensor del Pueblo 3 quejas relacionadas con la situación de pandemia originada por la Covid-19 en atención al carácter estatal de las administraciones que habían de ser supervisadas.

De las quejas competencia de esta Procuraduría, 2 han tenido que ver con actuaciones en materia de transportes.

En efecto, la primera se presentó por una usuaria habitual del transporte público interurbano Arcahueja-León. En su reclamación se hacía constar que el día 23 de septiembre de 2020 no le habían permitido subir al autobús junto a otras dos personas más porque estaba lleno, teniendo que esperar hora y media al próximo.

Añadía que en verano existen dos autobuses con destino a León, uno procedente de Riaño y otro de Valencia de Don Juan, llegando los dos a León, si bien en invierno ambos se juntan en Mansilla de las Mulas, llegando uno solo de ellos a León capital. A esta situación hay que añadir que en septiembre, con el inicio del curso escolar, este autobús se utiliza por los estudiantes matriculados en los Institutos de León, reservándose una parte para ellos y dejándose, además, algunas filas de asientos sin uso como medida de prevención frente a la Covid-19. El resultado es que con frecuencia quien espera para subir al autobús se queda sin plaza ante la ausencia de sitio.

Solicitada información a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, informó que no tenía constancia de queja alguna al respecto, prestándose el servicio con normalidad sin que nada pareciera indicar que las circunstancias ocurridas el día 23 de septiembre del pasado año, que motivaron la queja, fueran a repetirse durante el resto del curso escolar, que las filas de asientos vacías se dejan en cumplimiento de las medidas de prevención y control a adoptar para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, conforme a las que deben diferenciarse las zonas ocupadas por los escolares con reserva de plaza de las ocupadas por los usuarios restantes del transporte de uso general mediante dos filas de asientos vacíos y, en caso de no poder llevar a cabo esta separación, pudiendo acceder al autobús tan solo los escolares con reserva de plaza.

Una vez recibido el informe, se acordó ponerlo de manifiesto al interesado, con el fin de que pudiera alegar lo que estimara conveniente. Dentro del plazo concedido al efecto nos manifestó que su queja se había resuelto en cuanto ahora los dos autobuses mencionados prestan servicio hasta el término del recorrido en la ciudad de León.

La segunda queja recibida en nuestra Institución al efecto fue, sin embargo, rechazada por ausencia de reclamación previa por parte del ciudadano.

### **3. Comunicaciones y sociedad del conocimiento**

Las quejas presentadas en materia de comunicaciones y sociedad del conocimiento (telefonía, internet y televisión) relacionadas con la Covid-19 ascendieron a 2, siendo 1 de ellas remitida al Defensor del Pueblo, por ser el comisionado competente para su examen, y la otra cerrada por no haber subsanado el interesado la falta inicial de firma.

## **ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **Terrazas en los establecimientos hosteleros durante las fases establecidas en el Plan para la transición hacia una nueva normalidad**

El artículo 10.4 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 decretó la suspensión de cualquier actividad de restauración y hostelería, mientras durase su vigencia. La adopción, entre otras, de esta medida temporal de carácter extraordinario fue necesaria para contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública dada la envergadura de la pandemia mundial.

No obstante, el punto sexto de dicho precepto habilitó al Ministerio de Sanidad para modificar de manera paulatina las restricciones acordadas en el estado de alarma conforme fuera evolucionando la situación sanitaria en nuestro país. De acuerdo con esta previsión, se aprobó en su día la Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, por la que se flexibilizaron determinadas restricciones sociales y se determinaron las condiciones para el desarrollo, de entre otras actividades, de las de hostelería y restauración en aquellos territorios menos afectados por la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. En dicha norma, se preveía la reapertura al público de las terrazas de los establecimientos hosteleros, si bien se limitaba tanto el número de personas (10 por mesa o agrupación de mesas), como el número de veladores autorizados (el 50 por ciento de las mesas permitidas en el año inmediatamente anterior en base a la correspondiente licencia municipal).

En consecuencia, se inició una actuación de oficio por esta Institución ([1824/2020](#)), formulándose en el mes de mayo de 2020 una Resolución dirigida a los Ayuntamientos de los municipios de más de 5.000 habitantes de Castilla y León, para que se adoptasen una serie de medidas que permitieran compatibilizar la vuelta a la actividad de los establecimientos de ocio con una adecuada protección de la salud pública de los ciudadanos. Así, entre las medidas recomendadas, se instaba a dichas Corporaciones a colaborar con el sector hostelero, para que, de manera inmediata, se ampliase la superficie destinada a terrazas, con el fin de incrementar el número de veladores autorizados, respetando, en todo caso, la proporción del cincuenta por ciento entre mesas y superficie disponible.

Asimismo, se recomendaba a las administraciones municipales que realizasen los estudios técnicos precisos para habilitar nuevos espacios que permitieran ubicar la totalidad de los veladores autorizados en su día, respetando tanto el itinerario peatonal accesible, como los límites de los niveles acústicos establecidos en la normativa vigente. De igual forma, como medida de fomento y apoyo al sector, los ayuntamientos deberían valorar la aprobación de exenciones o reducciones en el abono de las tasas que genera la ocupación por las terrazas de la vía pública o terrenos de uso público, como medida de apoyo que contribuya a la vuelta a la actividad de los establecimientos hosteleros, si bien debería garantizarse en todo caso el principio de suficiencia financiera local.

Todos los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes que contestaron a nuestra Resolución aceptaron las recomendaciones formuladas por esta Procuraduría, remitiendo algunos de ellos copias de las ordenanzas municipales y actos administrativos acreditativos de dicho apoyo al sector hostelero. Sin embargo, también debemos destacar que no recibimos ninguna comunicación de los Ayuntamientos de Medina de Pomar (Burgos), Guardo (Palencia), Real Sitio de San Ildefonso (Segovia), y de Cigales y Medina del Campo (Valladolid), procediendo, en consecuencia, a su inclusión en el Registro de Entidades no colaboradoras con esta Institución.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

En primer lugar, debemos indicar que, con carácter general, el impacto de la pandemia ha provocado una disminución considerable del número de quejas presentadas en el Área de Medio Ambiente, como consecuencia de las restricciones acordadas por las administraciones competentes durante la vigencia de los estados de alarma declarados por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre. En efecto, frente a las 905 quejas que constituían el 16 por ciento del total de las presentadas en 2019, este año tan solo se han recibido 207 reclamaciones, que suponen únicamente un 3,3 por ciento del

conjunto de las recibidas. De esta forma, la prohibición de los festejos patronales, el cierre de los locales de peña en la época estival, la limitación de la movilidad de las personas en horario nocturno y el cierre o la limitación del horario de funcionamiento de las actividades hosteleras durante gran parte de 2020 han determinado una reducción importante del número de reclamaciones en esta materia al haber disminuido, respecto a años anteriores, la contaminación acústica denunciada.

No obstante, debemos hacer una referencia a las 22 quejas presentadas en esta Área relacionadas con la Covid-19 para así conocer la naturaleza de los problemas presentados por los ciudadanos. Así, en un primer momento, se recibieron dos quejas (**552/2020** y **553/2020**), en las que se denunciaba que la Administración autonómica permitía la práctica de la caza en pleno estado de alarma. En efecto, tras la aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, la Consejería de Fomento y Medio Ambiente elaboró una Nota interior dirigida a los Servicios Territoriales de Medio Ambiente de las nueve provincias de Castilla y León, con el fin de aclarar la vigencia de la Instrucción 7/FYM/2018, de 8 de agosto, de la Dirección General del Medio Natural, sobre normalización de los procedimientos de autorización de controles poblacionales de fauna silvestre cinegética, en la que se permitía la caza de conejos en grupos de cuatro personas como máximo en pleno estado de alarma. Sin embargo, tras la recepción de esta queja, tuvimos conocimiento de que la referida Consejería había rectificado su postura inicial, emitiendo una nota de prensa en la que señalaba que se dejaba sin efecto la Nota Interior aprobada en su día, y se acordaba prohibir cualquier práctica cinegética mientras se mantuviera en vigor el estado de alarma. En consecuencia, se acordó el archivo de los expedientes mencionados.

Posteriormente, se recibió otra queja (**1963/2020**) en la que se denunciaban las dificultades para llevar a cabo el aprovechamiento de leñas para el autoconsumo tras la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, ya que se habían formulado denuncias por la Guardia Civil a personas que vivían en localidades muy pequeñas (inferiores a 50 habitantes), que precisaban obtener dicho bien esencial para calentar sus viviendas al percibir únicamente un subsidio de 450 euros. En su respuesta, la Consejería de Fomento y Medio Ambiente nos comunicó que la corta de leñas había estado permitida durante el período de alarma, pero sometida a las restricciones causadas por las limitaciones a la circulación de personas fijadas por la Administración del Estado. En consecuencia, al constatar que los Servicios Territoriales habían notificado a los adjudicatarios la ampliación del período fijado para que así los beneficiarios pudieran ejecutar las cortas solicitadas, esta Institución acordó archivar las actuaciones al estimar que la Administración autonómica no había cometido ninguna irregularidad administrativa.

Las decisiones administrativas para flexibilizar las restricciones durante el primer estado de alarma generaron controversias y conflictos que han llegado a esta Procuraduría. Así, en el expediente **2414/2020**, se recibió una queja en la que se denunciaba la discriminación que sufrían los establecimientos con licencia de bar especial en las limitaciones que se fijaron en el Acuerdo 7/2020, de 14 de junio, del Presidente de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen medidas específicas en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León (provincias de Burgos, León, Palencia, Valladolid y Zamora) correspondientes a la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. En efecto, dicho Acuerdo elaborado a propuesta de la Consejería de Sanidad, impedía *"la reapertura de locales de discotecas y bares de ocio nocturno, salvo exclusivamente las terrazas al aire libre de estos locales, en caso de tenerlas, en las que serán de aplicación las mismas condiciones y requisitos que a las terrazas del resto de establecimientos de hostelería y restauración previstas en el presente acuerdo"*. Esta medida específica suponía, a juicio del reclamante, una grave discriminación respecto a los demás establecimientos con licencias de café-bar, bar o cafetería, puesto que la gran mayoría de negocios de ocio nocturno podían funcionar, respetando los horarios, medidas de higiene y distanciamiento. En su informe remitido, la Consejería de Sanidad nos comunicó que, tras la promulgación del Acuerdo 29/2020, de 19 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, se permitió en Castilla y León la reapertura de las discotecas y el resto de establecimientos de ocio nocturno eliminando así la discriminación denunciada. Por ello, se acordó el archivo de actuaciones al haberse solucionado el problema expuesto.

Sin embargo, la mayor parte de las reclamaciones formuladas en el Área de Medio Ambiente en relación con la Covid-19 se han referido a denuncias presentadas por vecinos ante la ampliación de la superficie de algunas terrazas concedidas por los Ayuntamientos tras la entrada en vigor de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. A título de ejemplo, debemos mencionar las reclamaciones presentadas por varios ciudadanos (2564/2020 y 10 más), en las que se mostraba su disconformidad con la ubicación de la terraza de un bar en el municipio vallisoletano de Cigales, ya que cortaba una vía pública al permitirse la colocación de más sillas y mesas de las existentes anteriormente, sin respetar la distancia de seguridad frente a las viviendas de los vecinos más inmediatos, lo que suponía un riesgo para la salud pública como consecuencia de la expansión de la Covid-19. Tras solicitar información, el Ayuntamiento admitió los hechos en su respuesta y nos comunicó que se había procedido a la

retirada de la terraza instalada, por lo que se acordó el archivo de actuaciones al haberse resuelto el problema expuesto.

Asimismo, debemos destacar la presentación de una queja (2849/2020), en la que el autor mostraba su temor ante las actividades de prostitución que se desarrollaban en un piso cercano a su vivienda en la ciudad de Valladolid, ya que estimaba que podría suponer un riesgo epidemiológico para los vecinos de dicho inmueble al circular los clientes por espacios comunes (portal, escaleras y ascensor). Esta situación motivó que se formulase una denuncia ante la Consejería de Sanidad y a las Policías Local y Nacional alertando del riesgo para la salud pública que podría suponer dicha situación. En su respuesta, los agentes de la autoridad reconocieron, tras la investigación practicada, la veracidad de los hechos denunciados y la Administración autonómica estimó que se trataba de una cuestión que correspondía resolver al Ayuntamiento, estando pendientes de estudio dichos informes por esta Procuraduría.

Finalmente, es preciso mencionar que un ciudadano presentó una reclamación (3652/2020) en la que mostraba su disconformidad con la celebración del VIII Festival Internacional del Circo (CIR&CO 2020) que organizó la Consejería de Cultura y Turismo en la ciudad de Ávila, al considerar que la programación de un centenar de eventos en espacios tanto cerrados como abiertos durante la última semana del mes de agosto suponía un riesgo sanitario considerable dadas las restricciones establecidas en el Plan de Medidas de Prevención y Control aprobado mediante Acuerdo 46/2020, de 20 de agosto, de la Junta de Castilla y León. Dicha queja se admitió a trámite solicitando información a las Administraciones autonómica y municipal, habiendo llegado el informe del Ayuntamiento de Ávila con posterioridad a la fecha de cierre de este Informe anual.

## **ÁREA DE EDUCACIÓN**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **1. Actividad educativa no universitaria durante el estado de alarma**

El expediente de oficio [1483/2020](#) surgió a partir de la situación impuesta por el estado de alarma decretada en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y la suspensión de la enseñanza presencial, imponiéndose las actividades educativas a través de las modalidades a distancia y online, siempre que resultara posible. Se planteó, en consecuencia, un escenario de incertidumbre sobre la fecha en la que podría reanudarse la actividad presencial e, incluso, si se reanudaría antes de finalizar el periodo lectivo establecido en el

---

calendario escolar vigente para todas y cada una de las etapas educativas del curso 2019/2020. Finalmente, la reanudación de dicho curso escolar no tuvo lugar.

Con todo, ante la situación producida, cabía pensar en los alumnos que estaban confinados en sus domicilios en pequeñas localidades en las que no existe conexión a Internet y los serios inconvenientes que afrontarían para seguir lo que restaba del curso 2019/2020. Por ello, desde un primer momento, se consideró por parte de esta Procuraduría que, para estos alumnos, con independencia de la necesidad de resolver el problema de fondo de la ausencia de línea ADSL en sus localidades, deberían establecerse tutorías y vías de comunicación con el profesorado y los centros educativos que les permitiera seguir, en todo caso, el desarrollo del curso en las mismas condiciones que el resto de sus compañeros que residían en localidades que sí contaban con acceso a Internet.

Asimismo, por su corta edad, algunos alumnos precisarían de la ayuda de sus padres o tutores, hermanos o resto de familiares para acceder a las alternativas telemáticas puestas a su disposición desde los centros educativos y por el profesorado, por lo que podrían darse situaciones, por diverso tipo de razones, en las que esa ayuda no se pudiera prestar o no se prestara en las debidas condiciones. Se planteaba, en definitiva, una problemática similar a la anteriormente indicada, en la que los menores podrían resultar muy perjudicados, vulnerándose su derecho a la educación en igualdad de condiciones al del resto de alumnos.

Por otro lado, una especial problemática presentaban los alumnos que estaban cursando segundo curso de bachillerato, cuya actividad educativa no presencial podría, además de influir en su formación, incidir negativamente en la calificación obtenida en la Evaluación de Bachillerato para el acceso a la Universidad (EBAU), lo que también iría en contra del principio de igualdad.

Todo ello llevó a la Procuraduría, a principios del mes de abril de 2020, a obtener información sobre si, desde los centros educativos, se había previsto la situación de los alumnos que no contaban con acceso a las vías telemáticas o que tuvieran dificultades para su uso y si se habían diseñado medidas para solventar la problemática que pudiera surgir al respecto. Igualmente, se solicitó información sobre la forma en la que los centros educativos llevarían a cabo las evaluaciones, así como sobre las particularidades del alumnado que había de presentarse a la EBAU, de tal modo que no se vieran perjudicados en los resultados que pudieran obtener condicionados por la actividad educativa no presencial.

Una vez recibida la información solicitada a la Consejería de Educación se dio cuenta, a través de la Resolución formulada por la Procuraduría, de las actuaciones llevadas a cabo por la Administración para garantizar el derecho a la educación de todos los alumnos durante el cierre de los centros educativos, haciéndose hincapié en los apoyos recibidos por el alumnado.

En concreto, respecto a dichos apoyos, desde la Defensoría se hizo una especial llamada de atención en cuanto a la necesidad de adaptar o suplir los apoyos que precisaran los alumnos con necesidades educativas especiales durante la suspensión de la actividad docente presencial. También se incidió en que, de cara al futuro, y al margen de cualquier situación que pudiera imponer la actividad educativa no presencial de manera extraordinaria, se facilitara a todo el alumnado de Castilla y León los medios que le permitieran mantener una conexión digital permanente con los centros educativos y su profesorado de forma ordinaria. Finalmente, se instó a que las actuaciones que pudiera llevar a cabo la Consejería de Educación ante la Administración estatal, por sí sola o junto con el resto de comunidades autónomas, estuvieran orientadas a que la EBAU se realizara de tal modo que todos los alumnos tuvieran las mismas oportunidades, y pudieran ser evaluados en igualdad de condiciones con independencia del territorio en el que se desarrollara dicha evaluación.

La Resolución fue aceptada, salvo en el punto relativo a que, de cara al futuro, y al margen de cualquier situación que pudiera imponer la actividad educativa no presencial de manera extraordinaria, se facilitara a todo el alumnado de Castilla y León los medios que le permitieran mantener una conexión digital permanente con los centros educativos y su profesorado de forma ordinaria. A estos efectos, la Consejería de Educación puso de manifiesto que únicamente se facilitaría al alumnado que necesitara los medios para mantener la conexión digital en periodo lectivo si se dieran circunstancias que no permitieran la enseñanza presencial.

## **2. Enseñanza universitaria no presencial con motivo del estado de alarma**

Las Universidades públicas de Castilla y León con motivo de la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 declarado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, también suspendieron las actividades de enseñanza presencial para lo que restaba del curso 2019/2020, siendo sustituidas por otras actividades en las modalidades de enseñanza online o a distancia.

En el escenario surgido tras la declaración del estado de alarma, algunos estudiantes también podían tener serios inconvenientes para seguir las enseñanzas universitarias y para participar en las evaluaciones correspondientes en la última etapa del curso académico 2019/2020.

Ante dicha situación, el Procurador del Común, también a principios del mes de abril de 2020, inició el expediente [1467/2020](#), con motivo del cual, ya finalizado el periodo lectivo del curso académico 2019/2020, constató la actuación desarrollada por las Universidades públicas de Castilla y León de cara a dar respuesta a las necesidades que había presentado el alumnado universitario, así como para el establecimiento de unas pautas de evaluación que permitieran

considerar la dedicación, el esfuerzo y el rendimiento de los alumnos con criterios objetivos. Asimismo, la Procuraduría hizo una especial llamada de atención sobre la necesidad de compensar las carencias y dificultades que presentaban los alumnos, en particular económicas y surgidas con motivo de la brecha digital, garantizando la igualdad de oportunidades de todos siempre que las circunstancias así lo exigieran. Finalmente, también se estimó oportuno hacer hincapié en que, de cara al futuro, y al margen de cualquier situación que pudiera imponer la actividad educativa no presencial con carácter extraordinario, las Universidades debían incorporar plataformas de gestión del aprendizaje que estuvieran disponibles y operativas en todo momento para los estudiantes y los docentes, con independencia de si la modalidad de enseñanza que hubiera de ser adoptada fuera la completamente presencial, la no presencial o la mixta.

La Resolución dirigida a cada una de las cuatro Universidades públicas de Castilla y León fue aceptada por estas.

### **3. Abono de actividades extraescolares y de actividades y servicios complementarios durante el estado de alarma**

La situación impuesta por el estado de alarma, y el establecimiento de la enseñanza no presencial, también llevó a la Procuraduría a obtener información sobre la problemática que pudiera existir en cuanto al abono por parte de las familias de servicios complementarios, tales como los de comedor o transporte escolar que habían dejado de prestarse, así como de las actividades extraescolares y complementarias que estuvieran programadas y que tampoco habían podido ser realizarse, todo ello mediante la tramitación del expediente [1714/2020](#).

A la vista de la información facilitada por la Consejería de Educación, al margen de casos puntuales, no parecía que se hubieran satisfecho o exigido cantidades por servicios y actividades que no se hubieran prestado; no obstante lo cual, a través de la oportuna Resolución, el Procurador del Común recordó que, en todo caso, las familias no debían abonar el importe correspondiente a los servicios y actividades que no hubieran podido desarrollarse con motivo de la suspensión de la actividad escolar presencial impuesta por la declaración del estado de alarma.

Con relación a ello, la Consejería de Educación informó que, en el caso de los programas Madrugadores y Tardes en el Cole, cuyo abono del precio público se hacía mediante ingreso o transferencia bancaria, en la cuenta de tasas y precios públicos de titularidad de cada dirección provincial de educación, dentro de los 10 primeros días de cada mes, se llevarían a cabo las devoluciones procedentes a aquellas familias que tuvieran dada una orden de

transferencia periódica y no hubieran procedido a anularla tras la suspensión de las actividades educativas presenciales.

#### **4. Cuotas de las residencias universitarias con motivo del estado de alarma**

La declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 y la consiguiente suspensión de la actividad educativa presencial en el ámbito universitario, como también en el resto de etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza contemplados en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, también motivó el cierre de las residencias universitarias y de los colegios mayores dependientes de las Universidades públicas de Castilla y León.

Teniendo en consideración lo anterior, el Procurador del Común, en la tramitación del expediente [1771/2020](#), se dirigió a las cuatro Universidades públicas de Castilla y León para que, en el caso de que no lo hubieran hecho en su momento, procedieran a la devolución de lo abonado por los estudiantes para su alojamiento en residencias y colegios universitarios dependientes de aquellas en el periodo correspondiente al mes de marzo de 2020 en el que estuvo vigente el estado de alarma, sin la exigencia de ningún importe en concepto de custodia y mantenimiento de las pertenencias dejadas por los estudiantes, dada la imposibilidad de acceder a las mismas a partir del momento en el que se decretó el estado de alarma.

También se pidió a las mismas Universidades que, en caso de que no lo hubieran realizado en ese momento, facilitaran a los estudiantes que habían dejado pertenencias en las residencias y colegios mayores, a causa del estado de alarma, la pertinente recuperación de las mismas.

Las Universidades también acogieron favorablemente la Resolución de la Procuraduría.

#### **5. Aportaciones extraordinarias ante la Covid-19 desde ámbitos educativos**

El estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 dio lugar a una situación sin precedentes, en la que fue necesaria la buena disposición de todas y cada una de las instituciones públicas y privadas para atender las necesidades de todo tipo que había presentado y estaba presentando la ciudadanía.

En ese contexto, a finales del mes de marzo de 2020, el Procurador del Común inició el expediente de oficio [881/2020](#) para determinar la contribución realizada por la Administración educativa de Castilla y León y por las Universidades públicas de la Comunidad en cuanto a la puesta a disposición de sus equipos, talleres, laboratorios, etc., así como de profesionales o personal con conocimientos y habilidades que pudieran aportar su labor en todos los campos en los que era preciso situar la lucha contra la Covid-19.

Con relación a ello, la Consejería de Educación señaló que había puesto a disposición de la Gerencia Regional de Salud, de la Gerencia Regional de Servicios Sociales y de la Agencia de Protección Civil de Castilla y León, edificios de residencias y de escuelas-hogar y diverso tipo de mobiliario como camas e, igualmente, se había procedido a la donación y fabricación de materiales necesarios para los equipos de protección y para el mantenimiento y promoción de la investigación. Dentro del ámbito de las enseñanzas no universitarias, la Consejería de Educación también hizo hincapié en la disposición de recursos educativos digitales y televisivos para facilitar la continuidad de la actividad educativa no presencial.

En cuanto a la información proporcionada por las Universidades públicas de Castilla y León, se pusieron de manifiesto una serie de actuaciones realizadas por las mismas tales como las pruebas de diagnóstico; la fabricación de protectores de mascarillas destinadas a los sanitarios a través de la impresión 3D; la puesta a disposición de unidades de prevención (guantes, mascarillas, calzas, gorros, respiradores, filtros, etc.); la donación de materiales y equipamientos sanitarios que habían sido requeridos por los hospitales; la cesión de camas y mobiliario para uso sanitario; el soporte que se había dado a la Gerencia de Atención Primaria para el análisis de la situación de las residencias de personas mayores por parte del Área de Medicina Preventiva de Salud Pública de la Universidad de León; la constitución de un grupo de investigación para el diagnóstico de las infecciones por Covid-19, etc.

Considerando dicha información, la Procuraduría dirigió una Resolución, tanto a la Consejería de Educación, como a las cuatro Universidades públicas de la Comunidad de Castilla y León, en la que se hizo hincapié en que la investigación, considerada como una actividad esencial para la comunidad, debía ser el principio que facilitara el desarrollo de la misma durante situaciones de crisis que justificaran restricciones de actividades y movimientos, en particular cuando esa investigación pudiera estar directa o indirectamente relacionada con la lucha frente a situaciones como la creada por la Covid-19 y sus consecuencias. También se indicó que las Universidades públicas de Castilla y León deberían contar con un protocolo de actuación ante situaciones de crisis sanitaria para aportar los medios personales y materiales disponibles, designando un responsable o un equipo responsable que iniciara la apertura del protocolo y tomara decisiones en el marco del mismo, lo que aportaría eficacia y agilidad de respuesta ante situaciones sobrevenidas. Asimismo, se señaló que, en todo caso, se debería contar con las empresas, otras entidades de todo tipo y voluntarios que, en la medida de sus posibilidades y disposición, pudieran aportar recursos útiles con los que enfrentarse a situaciones de crisis como la vivida.

La Resolución fue aceptada, tanto por la Consejería de Educación, como por las Universidades públicas a las que fue dirigida.

---

## **6. Inicio del curso escolar 2020-2021**

El 5 de agosto de 2020, la Procuraduría inició el expediente [3088/2020](#) con relación a lo que sería el comienzo del curso escolar 2020/2021, a la que se fueron acumulando grupos de quejas presentadas por los ciudadanos a través de las que se solicitaba, en unos casos, el inicio del curso escolar de forma no presencial; en otros, el aumento de profesorado para hacer frente a las necesidades que requeriría la actividad docente; en otros, la implantación de la jornada continua con carácter generalizado para minimizar riesgos de contagio de la Covid-19; y, con un carácter más genérico, la concreción de medidas que resultaran efectivas para iniciar el curso con las máximas garantías.

Según el calendario escolar establecido para el curso 2020/2021, este tendría su inicio el 9 de septiembre, en el marco de la situación extraordinaria marcada por la pandemia surgida de la Covid-19. Los alarmantes rebrotes de la enfermedad detectados cada día durante el mes de agosto de 2020, así como que los centros educativos serían espacios cerrados en los que se concentraría un elevado número de personas durante un considerable número de horas, obligaban a poner la máxima atención en las medidas que debían ser adoptadas, para que se pudiera iniciar la actividad lectiva en el mes de septiembre de 2020 con seguridad.

A tal efecto, la Consejería de Educación contaba, desde el mes de julio de 2020, con el Protocolo de prevención y organización del regreso a la actividad lectiva en los centros de Castilla y León para el curso 2020/2021. No obstante, desde diversos ámbitos (familias, profesorado, sindicatos, etc.) se cuestionaban las posibilidades de iniciar de forma segura el curso escolar, planteándose todo tipo de incertidumbres en consideración al contenido del Protocolo, que tuvo que ser adaptado al Acuerdo 35/2020, de 16 de julio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, en la Comunidad de Castilla y León; así como al Acuerdo 49/2020, de 31 de agosto, de la Junta de Castilla, por el que se dio publicidad al Acuerdo del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, adoptado en coordinación con la Conferencia Sectorial de Educación, sobre la declaración de actuaciones coordinadas en salud pública frente a la Covid-19 para centros educativos durante el curso 2020-2021, formalizado el 27 de agosto de 2020, esto es, escasos días antes del inicio del curso escolar.

Con todo, la necesidad de que se dotara a los centros educativos de profesorado de refuerzo y de personal de limpieza suficiente, las excesivas ratios de alumnos establecidas para espacios cerrados (aulas, comedores, baños, patios, medios de transporte, etc.), las dificultades en muchos casos para ampliar los espacios destinados a aulas que permitieran asegurar las distancias, la máxima implicación y responsabilidad del profesorado en tareas que no serían propiamente docentes, la seguridad de las personas especialmente vulnerables que convivieran

o que pudieran estar en contacto con los alumnos y el resto de los miembros de la comunidad educativa, la situación de los alumnos que presentaran problemas de salud y que les hiciera más vulnerables ante posibles contagios si necesariamente tenían que asistir a los centros educativos, la escasa madurez y autonomía de los niños más pequeños en cuanto a las medidas higiénico-sanitarias que habían de ser adoptadas, las medidas que habrían de ser tomadas en el caso de que se detectaran casos de afectados por la enfermedad en un centro educativo, etc., eran motivo de una razonable preocupación.

En el marco de lo expuesto, aunque la Procuraduría no había recibido el informe solicitado el 5 de agosto de 2020 a la Consejería de Educación, pero dado el inminente inicio del curso académico 2020-2021, parecía oportuno emitir la Resolución de 7 de septiembre de 2020, proponiéndose en ella una serie de medidas dirigidas a que se garantizara la total seguridad de la comunidad con motivo de la apertura de los centros educativos, y a que se adoptaran las decisiones adecuadas según un enfoque basado en los riesgos, a fin de maximizar los beneficios en materia de salud y educación para los estudiantes, profesores, personal y la comunidad educativa en general y, al mismo tiempo, ayudar a prevenir nuevos brotes de Covid-19 en los centros educativos.

A fecha de cierre del informe, la Consejería de Educación no se había pronunciado sobre la aceptación o no aceptación de la Resolución.

### **7. Dotación de personal de enfermería para los centros educativos**

La Procuraduría ha venido poniendo de manifiesto la conveniencia de que los centros educativos ordinarios cuenten con el apoyo de profesionales de enfermería, tanto a los efectos de obtener la plena inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales, como, con carácter general, para atender el conjunto de las necesidades que pueda presentar cualquier alumno en todo momento.

En el marco de la actual pandemia y del desarrollo del curso escolar 2020/2021, en el que habían de llevarse a cabo actuaciones de detección y adopción de medidas ante casos de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa con síntomas compatibles con la Covid-19 en los propios centros educativos, cobraba un manifiesto interés la dotación de profesionales de enfermería en estos centros, todo ello en consideración a sus conocimientos, competencias y cualificación.

Con todo, aunque debía existir una estrategia global para luchar frente a la pandemia ocasionada por la Covid-19, siguiendo los protocolos establecidos al efecto para la prevención y organización de la actividad lectiva y para la realización de pruebas PCR y el seguimiento de casos posibles de Covid-19, la Administración educativa habría de mantener como uno de sus

objetivos el de la dotación de dicho personal de enfermería para los centros educativos de nuestra Comunidad y así se expresó en la correspondiente Resolución dirigida a la Consejería de Educación con motivo de la tramitación del expediente [3087/2020](#).

Sin embargo, la Consejería de Educación vino a rechazar la Resolución, al menos a corto plazo, insistiendo en el planteamiento expuesto en la información facilitada para la tramitación del expediente, según el cual, en el contexto marcado por la pandemia ocasionada por la Covid-19, la Junta de Castilla y León estaba actuando bajo un marco estratégico global y coordinado, concentrando los recursos disponibles del Sistema Público de Salud en los centros sanitarios y estableciendo las pertinentes actuaciones de coordinación y seguimiento en los centros de atención primaria, servicios de vigilancia epidemiológica y responsables del sistema educativo, para garantizar la implantación óptima y eficiente de los protocolos que estaban vigentes destinados a garantizar la protección de la salud y la atención educativa de la población.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

El ámbito educativo ha sido uno de los que se ha visto especialmente afectado por la pandemia ocasionada por la Covid-19 y ello ha tenido su reflejo en el porcentaje de quejas que los ciudadanos han presentado al respecto. Así, prácticamente la cuarta parte del total de las 1.826 quejas del Área de Educación han estado relacionadas con la incidencia de las medidas que se han adoptado, o que se tenían que haber adoptado, para que el servicio educativo se mantuviera bajo unas circunstancias en las que se garantizara, tanto el logro de los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje, como la calidad de la educación y la seguridad personal de la comunidad educativa.

Si el último trimestre del curso 2019/2020 estuvo protagonizado por la suspensión de la enseñanza presencial en todos los centros y etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza contemplados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, incluida la enseñanza universitaria, así como cualesquiera otras actividades educativas o de formación impartidas en otros centros públicos o privados, la transición del curso 2019/2020 al curso 2020/2021 también produjo suma inquietud acerca de cómo debía afrontarse el reinicio de la actividad educativa presencial implantada con carácter general por las Administraciones educativas. Una vez iniciado el curso 2020/2021, la repercusión de las medidas adoptadas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 siguió dando lugar a la demanda de ciertas correcciones, adaptaciones y mejoras que permitieran conciliar la llamada "nueva normalidad" con las necesidades del alumnado, del profesorado, de las familias, del personal de servicio y, en definitiva, del conjunto de la comunidad educativa.

---

En concreto, 21 quejas ponían de manifiesto la discrepancia con el hecho de que, durante el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, declarado en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, se mantuvieran abiertos los centros educativos no universitarios con la presencia de un miembro del equipo directivo y un ordenanza, así como un coordinador TIC, responsable de los medios informáticos o personas que desempeñaran dichas funciones. No obstante, dichas quejas fueron rechazadas por no advertirse irregularidad en las medidas adoptadas en el contexto al que se referían.

Además de cierto número de quejas a través de las cuales se instaba a que el curso 2020/2021 se iniciara de manera no presencial o a que se abriera la opción de seguir el mismo de forma no presencial, otras 73 quejas fueron acumuladas a un expediente de oficio que de forma coetánea se estaba tramitando respecto a las medidas de diversa índole que habrían de adoptarse para el inicio del curso 2020/2021, 266 quejas ponían de manifiesto la pretensión de que la jornada continua fuera la establecida de forma general en todos los centros educativos de enseñanzas obligatorias y otras 240 quejas se referían, en fin, a la pretensión de que la jornada partida establecida en un concreto centro educativo se convirtiera en jornada continua, de manera excepcional, durante el primer trimestre del curso escolar 2020/2021.

Asimismo, una vez iniciado el curso escolar 2020/2021, diversas quejas fueron presentadas sobre la adecuada definición de "contacto estrecho" a los efectos de la realización de los test PCR a los afectados y de la adopción del resto de medidas que impusieran las autoridades sanitarias, acerca del retraso en la realización de las primeras pruebas PCR a los alumnos que habían sido calificados de contactos estrechos, en relación con la dotación de monitores para los comedores escolares, la fijación de turnos vespertinos para el alumnado de enseñanzas post-obligatorias o la instalación de purificadores de aire para las aulas.

A las quejas señaladas habría que añadir, en materia de educación especial, otra queja sobre la ausencia de medidas para que pudieran ser desarrolladas las actividades relacionadas con el ámbito de la Formación y Orientación Laboral del Programa para la transición a la vida adulta, que no habían podido ser realizadas durante la suspensión de la actividad educativa presencial.

La actuación de la Procuraduría con relación a dichas quejas, que habría de completarse con la de los expedientes iniciados de oficio de los que se trata en otro apartado específico de este Informe, ha estado marcada por una serie de resoluciones, dirigidas a la Consejería de Educación, siendo las más significativas las que seguidamente serán

desarrolladas, existiendo una escasa aceptación de las mismas por parte de la Administración. De hecho, a falta de respuesta a la Resolución emitida con relación a la dotación de purificadores de aire en las aulas a fecha de cierre de este Informe, todas las Resoluciones a las que luego se hará referencia fueron rechazadas, a excepción de la relativa a la prestación del servicio de transporte escolar para el alumnado de enseñanzas post-obligatorias afectados por el establecimiento de turnos en jornada vespertina.

Al margen de ello, la colaboración de la Administración educativa con la Procuraduría para tramitar las quejas presentadas ha sido la correcta, tanto a la hora de facilitar la información necesaria para la tramitación de los expedientes de queja, como a la hora de motivar las posturas adoptadas respecto a las resoluciones emitidas.

## **1. Enseñanza no universitaria**

### **1.1. Aspectos relacionados con la escolarización de alumnos**

Centrándonos en el contenido de las quejas tramitadas a lo largo del año 2020, hay que señalar que, de cara al inicio del curso escolar 2020/2021, se inició el expediente [4357/2020](#) relativo a la pretensión dirigida a la Procuraduría para que, en aquellos centros que tenían implantada la jornada partida, se estableciera la jornada continua, ya fuera a través de la prórroga del horario de septiembre durante todo el primer trimestre de dicho curso escolar como mínimo, ya fuera estableciendo la jornada continua durante el curso escolar de forma indefinida y a la espera de que la crisis sanitaria motivada por la Covid-19 tuviera su fin.

También a través de las quejas recibidas en la Institución, se evidenció que, en algunos casos, se habían producido reacciones, bien de las propias familias, bien a través de las asociaciones y federaciones de padres, con o sin la participación de los titulares de los centros privados concertados, de cara a la implantación de la jornada continua en los términos señalados, llevándose a cabo votaciones para determinar el apoyo que tendrían las solicitudes dirigidas al establecimiento de la jornada continua en algunos centros que contaban con jornada partida, con unos resultados favorables a la jornada continua.

Dichas quejas habría que ponerlas en relación con el expediente tramitado de oficio por esta Procuraduría con la referencia [3088/2020](#), que había concluido con la Resolución dirigida a la Consejería de Educación el 7 de septiembre de 2020, en la que, entre otras cuestiones, se había abordado el tema relativo a la jornada escolar y se apuntaba a que la implantación de la jornada continua en todos los centros educativos, efectivamente, sería una medida que evitaría la mitad de las entradas y salidas diarias y reduciría el tiempo de permanencia en los centros de todo el personal, por lo que, igualmente, contribuiría a minimizar

los riesgos de contagios. No obstante, tampoco se ignoraba que el cambio organizativo, que requería el establecimiento de la jornada continua de forma temporal para los centros que tenían establecida la jornada partida, podría resultar complejo, además de tener su incidencia en la conciliación de la vida familiar y laboral de aquellos que estuvieran más adaptados a la jornada escolar partida de su centro educativo, teniendo en cuenta, además, que, al menos en el primer trimestre del curso escolar, estaban suspendidas las actividades extraescolares.

Al margen de la actuación de oficio referida, con motivo de las quejas tramitadas una vez iniciado el curso 2020/2021, la Consejería de Educación expresó que no existía una evidencia científica que permitiera considerar que la jornada continua fuera más beneficiosa que la jornada partida, si bien, a juicio de la Defensoría, la cuestión debía formularse en términos de prevención. En efecto, al margen de evidencias científicas, un dato objetivo era que la jornada continua disminuía significativamente las entradas y salidas masivas de la población de alumnos a los centros educativos, con lo que ello suponía en cuanto a las aglomeraciones de familiares para llevar y recoger a los alumnos, a la reducción del tiempo de permanencia del profesorado y del resto de personal en los centros de trabajo, a la disminución de la demanda de los servicios de comedor y transporte escolar que implicaban compartir los espacios destinados a los mismos, a la reducción del tiempo libre o de recreo entre las clases de la mañana y la tarde, etc.

Por otro lado, aunque la Consejería de Educación también invocó el derecho de los padres a la libre elección de centro docente consagrado en el artículo 3 de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, de Educación, tampoco cabía considerar que las medidas que hubiera podido adoptar la Administración educativa respecto al establecimiento de la jornada continua, ante la situación de la pandemia, supusieran una restricción a dicho derecho. De hecho, la Administración educativa autonómica había estimado la solicitud procedente de 6 centros educativos para la implantación de la jornada continua, de forma excepcional y provisional para el curso 2020/2021, ante la crisis sanitaria de la Covid-19 y ello al margen del procedimiento regulado en la Orden de 7 de febrero de 2001, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se regula el procedimiento de autorización de modificación de la jornada escolar en los centros sostenidos con fondos públicos de Educación Infantil y/o Primaria de la Comunidad de Castilla y León, tras constatarse el acuerdo de las partes afectadas para que operara el cambio organizativo en el centro, asegurándose así la conformidad de la comunidad educativa.

Por todo ello, desde la Procuraduría se volvió a hacer hincapié en que, dado que la jornada escolar continua limitaba las ocasiones en las que se facilitaba la transmisión vírica,

---

esta limitación habría de haber sido valorada a la hora de establecer las medidas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

A tal efecto la Administración educativa contaba, desde el principio, con una clara habilitación para implantar la jornada escolar continua, con carácter excepcional, en todos los centros educativos de la Comunidad, en tanto la evolución de la crisis sanitaria no retrocediera a extremos deseables y en aplicación del principio de prevención. No obstante, también debía considerarse que, dado el carácter de las medidas que globalmente estaban vigentes en cada momento para hacer frente a la crisis sanitaria, se imponía cierta estabilidad de las mismas en tanto no existieran claros motivos que justificaran su modificación.

Por otro lado, si la Administración educativa tenía previsto acoger solicitudes individuales relativas al establecimiento de la jornada escolar continua ante la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 durante el curso escolar 2020/2021, como finalmente así fue, la comunidad educativa debió contar con la información suficiente para saber cómo y cuándo se podían presentar las correspondientes solicitudes, algo que no se hizo. Así, a la vista de la información previa que hubiera facilitado la Administración, las partes interesadas hubieran podido promover las mayorías que justificaran la solicitud de implantación de la jornada continua de manera excepcional. Sin embargo, es muy posible que, desde algunos centros, no se llegara a hacer o lo hicieran tarde por desconocimiento, al menos antes de que tuviera efecto el cambio de jornada (de continua a partida) que se produjo ya con el inicio del mes de octubre.

En cualquier caso, todo lo señalado eran consideraciones que, a efectos prácticos, quedaban desfasadas casi a mediados del mes de noviembre en el que se emitió la Resolución de esta Procuraduría, pero que, de cara al futuro, en función de la evaluación de la pandemia, convendría volver a considerar.

Con todo, la Consejería de Educación rechazó la Resolución, señalando que la normativa dispuesta con motivo del estado de alarma no permitía a la Administración educativa adoptar una medida como la implantación generalizada de la jornada continua para todos los centros educativos de Castilla y León. A los mismos efectos, la Consejería de Educación hizo alusión a la libre elección de centro educativo y al carácter propio de los centros educativos, como aspectos esenciales del derecho fundamental a la educación que habían de ser respetados en todo caso.

La Consejería de Educación también hizo hincapié, a los efectos de rechazar la Resolución emitida por esta Procuraduría, en que no existía evidencia científica que permitiera

---

considerar que la jornada continua fuera más beneficiosa que la partida, así como que había existido una tendencia decreciente en el número de aulas que habían tenido que ser confinadas, estabilizándose en un 0,2 por ciento del total de las aulas a lo largo del mes de diciembre de 2020, sin que se hubieran apreciado diferencias significativas entre los centros en función del tipo de jornada establecida.

Por otro lado, respecto a la consideración realizada desde la Defensoría en el sentido de que debían haberse hecho públicos los criterios por los que, al margen del procedimiento establecido con carácter ordinario para el cambio de jornada escolar se autorizó o se podría autorizar la implantación excepcional de la jornada continua, la Consejería de Educación mantuvo que, al margen del periodo extraordinario que se dio durante el mes de septiembre de 2020, para que aquellos centros que quisieran modificar la jornada escolar lo pudieran solicitar, por lo demás, se aplicó la normativa vigente, la cual ya estaba publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León y era conocida por la comunidad educativa.

El expediente [4119/2020](#) se inició con una queja sobre la definición de contacto estrecho que se recogía en la Instrucción publicada por la Consejería de Educación el 9 de septiembre de 2020, sobre actuaciones a desarrollar en los centros sostenidos con fondos públicos para la realización de pruebas de detección PCR y seguimiento de casos posibles de Covid-19. Conforme a dicha definición, contacto estrecho era cualquier alumno, profesional del centro educativo, docente u otro trabajador que hubiera compartido espacio con el caso confirmado a una distancia de menos de 1,5 metros alrededor del caso sin haber utilizado la mascarilla, durante más de 15 minutos acumulados a lo largo de la jornada.

Pero frente a los 1,5 metros a los que se hacía referencia en la Instrucción de la Consejería de Educación, en el apartado E de la Guía de actuación ante la aparición de casos de Covid-19 en centros educativos del Ministerio de Sanidad, en sus versiones del 10 y 24 de septiembre de 2020, se establecía como referencia la distancia de menos de 2 metros.

Teniendo en cuenta que la Estrategia de detección precoz, vigilancia y control de Covid-19 del Ministerio de Sanidad, actualizada el 25 de septiembre de 2020, se remitía, a los efectos de la definición de contacto estrecho en el ámbito educativo, a lo establecido en la Guía de actuación ante la aparición de casos de Covid-19 en centros educativos anteriormente referida (apartado D.1), se advertía que el rastreo y manejo de los contactos en el ámbito educativo en la Comunidad de Castilla y León podía resultar de una menor eficacia que en otros ámbitos como en aquellos en los que se aplicaba dicha Estrategia (ámbitos de atención primaria, hospitalario, de residencias de mayores y otros centros sanitarios, de centros

penitenciarios y otras instituciones cerradas y ámbito laboral); al margen de la contradicción existente con la distancia de control establecida en la Guía de actuación ante la aparición de casos de COVID-19 en centros educativos del Ministerio de Sanidad.

Sin embargo, la Consejería de Educación, a través de su informe, se remitió a la Orden del Ministerio de Sanidad, de 27 de agosto de 2020, mediante la que se aprueba la declaración de actuaciones coordinadas en salud pública frente a la Covid-19 para centros educativos durante el curso 2020-2021, de la que se dio publicidad a través del Acuerdo 49/2020, de 31 de agosto, de la Junta de Castilla y León, en la que, ciertamente, se establecía, en la letra C) del apartado I, sobre *“Medidas referidas a los centros educativos”*, que *“De forma general, se mantendrá una distancia interpersonal de al menos 1,5 metros en las interacciones entre las personas en el centro educativo”*.

No obstante, esta Orden del Ministerio de Sanidad de 27 de agosto de 2020 lo que establecía era un mínimo de distancia interpersonal de 1,5 metros, con un carácter generalizado; lo que no cabía identificar con lo que debían ser considerados contactos estrechos respecto a casos confirmados, a los efectos de realizar los test PCR a los afectados y adoptar el resto de medidas que impusieran las autoridades sanitarias.

Por lo anteriormente expuesto, se instó a la Consejería de Educación a armonizar el contenido de la Instrucción de la Consejería de Educación con la Guía de actuación del Ministerio de Sanidad, en lo que se refería a la definición de contactos estrechos.

La Resolución emitida en dicho sentido fue rechazada por la Consejería de Educación, remitiéndose esta al contenido, tanto del Protocolo de Prevención y Organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso 2020/2021, de 6 de julio de 2020, como de la adaptación del mismo a los Acuerdos aprobados por la Junta de Castilla y León.

El expediente [5944/2020](#) se inició con una queja relativa a la falta de respuesta por parte de la Administración educativa a una propuesta para instalar purificadores de aire con filtros HEPA y medidores de CO<sub>2</sub> en un concreto Colegio Rural Agrupado, a los efectos de mejorar y controlar en cada momento la calidad del aire existente en los espacios cerrados dispuestos para el alumnado y el profesorado.

Con relación a todo ello, a través del informe remitido por la Consejería de Educación a la Procuraduría, se puso de manifiesto que se había comprobado de forma expresa que se daban las condiciones de ventilación necesarias en el centro educativo al que se refería la queja, en relación con los criterios contenidos en el punto 3.3.1.7 del Protocolo de prevención y

---

organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso escolar 2020/2021, según el cual, *“se ventilará periódicamente el aula. De manera preceptiva esta ventilación se realizara entre 10 y 15 minutos antes de la llegada del alumnado, al final de cada periodo lectivo, durante el recreo y al acabar la jornada”*.

No obstante lo anterior, ante la llegada de la estación de invierno en la que el frío y la meteorología podía ser más adversa, era un hecho que estaban dándose a conocer propuestas o demandas para la instalación de purificadores de aire en las aulas, incluso siendo los padres o las asociaciones de padres y los ayuntamientos los dispuestos a proporcionar o sufragar el coste de los equipos.

La instalación de los purificadores de aire, destinados a la renovación del aire en espacios cerrados con la finalidad de reducir la transmisión de la Covid-19, efectivamente, podía ser beneficiosa, pero también debía responder a razones de verdadera utilidad y existir un cierto control sobre el cumplimiento de la normativa y la homologación de estos elementos, su seguridad, modo de utilización, etc.

Por ello, al margen de las medidas que debería adoptar la propia Administración educativa de oficio, en aquellos supuestos en los que la ventilación natural no estuviera debidamente garantizada, se consideraba conveniente que la Consejería de Educación, a través de las Direcciones Provinciales de Educación y sus áreas competentes, se implicara en la consideración de las propuestas que llegaran desde los centros educativos para la instalación de purificadores de aire, teniendo conocimiento de las características de los equipos propuestos y de la conveniencia de su instalación, autorizando la instalación de los mismos siempre que no existiera cualquier tipo de contraindicación de tipo normativo, administrativo o funcional e impidiendo la instalación de equipos que no contaran con las garantías debidas.

En este sentido, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación, instando a que se remitieran a los centros educativos las instrucciones oportunas para dar a conocer el procedimiento a seguir en el supuesto de que, ante situaciones concretas, se viera la necesidad de instalar purificadores de aire en las instalaciones de los centros educativos para garantizar el cumplimiento del Protocolo de prevención y organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso escolar 2020/2021, y de cualesquiera otras indicaciones procedentes de las autoridades sanitarias, disponiéndose al efecto del número de dispositivos necesarios para hacer frente a la demanda que se presentara. También se instó a que, en el mismo sentido, se enviaran a los centros educativos las instrucciones oportunas para canalizar las iniciativas procedentes de cualquier instancia no ajena al ámbito educativo

(fundamentalmente padres, asociaciones de padres y ayuntamientos), debiendo incluirse en el procedimiento a seguir la toma de conocimiento por parte de la Administración autonómica de esas iniciativas y de las características de los dispositivos que pudieran ser instalados, con carácter previo a la autorización de los mismos en el caso de que su instalación no contara con ningún tipo de impedimento de carácter normativo o administrativo, ni con cualquier otro tipo de contraindicación.

A fecha de cierre del informe, no se había recibido comunicación de la Consejería de Educación con relación a la aceptación o no de la Resolución.

Otro de los expedientes tramitados, concretamente el [4290/2020](#), tuvo como protagonista el Protocolo de prevención y organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos de Castilla y León para el curso escolar 2020-2021, puesto que, en aplicación del mismo, los equipos directivos de algunos centros educativos habían introducido medidas en sus Planes de inicio de curso, como el establecimiento de turnos en jornada vespertina, para grupos de alumnos de niveles educativos post-obligatorios que no podían ser atendidos en jornada matutina, para poder así cumplir con los criterios de prevención establecidos por la Junta de Castilla y León y el Ministerio de Sanidad. Esta medida había supuesto, igualmente, que esos alumnos, que tenían acceso al servicio de transporte escolar en cursos pasados, hubieran dejado de disponer del mismo.

Partiendo de que las medidas adoptadas relativas al ajuste de horarios estaban justificadas, sin que pudiera advertirse una irregularidad en la actuación de los centros educativos, dichas medidas, tomadas con la proyección temporal exigida por la evolución de la pandemia, implicaban ciertas incomodidades y adaptaciones para toda la comunidad educativa.

Respecto a la suspensión del servicio de transporte escolar que venía siendo prestado a los alumnos afectados por los cambios de horarios, el informe de la Consejería de Educación recordaba que, conforme al artículo 2 de la Orden EDU/926/2004, de 9 de junio, por la que se regula el servicio de transporte escolar en los centros docentes públicos dependientes de la Consejería de Educación, al no coincidir los horarios de los alumnos de los niveles que se beneficiaban del transporte escolar con los horarios de los alumnos de enseñanzas post-obligatorias, estos no podían utilizar las plazas vacantes, si es que existieran, de las rutas establecidas para los niveles obligatorios.

No obstante, cabía hacer hincapié en que se trataba de un alumnado que disponía del servicio de transporte escolar en cursos pasados conforme a la normativa que regulaba el transporte escolar y que el motivo por el que no habría de ser prestado dicho servicio conforme

a la misma normativa se había debido a la situación creada por la pandemia, que había obligado a adoptar medidas de todo tipo, modificando, flexibilizando, adaptando las normativas, al menos con carácter provisional, para que la incidencia en los servicios esenciales prestados a los ciudadanos fuera la menor posible. El servicio educativo es un servicio esencial y, en la medida de lo posible, la prestación de este servicio debía llevarse a cabo en un marco de normalidad que no supusiera para los alumnos y sus familias más esfuerzos y restricciones de las necesarias.

Con todo lo expuesto, se instó a la Consejería de Educación a que, en el marco de la disposición que había mostrado en el informe remitido a la Procuraduría, dispusiera del servicio de transporte escolar, con la menor demora posible, para aquel alumnado de niveles educativos post-obligatorios que habían tenido acceso a dicho servicio en cursos pasados, y que, por la disposición de turnos para asistir a clase, en aplicación de las medidas organizativas impuestas por la pandemia para el curso 2020-2021, habían dejado de contar con dicho servicio.

La Resolución fue aceptada, a mediados del mes de noviembre de 2020, poniendo de manifiesto la Consejería de Educación que se estaba en vías de elaborar la disposición normativa que estableciera las medidas relativas al transporte escolar para alumnado de enseñanzas post-obligatorias que se encontrara afectado por la alteración temporal del turno de impartición de su nivel educativo en el curso 2020/2021.

Con posterioridad, la Orden EDU/1510/2020, de 11 de diciembre, por la que se establecen medidas relativas al transporte escolar para el alumnado que cursa niveles educativos post-obligatorios afectado por la alteración temporal del turno de impartición de su nivel educativo en el curso 2020-2021, supuso la materialización de la aceptación de la Resolución, estableciendo que la dirección general competente en materia de transporte escolar podrá autorizar, en el curso 2020-2021, previa propuesta de la dirección provincial de educación, la prestación del servicio de transporte escolar al alumnado que cursa niveles educativos post-obligatorios afectado por la alteración temporal en su centro docente del turno de impartición de su nivel educativo, que no pueda hacer uso de las plazas vacantes en las rutas de transporte escolar contratadas para los niveles obligatorios. Para ello, igualmente se dispuso que la prestación del servicio se realizaría a través de cualquiera de las modalidades previstas en el artículo 4 de la Orden EDU/926/2004, de 9 de junio, por la que se regula el servicio de transporte escolar en los centros docentes públicos dependientes de la Consejería de Educación.

## **1.2. Comedores y transporte escolar**

Con relación al servicio de comedor escolar, surgió el expediente [4396/2020](#) a partir del hecho de que el Protocolo de prevención y organización de los servicios complementarios y actividades extraescolares en los centros educativos de Castilla y León para el curso 2020/2021 permitía que, en caso que el número de alumnos de un grupo estable fuera inferior a la ratio que regía el correspondiente contrato, un mismo monitor podía atender a varios grupos estables manteniendo las medidas de protección de forma rigurosa entre la atención a los diferentes grupos.

En el Protocolo, los grupos estables de convivencia estaban previstos para el primer y segundo ciclo de educación infantil y para el primer curso de educación primaria, y estos grupos de convivencia habían de estar constituidos por un máximo de entre 22 y 25 alumnos, y estar conformados por dichos alumnos y su profesorado.

Por otro lado, conforme al artículo 8.4 del Decreto 20/2008, de 13 de marzo, por el que se regula el servicio público de comedor escolar en la Comunidad de Castilla y León, estaba fijado un cuidador por cada 25 alumnos comensales o fracción superior a 15 de educación primaria, y un cuidador por cada 15 alumnos comensales o fracción superior a 10 en educación infantil.

Con todo, las funciones encomendadas a los cuidadores de los comedores escolares, según lo dispuesto en el artículo 5 de la Orden EDU/693, de 29 de abril, por la que se desarrolla el Decreto 20/2008, de 13 de marzo, por el que se regula el servicio de comedor escolar, habían de complementarse con las mayores atenciones que exigían las medidas de protección frente a la Covid-19, en especial con relación a niños que, por su edad y por carecer de la autonomía suficiente, precisaban de un mayor cuidado por parte de los responsables del servicio de comedor escolar.

Por todo ello, la situación de que un mismo monitor atendiera a varios grupos estables de convivencia debía producirse con un carácter absolutamente excepcional, por lo que, al margen del incremento de la dotación de monitores que se había producido para prestar sus funciones en los comedores escolares en los términos en los que informó la Consejería de Educación, desde la Procuraduría se instó a la Administración educativa a que se corrigieran tales situaciones cuando pudieran darse en los centros educativos, de modo que cada grupo estable contara con su propio monitor.

La Resolución fue rechazada por la Consejería de Educación, incidiendo en que no era posible, como regla general, que cada grupo de convivencia estable contara con su propio

---

cuidador, amparándose, precisamente, en la aplicación del Protocolo de prevención y organización de los servicios complementarios y actividades extraescolares en los centros educativos de Castilla y León para el curso 2020/2021.

## **2. Educación especial**

El estado de alarma, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, que fue declarado en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, con las oportunas prórrogas, también tuvo incidencia en el ámbito de la educación especial. Así, la situación surgida de dicho estado de alarma había impedido el desarrollo de las actividades relacionadas con el ámbito de la formación y orientación laboral de los Programas para la transición a la vida adulta.

El expediente [2435/2020](#) tramitado por la Procuraduría en relación con lo apuntado, estaba relacionado con un alumno en concreto, no obstante lo cual, la suspensión de la actividad educativa presencial podría haber impedido alcanzar los objetivos del Programa de transición a la vida adulta, destinado a alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en Centros de Educación Especial, a la generalidad de los alumnos que superarían en el curso escolar 2020/2021 los 20 años de edad. Esta edad suponía el límite máximo para permanecer en el Programa conforme a lo dispuesto en el punto 3 del apartado quinto de la Orden de 22 de marzo de 1999, reguladora del Programa.

Aunque, durante la suspensión de las actividades educativas presenciales, el proceso de enseñanza-aprendizaje se hubiera llevado a cabo en cada caso vía online y telefónicamente, tal como indicó la Consejería de Educación a través de la información facilitada, también se informó que, en el caso concreto, no se había podido desarrollar el ámbito de formación y orientación laboral en su totalidad. En concreto, no se había podido desarrollar uno de los módulos correspondientes a la formación en centros de trabajo, del ámbito de orientación y formación laboral, puesto que no había sido posible realizar las visitas previstas, y tampoco había sido posible desarrollar el módulo en los talleres del propio centro educativo simulando las actividades que se llevarían a cabo en los centros de trabajo.

Asimismo, también en el caso concreto, el alumno había sido evaluado y calificado siguiendo la Instrucción de 15 de mayo de 2020 de la Dirección General de Centros, Planificación y Ordenación Educativa de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, por la que se amplían y concretan determinados aspectos de la Instrucción de 17 de abril de 2020, relativa al desarrollo de la actividad educativa durante el tercer trimestre y la evaluación final del curso académico 2019-2020, y se expidió al alumno el certificado

---

acreditativo correspondiente a la finalización de la escolaridad, contemplado en el apartado 5 de la disposición novena de la Orden de 22 de marzo de 1999, por la que se regulan los programas de formación para la transición a la vida adulta destinados a los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en Centros de Educación Especial.

A pesar de todo ello, los Programas de formación para la transición a la vida adulta están dirigidos a facilitar el desarrollo de la autonomía personal de los alumnos, así como su integración social, teniendo como uno de sus objetivos el de promover el desarrollo de las actitudes laborales de seguridad en el trabajo, actitud positiva ante la tarea y normas elementales de trabajo, así como la adquisición de habilidades laborales de carácter polivalente, según lo dispuesto en la disposición tercera, c) de la Orden de 22 de marzo de 1999 ya citada. Al logro de este objetivo había de contribuir necesariamente el ámbito de la orientación y formación laboral, sin que la formación relativa al mismo hubiera podido desarrollarse.

Por otro lado, aunque, como señaló la Consejería de Educación, no se había producido una suspensión de la formación del alumnado, sí se había producido una suspensión de la actividad educativa presencial y, con ello, las fases de formación práctica de diversas enseñanzas, como las de las profesionales de artes plásticas y diseño, las de las enseñanzas deportivas y las prácticas externas en las enseñanzas artísticas superiores, para las cuales se dictó la Instrucción específica de 27 de abril de 2020, de la Dirección General de Formación Profesional, Régimen Especial y Equidad Educativa, con el fin de regular el desarrollo de dicho tipo de formación. Del mismo modo, la Orden EFP/361/2020, de 21 de abril, estableció medidas excepcionales en materia de flexibilización de las enseñanzas de Formación Profesional del Sistema Educativo y de las enseñanzas de Régimen Especial, incluyendo medidas para la realización efectiva de la formación práctica.

Con todo, el objetivo buscado con la normativa indicada era que la suspensión de la actividad educativa no presencial tuviera el menor impacto posible en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y dicho objetivo también debía estar presente, incluso en mayor medida, respecto a los alumnos con necesidades educativas especiales.

Por todo lo expuesto, dada la importancia de las actividades del ámbito de formación y orientación laboral en los talleres y centros de trabajo habilitados al efecto, fundamentales para el logro de la autonomía personal y la integración social de los alumnos que se persigue a través de los citados Programas y aunque la normativa no permitía extender más allá de los 20 años de edad la permanencia en los mismos, se instó a la Consejería de Educación a que se adoptaran medidas excepcionales en materia de flexibilización de los Programas, con el fin de

permitir que la fase de formación correspondiente al ámbito de Orientación y Formación Laboral que no había podido ser desarrollada durante el calendario ordinario del curso 2019/2020, pudiera ser realizada de forma efectiva habilitando una extensión del calendario del curso.

Sin embargo, la Consejería de Educación rechazó la Resolución de la Procuraduría.

### **ÁREA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

En el Área de Cultura, Turismo y Deporte tan solo se han registrado actuaciones relacionadas con la Covid-19 a partir de quejas presentadas. Así, fueron registrados, en primer lugar, casi una veintena de escritos de queja, agrupados en el expediente **5569/2020**, en los que se hacía alusión al contenido del Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se había limitado parcial y temporalmente la libertad de circulación de las personas en la Comunidad de Castilla y León por motivos muy graves de salud pública, afectando a determinadas disposiciones del Plan de medidas de prevención y control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 en la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Acuerdo 46/2020, de 20 de agosto, de la Junta de Castilla y León.

Dicho Acuerdo implicaba la limitación parcial y temporal de la libertad de circulación de personas y vehículos, para el control de los riesgos de transmisión de la Covid-19, en todo el territorio de la Comunidad de Castilla y León, entre las 22:00 horas de cada día y las 6:00 horas del día siguiente, por lo que, a través de las quejas procedentes del sector de la hostelería, se mostraba disconformidad con la medida, argumentándose que ello repercutía negativamente en el citado sector y que los principales focos de contagio se producían en reuniones familiares y de amigos en el interior de las viviendas y no en los establecimientos abiertos al público. De esta forma, se consideraba que la limitación debería tener efectos a partir de las 00:00 horas, y no a partir de las 22:00 horas.

Con relación a ello cabía señalar que el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, que afectaba a todo el territorio español, en su artículo 5.2, disponía que *"la autoridad competente delegada correspondiente podrá determinar, en su ámbito territorial, que la hora de comienzo de la limitación prevista en este artículo sea entre las 22:00 y las 00:00 horas y la hora de finalización de dicha limitación sea entre las 5:00 y las 7:00 horas"*.

El marco jurídico surgido de la declaración del estado de alarma había permitido que la medida que se había adoptado en el Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de

---

Castilla y León, se hubiera reproducido en el Acuerdo 9/2020, de 25 de octubre, del Presidente de la Junta de Castilla y León, como autoridad competente delegada dispuesta por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, todo ello después de que el Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de Castilla y León, no hubiera obtenido la oportuna ratificación judicial a la que estaba sometido en virtud del Auto del TSJCYL, Sala de lo Contencioso-Administrativo de Valladolid, de 25 de octubre de 2020.

En todo caso, cabía tener como referentes los propios antecedentes del Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, sobre los motivos que habían justificado la medida de la limitación parcial y temporal de la libertad de circulación de las personas, remitiéndose a la protección del derecho de la salud y de la vida de los ciudadanos en el marco del número de afectados por la pandemia generada por la Covid-19, todo ello a partir de los datos registrados en la Comunidad de Castilla y León. Así, en dichos antecedentes se había tenido en consideración la repercusión que las reuniones en el ámbito social y familiar habían tenido en los contagios, lo cual justificaba, precisamente, la adopción de medidas que limitaran dichas reuniones; y que el objetivo buscado con las medidas temporales adoptadas con un carácter extraordinario, no solo era prevenir y contener el virus, sino también *"mitigar el impacto sanitario, social y económico"* y, sobre todo, reducir la intensa mortalidad que el virus estaba ocasionando en la Comunidad de Castilla y León.

Con todo, se debía concluir que el Acuerdo 9/2020, de 25 de octubre, del Presidente de la Junta de Castilla y León, se había adoptado por la autoridad competente en el marco de la habilitación del estado de alarma que había sido declarado para todo el territorio nacional, y previo Informe de la Consejería de Sanidad relativo a la situación epidemiológica, la capacidad asistencial y la capacidad de salud pública de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, de fecha 23 de octubre de 2020.

A ello había que añadir que, aunque el Auto del TSJCYL, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 25 de octubre de 2020, no había ratificado el Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de Castilla y León, ello se había producido por la ausencia del marco jurídico adecuado en el momento de dictarse el mismo, marco que sí existía a partir del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, como expresamente señalaba la propia resolución judicial en su fundamentación. Con ello, indirectamente, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León venía a avalar el contenido de la medida que había pasado a integrarse en el Acuerdo 9/2020, de 25 de octubre, del Presidente de la Junta de Castilla y León.

---

Por todo ello, se rechazó la tramitación de las quejas formuladas en el sentido apuntado, no obstante, desde la Institución del Procurador del Común se era consciente de que la medida, aun pudiendo ser ajustada a derecho y estar justificada desde el punto de vista de la preservación de la salud y de la lucha contra la pandemia, podía generar otro tipo de consecuencias desde otras perspectivas, señaladamente en la actividad propia del sector de la hostelería.

También cabe destacar la presentación de 4 quejas sobre las limitaciones impuestas respecto a la práctica del deporte por los menores, en el marco de las medidas adoptadas por las Administraciones para hacer frente a la pandemia ocasionada por la Covid-19.

Con relación a ello, cabía señalar que la Orden CYT/1134/2020, de 19 de octubre, había aprobado el Programa de Deporte en Edad Escolar de Castilla y León para el curso 2020-2021, estando previsto este Programa para el conjunto de actividades que suponían la práctica deportiva organizada por las Administraciones públicas y entidades, realizadas por deportistas en edad escolar en horario no lectivo.

Dicho Programa contenía un calendario, que en el caso de los Campeonatos Autonómicos de Edad fue modificado por la Resolución de 28 de octubre de 2020, de la Dirección General de Deportes, por la que se modifican la fechas de inicio de competiciones, incluidos entrenamientos, de los Campeonatos Autonómicos de Edad, pero, en todo caso, dicho calendario estaba llamado a ponerse en marcha, tanto para los Campeonatos Autonómicos como para los Juegos Escolares, en el mes de enero de 2021.

Por otro lado, el calendario adoptado en el ámbito de la Consejería de Cultura y Turismo estaba en consonancia con la medida tomada en el ámbito de la Consejería de Educación, relativa a la suspensión de las actividades extraescolares en los centros educativos de la Comunidad durante el primer trimestre del curso 2020/2021, supeditando el desarrollo de las mismas en el segundo y tercer trimestre a la circunstancias sanitarias del momento, tal como se estableció después de la adaptación del Protocolo de prevención y organización del regreso a la actividad lectiva en los centros educativos para el curso 2020/2021, de 6 de julio de 2020, a los Acuerdos 35/2020, de 16 de julio, y 49/2020, de 31 de agosto, de la Junta de Castilla y León.

También cabía señalar que, dicho Protocolo, respecto a las actividades deportivas en el ámbito escolar, establecía que se debía priorizar la práctica individual que permitiera conservar la distancia de seguridad de 1,5 metros; así como que se debía de evitar el material deportivo de uso comunitario, debiendo ser desinfectado de forma regular en el caso de que

fuera imprescindible su uso. En definitiva, la práctica deportiva en los centros educativos (clases de educación física, recreos, etc.), aunque podía verse restringida, no se había eliminado.

Se trataba, con todo, de medidas adoptadas que afectaban a la práctica del deporte en edad escolar, y que suponían uno de los muchos esfuerzos que debía asumir el conjunto de la sociedad, en el marco de la lucha contra la pandemia sin precedentes que se estaba viviendo, por lo que, sin advertirse ningún tipo de irregularidad, se procedió al archivo de los expedientes iniciados con las quejas aludidas.

## **ÁREA DE INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO, SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **1. Procedimientos de Renta Garantizada de Ciudadanía en el estado de alarma**

La situación impuesta por el estado de alarma declarado para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, con sus sucesivas prórrogas (en virtud de los Reales Decretos 476/2020, de 27 de marzo; 487/2020, de 10 de abril; 492/2020, de 24 de abril; 514/2020, de 8 de mayo; y, 537/2020, de 22 de mayo), podría tener una mayor incidencia en la vulnerabilidad de las personas a las que estaba destinada la renta garantizada de ciudadanía, por lo que, desde un primer momento, debían adoptarse medidas extraordinarias dirigidas a garantizar, fundamentalmente, que los procedimientos mantuvieran los cauces establecidos para el reconocimiento y mantenimiento de dicha prestación.

Ello motivó que la Procuraduría iniciara el expediente [627/2020](#), durante cuya tramitación se adoptó la Resolución de 8 de abril de 2020, de la Presidencia del Consejo de Administración de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, por la que se determinaron reglas procedimentales específicas, como consecuencia de la declaración del estado de alarma por la Covid-19, con especial incidencia de dicha Orden, entre otros, en los procedimientos relativos a la renta garantizada de ciudadanía.

Con todo, el Procurador del Común adoptó una Resolución, estando todavía vigente el estado de alarma, que fue aceptada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a la que fue dirigida, para dejar constancia de dicha actuación y poner de relieve las medidas que habían sido adoptadas por la Administración autonómica, dirigidas, en efecto, a garantizar la satisfacción de las necesidades de subsistencia de las personas que se encontraban en situación de exclusión social o en situación de vulnerabilidad.

## **2. Sector industrial frente a la situación de alarma por el coronavirus**

En los primeros momentos de la pandemia, se detectó un grave problema de abastecimiento de material sanitario y de protección del personal para enfrentarse al coronavirus. La falta de equipos de protección individual para el personal sanitario y el resto de trabajadores esenciales que se encontraban combatiendo la Covid-19 en primera línea amenazaba la seguridad y la vida de cientos de profesionales de la sanidad y, por ende, del resto de la población.

En el ámbito sanitario la falta de estos equipos estaba ocasionando gran cantidad de bajas por enfermedad e, incluso, de fallecimientos de personas expuestas a un mayor riesgo de contagio. Cada baja aumentaba el déficit de personal en un momento en el que el sistema de salud se encontraba en estado de máxima dedicación.

Los positivos por coronavirus afectaban al personal sanitario y al resto de la ciudadanía, pero en la situación en que nos encontrábamos resultaba prioritario proteger la salud de los sanitarios porque si su salud estaba en peligro, el resto de ciudadanos se hallaría en mayor riesgo.

Por otra parte, para obtener resultados positivos en la lucha contra la pandemia también era necesario, además de contar con el equipo médico y de otro personal sanitario indispensable y bien aprovisionado para atender a los enfermos, disponer de respiradores, de pruebas de detección de la enfermedad, entre otros medios, cuya falta limitaba enormemente las posibilidades de curación de los afectados, poniendo en peligro sus vidas.

Aun siendo conscientes de los esfuerzos que se estaban haciendo desde las administraciones del país para conseguir estos productos en el mercado internacional y de las dificultades con que se estaban encontrando, la reorientación de determinados sectores industriales en la región para conseguir un cierto autoabastecimiento de dichos elementos resultaba indispensable y de la mayor urgencia.

Convencidos de que Castilla y León dispone de sólidos medios humanos, materiales y tecnológicos que podían ser utilizados en la lucha para vencer a la Covid-19, ante el reto histórico al que nos enfrentábamos entendimos que en nuestra Comunidad se necesitaba una fuerte implicación de la Administración autonómica para impulsar y coordinar la fabricación urgente e indispensable de productos esenciales, aprovechando todas las posibilidades de nuestro propio tejido industrial. Por ello abrimos la actuación de oficio [882/2020](#), dirigiéndonos a la Consejería de Empleo e Industria.

A la vista del exhaustivo y pormenorizado informe facilitado por esa Consejería, apreciamos y valoramos los esfuerzos que se estaban realizando para conseguir un autoabastecimiento de los materiales de primera necesidad, tanto sanitarios como de protección personal, que requeríamos en Castilla y León para luchar contra la pandemia por la Covid-19, si bien solicitamos a la mencionada Consejería que intensificase la coordinación con la Consejería de Sanidad con el fin de detectar, con la máxima celeridad posible, todas las necesidades del sistema sanitario con el fin de hacerles frente de la manera más satisfactoria y rápida posible aprovechando el tejido industrial de la Comunidad.

Le pedimos que continuase realizando contactos con empresas de Castilla y León que elaboran materias primas que sirviesen para fabricar elementos necesarios, tales como gel de alcohol, lejías y sus derivados o desinfectantes, así como el envasado de los mismos, equipos de protección personal (mascarillas, batas, buzos, gafas o viseras protectoras) o equipos clínicos (test de detección rápida, termómetros o respiradores), así como con las empresas que los procesan al ritmo que la evolución de las circunstancias fuese demandando y que siguiese manteniendo líneas de comunicación fluidas con las empresas del sector químico-farmacéutico para tratar de adaptar los procesos productivos a los avances en la investigación de la enfermedad por coronavirus que estaba demandando la aplicación de nuevos productos terapéuticos.

Finalmente, le requerimos que no perdiera de vista el hecho de que todas estas operaciones servían no solo para dotar de los medios indispensables al funcionamiento del sistema sanitario sino para reactivar la producción industrial de nuestra Comunidad.

Nuestra resolución fue aceptada por la Consejería de Empleo e Industria.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

En el Área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social y Prestaciones, la incidencia de la pandemia ocasionada por la Covid-19 se ha visto reflejada en algunas quejas, como las 7 relativas a las fechas de la vigencia de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) realizadas, al no computarse los periodos de prórroga de la validez de las inspecciones establecidos durante el estado de alarma declarado para hacer frente a la crisis sanitaria; si bien, dicha quejas fueron trasladadas al Defensor del Pueblo para su conocimiento al estar implicada la Administración estatal.

En materia de Comercio, la pandemia generada por la Covid-19 ha dado lugar a 8 quejas, todas ellas relacionadas con las medidas adoptadas por las administraciones que han supuesto la suspensión, el traslado u otras limitaciones para la celebración de los mercados de

venta no sedentaria. No obstante, tras el reinicio de la actividad de los mercados, o tras comprobarse que las medidas adoptadas por los ayuntamientos implicados estaban justificadas por la situación de crisis sanitaria, los expedientes fueron archivados sin necesidad de remitir resolución.

Finalmente, en materia de Empleo, se presentaron 16 quejas reivindicando ayudas para el sector de la hostelería; una sobre la tramitación de subvenciones convocadas por un ayuntamiento para microempresas y autónomos para paliar los efectos de la pandemia a los beneficiarios y varias más sobre las medidas de protección dispuestas en puestos de trabajo de empleados públicos. No obstante, únicamente la queja relativa a la tramitación de subvenciones convocadas por un ayuntamiento para microempresas y autónomos y una de las relativas a la omisión de medidas de protección en un puesto de trabajo, dieron lugar a Resolución de esta Procuraduría.

En total, 46 de las 127 quejas registradas en el Área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social y Prestaciones estuvieron relacionadas con la situación creada por la pandemia ocasionada por la Covid-19.

Más concretamente, cabe hacer la siguiente exposición en cuanto a las quejas a las que se ha hecho referencia.

### **1. Industria**

En materia de Industria, la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) motivó la apertura de 6 expedientes a partir de quejas en las que se puso de manifiesto la disconformidad con las fechas de vigencia de las inspecciones a las que se habían sometido los vehículos, en el marco de las medidas adoptadas con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, y de la aplicación de la Orden del Ministerio de Sanidad 413/2010, de 15 de mayo, por la que se establecen medidas especiales para la inspección técnica de vehículos.

Se trataba de una cuestión excluida de las competencias de esta Institución según lo establecido en el Estatuto de Autonomía y en la Ley 2/1994, de 9 de marzo, por no referirse directamente a la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de sus entes locales, o de los diferentes organismos que de estos dependan, y sobre la que ya se había pronunciado el Defensor del Pueblo, al igual que el Auto del TS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4ª, de 24 de septiembre de 2020, por el que se había suspendido de forma cautelar el apartado segundo de la Orden SND 413/2010, de 15 de mayo, según el cual se debía tomar como fecha de validez la que constaba en la tarjeta ITV y no se computaba, en ningún caso, la prórroga de los certificados derivada del estado de alarma por la Covid-19.

Por lo expuesto, conforme a las facultades conferidas en la legislación vigente, dichas quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación, informándonos éste que su actuación había concluido con una Resolución por la que se instaba a *"determinar el plazo de validez de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) que hayan sido objeto de prórroga a partir de la inspección realizada, sin descontar el período de prórroga"*, siendo esta Resolución rechazada por la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, según la información facilitada por el Defensor del Pueblo al Procurador del Común.

## **2. Comercio**

La vigencia del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 que fue decretado en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, supuso, entre otras consecuencias, el cierre de los mercados que se venían desarrollando en la vía pública y de venta no sedentaria, conocidos como mercadillos.

Una vez iniciado el Plan para la transición hacia una nueva normalidad, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 28 de abril de 2020, la recuperación de la actividad de dicho tipo de mercados vino condicionada por las medidas y recomendaciones de la autoridad sanitaria, para asegurar la salud de los vendedores, de los consumidores y de la ciudadanía en general.

De este modo, el cumplimiento de dichas medidas y recomendaciones se había hecho incompatible con la presencia del 100 por 100 de los puntos de venta, con la disposición de la misma superficie de venta autorizada y, en algunos casos, con la misma ubicación que tenían los mercados al inicio de la pandemia.

La situación motivó la apertura de varios expedientes de queja, relacionados con la suspensión de eventos como el mercado municipal de Tordesillas (Valladolid), el rastro y el mercadillo de la calle Plegarias de la ciudad de León, así como el cambio de ubicación del mercado celebrado en Piedrahíta (Ávila).

No obstante, en los supuestos concretos, no se pudo advertir una actuación irregular o arbitraria por parte de los Ayuntamientos implicados, puesto que, en definitiva, se habían adoptado decisiones que habían estado guiadas, en cada momento, por el cumplimiento de las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria y que tenían un carácter provisional en función de la evolución de la pandemia.

### **3. Empleo**

A finales del mes de octubre de 2020, se presentaron en la Institución 16 quejas con relación al impacto que tenía la pandemia causada por la Covid-19 en el sector de la hostelería en Castilla y León y a la necesidad de que se establecieran ayudas para el mismo.

En esos momentos en los que se presentaron las quejas, se estaba haciendo público que la Consejería de Empleo e Industria, en el seno del Diálogo Social, se encontraba negociando un Plan de choque por el empleo en el que se incluían ayudas para el sector de la hostelería por valor de más de 17 millones de euros, a los que habría que sumar las partidas recogidas en otros programas en los que habían participado las Consejerías de Economía y Hacienda, Empleo e Industria y Cultura y Turismo, abiertos a todos los sectores y, por tanto, en los que también podrían participar las empresas de hostelería.

Las ayudas que se preveía poner a disposición del sector de la hostelería estarían destinadas a la adecuación de espacios seguros para los clientes mediante el cerramiento de las terrazas, la adquisición de mobiliario de confort o estufas, cortavientos y mamparas; el mantenimiento del empleo; la habilitación de una nueva línea de liquidez para garantizar al sector primario de Castilla y León el cobro desde el canal hostelería, restaurantes y cafetería; la financiación de la adquisición de sistemas de protección colectiva Covid-19, etc.

Asimismo, en el momento en el que se recibió la información solicitada a la Consejería de Empleo e Industria, ya se contaba con que, el 11 de noviembre de 2020, el Presidente de la Junta de Castilla y León había presentado a la sociedad el Plan de choque para favorecer el empleo y el mantenimiento de las empresas y de los puestos de trabajo más afectados por la crisis Covid-19 (Plan de Empleo), como resultado del Acuerdo alcanzado en el Consejo del Diálogo Social de Castilla y León. Dicho plan estaba dotado con 82 millones de euros para 27 líneas, con una preferente de 21,4 millones para turismo y hostelería, de ellos 5 para la recuperación de la actividad, que se complementarían con un convenio con Iberaval para facilitar créditos y liquidez al sector.

El Plan estaba llamado a ser desarrollado con la publicación de las concretas líneas de subvención con destino al sector de la hostelería, por lo que, estando en vías de materialización la ayuda económica dispuesta para el sector de la hostelería de Castilla y León, se procedió al archivo del expediente.

La incidencia de la pandemia ocasionada por la Covid-19 también tuvo su reflejo en el expediente [3913/2020](#), en concreto en cuanto a la prestación de servicios de dos oficiales en la conserjería de un centro de la Universidad de Salamanca, cuestionándose en la

---

correspondiente queja la falta de medidas de carácter preventivo ante la situación de crisis sanitaria generada por la Covid-19, dada la escasa distancia a la que tenían que permanecer los dos empleados en el desarrollo de sus funciones, sin que, en todo caso, fuera posible mantener la distancia de 1,5 metros de separación.

La distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros era la que, como obligación general, se establecía en el punto 1.2 del anexo del Acuerdo 46/2020, de 20 de agosto, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprobó el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, en la Comunidad de Castilla y León.

Por ello, a la vista de los datos aportados al expediente, sí parecía conveniente la instalación de una mampara transparente que sirviera para separar, por encima del mostrador de la conserjería, el espacio dispuesto para los dos puestos de trabajo orientados al mostrador, sin perjuicio de que, en su caso, una mejor opción fuera la de mantener un único empleado en dicho espacio, posibilidad que ya había ofrecido la Universidad al permitir el traslado de uno de los oficiales a otro puesto de trabajo.

En todo caso, la Universidad de Salamanca contaba con un Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Universidad en materia de prevención de riesgos; así como con una Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, a la que le correspondía realizar las actividades preventivas necesarias a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de la comunidad universitaria, asesorando y asistiendo al equipo rectoral, centros, departamentos, institutos, servicios, a los trabajadores, a sus representantes y al Comité de Seguridad y Salud.

Asimismo, tampoco debía ignorarse que, en el propio Protocolo de actuación para minimizar el riesgo de propagación del coronavirus (SARS-CoV-2) en el ámbito de la Universidad de Salamanca, también se establecía la recomendación general de mantener una distancia superior a 1,5 metros con respecto a cualquier otra persona en el centro de trabajo y la previsión de diversos tipos de medidas para aquellos casos en los que no se pudiera respetar la distancia mínima de 1,5 metros.

En definitiva, se trataba de aplicar las disposiciones recogidas en el Protocolo, según los criterios de los órganos especializados, al supuesto particular al que se refería la queja, por lo que, frente a la postura de la Universidad, en el sentido de que no era precisa la instalación de una mampara que sirviera para separar los puestos de trabajo en la conserjería, desde la Procuraduría se consideró oportuno remitir a la Universidad al criterio que adoptaran sus órganos especializados en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales, a los

---

efectos de valorar la posibilidad de que los dos oficiales pudieran prestar sus servicios al mismo tiempo en la conserjería y, en su caso, a los efectos de adoptar alguna medida teniendo como parámetro la distancia de seguridad interpersonal de 1,5 metros que, con carácter general, debían mantener todos los empleados entre sí en los centros de trabajo.

La Resolución fue aceptada por la Universidad de Salamanca, que informó en el sentido de que se había optado por redistribuir a los dos oficiales que prestaban sus servicios en la conserjería a la que se refería la queja en dos edificios distintos, con el fin de garantizar su seguridad y salud.

Respecto a la Convocatoria de ayudas a microempresas y autónomos correspondientes al ejercicio 2020, cuyas bases fueron aprobadas por la Resolución de la Alcaldía de Santa Marta de Tormes (Salamanca), de 5 de mayo de 2020, se tramitó el expediente [2841/2020](#). Este expediente se inició con una queja, según la cual, por un lado, no se habían cumplido las bases correspondientes al procedimiento e instrucción para la concesión de las ayudas y, en particular, la base 9.5 en la que se preveía la publicación de los listados de las personas propuestas como beneficiarios por haber presentado su solicitud, reuniendo la totalidad de los requisitos y documentación requerida en la convocatoria antes de agotarse el crédito disponible a atender las ayudas; de las personas solicitantes que no cumplían los requisitos establecidos en la convocatoria quedando su solicitud desestimada y de las personas solicitantes que no habían aportado la totalidad de la documentación requerida con indicación de esa documentación sin aportar.

Con relación a ello, la misma base 9.5 establecía un plazo de 10 días hábiles para que los solicitantes que no cumplieran los requisitos de la convocatoria, o no hubieran aportado la totalidad de la documentación requerida, alegaran lo que en su derecho consideraran oportuno, o, en su caso, subsanaran su solicitud y presentaran nueva documentación.

Según los términos de la queja, confirmados con el informe remitido por el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, efectivamente, se había omitido la publicación de los listados señalados para la concesión de unas ayudas para las que se había establecido un plazo de presentación de 20 días hábiles a partir del día siguiente a la publicación del extracto de la Convocatoria en el *BOP de Salamanca*, publicación que había tenido lugar el 7 de mayo de 2020. Además, antes de transcurrir dicho plazo para la presentación de las solicitudes, se había publicado en prensa el pago de las ayudas a 16 empresas.

Con relación a ello, en el momento de la admisión a trámite de la queja, desde la Procuraduría se había podido comprobar, a través del sitio web del Ayuntamiento, la existencia

---

de los Decretos de la Alcaldía de fechas 20 y 27 de mayo de 2020, por los que se habían aprobado sendas relaciones parciales de solicitantes propuestos como beneficiarios de las ayudas y su pago; así como los correspondientes informes técnicos de la Comisión de Valoración a la Concejalía Delegada de Economía y Hacienda, Empleo y Comercio y las propuestas de esta Concejalía Delegada para la concesión de las ayudas.

Lo anterior debía ponerse en relación con el hecho de que la base 9.1 de la Convocatoria de las ayudas se remitía, para la concesión de estas, a los artículos 22.1 y 23 a 27 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. El primero de los preceptos regula un procedimiento en régimen de concurrencia competitiva, lo cual implica una comparación de las solicitudes presentadas, a fin de establecer una prelación entre las mismas de acuerdo con unos criterios de valoración previamente fijados en las bases reguladoras y en la convocatoria, debiendo adjudicarse las ayudas con el límite fijado en la convocatoria dentro del límite del crédito disponible, para aquellas solicitudes que hayan obtenido mayor valoración en aplicación de los citados criterios.

Sin embargo, en el caso que nos ocupaba, la base 6 de la Convocatoria de las ayudas establecía unos requisitos que debía cumplir la persona o empresa beneficiaria sin que, al margen de ello, se recogiesen unos criterios que permitieran comparar las solicitudes a los efectos de establecer una prelación.

Con relación a todo ello, a la vista del informe remitido por el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, se confirmó que, aunque las bases de la Convocatoria se remitían al procedimiento ordinario de concesión de subvenciones regulado en el artículo 22.1 de la Ley General de Subvenciones, esto es, al procedimiento de concurrencia competitiva, la situación creada por la crisis sanitaria surgida por la Covid-19 exigía la mayor celeridad posible en la resolución de la convocatoria. De este modo, se eludió el procedimiento de concurrencia competitiva, estimándose las solicitudes de las subvenciones por orden de presentación en el registro, siempre y cuando se cumpliera con los requisitos y las condiciones exigidas para ser beneficiario de la ayuda solicitada y que existieran disponibilidades presupuestarias.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, también se justificaba su actuación a partir de lo dispuesto en el artículo 60.2 del Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, según el cual, *"cuando por razones debidamente justificadas, no sea posible precisar la ponderación atribuible a cada uno de los criterios elegidos, se considerará que todos ellos tienen el mismo peso relativo para realizar la valoración de las solicitudes"*. Sin

embargo, como ya se ha señalado, en las bases de la Convocatoria a las que estamos haciendo referencia no existían criterios aplicables entre los que debiera concretarse una ponderación según lo dispuesto en el artículo 60.1 del Reglamento y, en todo caso, la imposibilidad de precisar la ponderación entre los criterios elegidos, no justificaba variar las reglas del procedimiento establecido para la concesión de las subvenciones.

Con todo, había existido un incumplimiento sustancial de unas bases que fueron aprobadas por la Resolución de la Alcaldía de Santa Marta de Tormes de 5 de mayo de 2020, esto es, cuando la crisis sanitaria ya existía, y cuando ya se había decretado el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 conforme al Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Por otro lado, para el otorgamiento de las subvenciones, la Ley General de Subvenciones dispone que *"con carácter previo al otorgamiento de las subvenciones, deberán aprobarse las normas que establezcan las bases reguladoras de concesión en los términos establecidos en esta ley"* (artículo 9.2), así como que se debe cumplir *"la tramitación del procedimiento de concesión de acuerdo con las normas que resulten de aplicación"* (artículo 9.4.c).

El incumplimiento del Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes advertido, actuando al margen del procedimiento establecido y de la sanción de nulidad de pleno derecho que habría de conllevar a tenor de lo dispuesto en el artículo 47.1.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, podría además perjudicar a quienes, cumpliendo los requisitos exigidos, presentaran su solicitud en plazo, pero una vez que se hubiera agotado la partida dispuesta para las ayudas por las concesiones que ya se hubieran realizado. A ello se unía la inseguridad jurídica creada mediante decisiones adoptadas sin la cobertura de las bases que habían sido establecidas para regir la concesión de las subvenciones.

No obstante lo anterior, a través del informe remitido por el Ayuntamiento se había puesto de manifiesto que, a fecha 1 de octubre de 2020, no se había agotado la cuantía de la consignación presupuestaria destinada a las subvenciones con las concesiones parciales de las ayudas que ya se habían hecho, ni se agotaría esa consignación con las solicitudes que habían sido presentadas. Asimismo, se señalaba que las solicitudes pendientes de ser desestimadas lo eran por incumplimiento de los requisitos de las bases, sin que ninguna de las solicitudes que cumpliera los requisitos de la convocatoria sería desestimada por falta de crédito.

En concreto, se puso de manifiesto que habían sido presentadas 215 solicitudes, 189 de las cuales ya habían sido resueltas y pagadas, 16 solicitudes estaban pendientes de ser

subsanadas (después de haberse realizado requerimientos de subsanación por correo electrónico sin ser atendidos por los solicitantes), 9 solicitudes estaban pendientes de ser desestimadas, y se había producido 1 renuncia.

Teniendo en cuenta que la cuantía máxima asignada en la Convocatoria de las ayudas era de 300.000 euros, y que las cuantías de las ayudas podían ser de 500 y 1.000 euros, según las líneas de ayudas convocadas, en efecto, aquella cantidad permitiría atender las 215 solicitudes presentadas. No obstante, si las ayudas se habían comenzado a reconocer antes de concluir el plazo previsto para su solicitud, podría haberse dado la circunstancia de que el número total de solicitudes presentadas hubiera sido mayor que el que existió, y que no hubieran podido ser atendidas todas con la cuantía destinada a la convocatoria.

Considerando todo ello, a través de la oportuna Resolución, se recordó al Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes que la concesión de subvenciones debía llevarse a cabo mediante la tramitación del correspondiente procedimiento de concesión, de acuerdo con las normas que resultaran de aplicación, entre ellas las bases reguladoras que habían de ser aprobadas con carácter previo a su otorgamiento; todo ello con independencia de que, en último extremo, todas las solicitudes que se presentaran y que reunieran los requisitos establecidos en las bases pudieran ser estimadas.

Dicha Resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes, mediante un decreto de la alcaldía adoptado al efecto.

### **ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL**

Tan solo se han registrado actuaciones relacionadas con la Covid-19 en este Área a partir de las 27 quejas presentadas en la materia, de ellas 4 se refieren a cuestiones que tienen que ver con la situación generada ante las restricciones acordadas por la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

En primer lugar, se recibieron dos quejas (1797/2020 y 1799/2020), en las que se denunciaba la imposibilidad de acudir al cuidado de los huertos de cultivo durante la vigencia del estado de alarma aprobado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y otra más (1804/2020), en la que se mostraba la disconformidad del reclamante con el cierre de las peluquerías caninas en ese mismo período, constituyendo esta decisión, en su opinión, una discriminación respecto a las clínicas veterinarias a las que se permitió abrir. Estas reclamaciones fueron remitidas al Defensor del Pueblo al referirse a decisiones adoptadas por el

Gobierno de la Nación como autoridad competente a efectos del estado de alarma, en aplicación de lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Asimismo, se presentó una queja (5630/2020) en la que un enfermero solicitaba nuestra intervención, ya que como consecuencia de su horario laboral, que le impedía regresar a su casa antes de las diez de la noche, no podía pasear a su mascota y cumplir simultáneamente la exigencia establecida en el Acuerdo 9/2020, de 25 de octubre, del Presidente de la Junta de Castilla y León, que fijó como hora de comienzo de la limitación de la libertad de circulación de las personas en horario nocturno las 22,00 horas. Sin embargo, dicha queja no fue admitida a trámite, al considerarse que la salida de los animales de compañía al exterior de su domicilio en horario nocturno podría incluirse dentro de la excepción prevista en el artículo 5.1 h) del Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declaró el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, siempre y cuando se acreditase que su titular no hubiera podido sacarlo antes por razones laborales, familiares, etc. No obstante, quedábamos a disposición de la persona que se dirigió a nosotros por si los agentes de la autoridad formularan alguna denuncia y/o se tramitase algún expediente sancionador por los hechos expuestos en su queja, sin que hasta la fecha se haya tenido conocimiento por esta Procuraduría de esa circunstancia.

## **ÁREA DE FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **1. Protocolo de actuación sanitaria en residencias de mayores frente al coronavirus**

La actuación de oficio [696/2020](#) fue motivada por la preocupación surgida de las informaciones vertidas por los medios de comunicación que describían un dramático escenario en las residencias geriátricas, tras la declaración del estado de alarma, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

La gravedad de la situación de los centros residenciales de personas mayores de esta Comunidad Autónoma se puso de manifiesto no solamente con las importantes cifras de contagiados y fallecidos, también a través de las actuaciones realizadas por la Fiscalía General del Estado, al haber abierto investigaciones penales en relación a siete residencias de Castilla y León, tres en Valladolid y el resto en las provincias de Soria, Salamanca y León. Además de las diligencias penales, los fiscales de varios Tribunales Superiores de Justicia enviaron a la Fiscalía

---

General del Estado 126 informes de seguimiento sobre actuaciones en residencias de la tercera edad. En este caso, Cataluña encabezaba la lista con 50, seguida de Castilla y León con 15. Estas actuaciones se realizaron para la protección de ancianos que precisaban especial atención al encontrarse en una situación de vulnerabilidad.

Ante el estado de la cuestión y con independencia del mayor o menor acierto de algunas de las medidas implementadas, esta Institución consideró necesario que se intensificaran las labores de control e inspección de todos y cada uno de los centros residenciales para personas mayores diseminados por toda la geografía de Castilla y León para garantizar que actuaran con el máximo rigor, velando tanto por la salud de los residentes, como por la de sus trabajadores, mientras durase este estado de pandemia.

Era conveniente, asimismo, el diseño de nuevos protocolos de actuación de cara a minimizar los efectos de la enfermedad en las personas mayores residenciadas. Sin que en ningún caso las razones económicas o presupuestarias pudieran ser un pretexto ni condicionar, en modo alguno, la aplicación de los protocolos existentes, menos aún para privar a los ancianos por su edad avanzada de la asistencia sanitaria en condiciones de igualdad con el resto de la población.

Se trataba de no escatimar esfuerzos, ni organizativos, ni presupuestarios, a la hora de aplicar la totalidad de las medidas diseñadas y de poner en práctica otras nuevas para garantizar la salud de nuestros mayores en los centros residenciales de la Comunidad, contribuyendo a salvar vidas y a minimizar los impactos negativos de la pandemia en las residencias de mayores.

Todo ello sin perjuicio de que las autoridades y técnicos competentes reflexionaran sobre la necesidad de que, una vez finalizada la crisis sanitaria, se abordase una revisión en profundidad del sistema de cuidados a esta población con el fin de que en un futuro no volvieran a plantearse situaciones de desprotección ni de falta de cuidados.

La Resolución formulada en estos términos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad, fue aceptada.

## **2. Protocolo de actuación en residencias de personas con discapacidad ante la Covid-19**

Las personas con discapacidad, bien sea física o psíquica, internas en centros residenciales se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad ante la infección por la Covid-19, ya que habitualmente presentan alguna patología de base y están en estrecho contacto con otras personas, como son sus cuidadores y el resto de residentes.

Se analizó, por ello, a través de la actuación de oficio [697/2020](#), la situación sociosanitaria de los centros residenciales dirigidos a esta población en la Comunidad de Castilla y León como consecuencia de los efectos de la situación pandémica.

No cabe duda que la excepcionalidad de la emergencia sanitaria hacía muy difícil poder valorar, en tiempo real, la oportunidad de las medidas implantadas conjuntamente por las Consejerías de Familia e Igualdad de Oportunidades y de Sanidad, para la gestión de la crisis por el coronavirus en estos recursos para personas con discapacidad.

No obstante, de los datos que pudieron conocerse, no parecía que se estuviera produciendo un número relevante de contagios en estos centros, por lo que se entendió que las medidas implantadas de forma coordinada estaban resultando efectivas, considerándose idóneas para minimizar la afectación por la Covid-19 de los residentes en los centros examinados.

Con independencia de ello y para evitar un cambio en la situación, esta Institución estimó necesario instar a las citadas Consejerías a que continuaran realizando las tareas de colaboración en el control epidemiológico y sanitario de dichas residencias, velando, en todo momento, tanto por la salud de los residentes como por la de sus trabajadores.

Se recomendó, asimismo, que las medidas establecidas para estos recursos en Castilla y León no supusieran, bajo ningún concepto, una discriminación o una merma en la intensidad de la asistencia sanitaria, analizando los resultados de su aplicación, en la idea de adaptarlas o modificarlas conforme a las nuevas circunstancias, sin descartar la posibilidad de elaborar un plan de contingencia similar al de las residencias de personas mayores.

Si bien la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades no aceptó la Resolución formulada por esta Procuraduría, al entender que las recomendaciones efectuadas se correspondían con las acciones que de forma habitual se estaban desarrollando, la Consejería de Sanidad manifestó una aceptación plena de todas las propuestas, trabajando de forma alineada con las mismas.

### **3. Situación de menores con padres enfermos por el coronavirus**

Esta Procuraduría se planteó la situación de aquellos niños cuyos padres, representantes legales o cuidadores directos tuvieran que ingresar en un centro sanitario por motivo de la Covid-19 y no contaran con ningún apoyo familiar o social que pudiera hacerse cargo de su atención mientras durase el referido ingreso hospitalario.

Se trataba de supuestos de menores en franca situación de desprotección. Niños que, tras el ingreso hospitalario de esas personas, necesariamente debían realizar una cuarentena. Podían estar sanos, ser portadores o no del virus, o incluso ser enfermos leves, pero estaban

obligados a realizar un periodo de aislamiento, necesitando atenciones y cuidados tanto por razón de su minoría de edad como por su especial situación sanitaria.

Según los casos, el apoyo familiar podía existir o no pero, incluso existiendo, podía no ser el adecuado para proporcionar los cuidados necesarios. Sus familiares podían estar dispuestos a ello, pero ser personas de riesgo o estar imposibilitadas por sus circunstancias de edad o de salud para cuidar y/o convivir con esos niños durante el tiempo necesario. También, podía darse la circunstancia de que existieran parientes dispuestos a atenderles pero que residieran en una ciudad distinta a la localidad de residencia de la familia afectada.

Esta problemática requería una solución inmediata. Por ello, esta Institución consideró necesario el diseño de un protocolo con medidas excepcionales y provisionales que solo habrían de tomarse en los casos de extrema necesidad, ante situaciones de desprotección y si se consideraban imprescindibles por las autoridades sanitarias, prolongándose únicamente durante el tiempo indispensable para evitar el riesgo de propagación del virus y teniendo en cuenta el interés del menor o menores afectados.

La actuación de oficio iniciada por esta Institución para resolver esta problemática (**880/2020**) permitió conocer la aprobación de un protocolo de estas características para la atención a menores de edad cuyos representantes legales o cuidadores habituales estuvieran afectados por el coronavirus (Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, Consejería de Sanidad y Consejería de Educación), el cual respondía completamente a nuestras demandas, al tener por objeto una respuesta inmediata a las necesidades básicas de cuidado, alojamiento, alimentación, atención socio-educativa y sanitaria que un menor pudiera precisar en esas circunstancias.

Las previsiones del protocolo iban dirigidas a aquellos menores de edad cuyos padres, representantes legales o cuidadores directos debían ingresar en un centro hospitalario por motivo de la Covid-19 y no contarán con ningún apoyo familiar o social que pudiera hacer frente a su situación mientras durase el referido ingreso hospitalario y que por su edad o circunstancias personales no pudieran permanecer en su domicilio, previa autorización de los adultos responsables, con supervisión y apoyo de otros adultos o de los servicios sociales correspondientes.

Estando, pues, este protocolo en disposición de ofrecer en estos casos una respuesta inmediata a las necesidades de todo tipo que pudieran demandar los menores durante dicho periodo de hospitalización, se formuló una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, que fue aceptada, para que contando con la colaboración de la Consejería de Sanidad, extremara la vigilancia para la detección de los casos de posible desprotección de los menores cuyos padres o personas de quienes dependieran fuesen ingresados en un hospital por

---

coronavirus y, en los supuestos necesarios, se aplicara el mencionado procedimiento en todos sus términos y con la finalidad de protección prevista.

#### **4. Medidas de seguridad en el desarrollo de actividades juveniles de tiempo libre frente a la Covid-19**

La pandemia causada por la Covid-19 ha provocado no solo una situación de emergencia sanitaria sin precedentes, sino también unas consecuencias de enorme magnitud en los ámbitos económico y social, siendo especialmente el sector del ocio y del tiempo libre uno de los más afectados por esta crisis en el periodo estival del año 2020, por el distanciamiento social y por las limitaciones a la libre circulación de personas impuestas durante la declaración del estado de alarma. Un elevado número de empresas y profesionales de este sector, monitores y coordinadores de tiempo libre, entre otros, perdieron o, previsiblemente, van a perder su empleo, temporal o definitivamente, teniendo las empresas de ocio y tiempo libre un gran impacto en nuestra sociedad.

Las actividades juveniles de ocio y tiempo libre constituyen en la época estival actuaciones imprescindibles desarrolladas por y para los jóvenes, centradas en aspectos lúdicos, recreativos o formativos y que ofrecen a dicho sector de la población un gran aprendizaje en valores democráticos, potenciando, entre otros, la convivencia, la libertad, la igualdad, la tolerancia y la solidaridad. Permiten a las familias conciliar la vida familiar y laboral y la gran demanda social de estas actividades en los últimos años, unida a las circunstancias atípicas provocadas por la pandemia, (jóvenes sin actividad educativa presencial durante más de 3 meses e incorporación presencial al trabajo de los progenitores) hacían necesario, a nuestro juicio, que la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de la Consejería competente en materia de juventud, esto es la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en coordinación con la Consejería de Sanidad, garantizase un marco normativo claro y estable, junto al seguimiento y efectivo cumplimiento de las medidas de seguridad e higiénico-sanitarias que permitieran minimizar el riesgo que representaba la epidemia para la salud de los jóvenes y sus familias.

Asimismo, desde esta Defensoría, tuvimos conocimiento de que algunas comunidades autónomas habían adoptado medidas para tratar de garantizar la salud pública en este tipo de actividades, tal era el caso de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la de Extremadura, o la de Madrid, entre otras.

Por todo ello, promovimos una actuación de oficio, el expediente [2413/2020](#) dirigiéndonos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en demanda de información sobre las medidas que se hubieran adoptado o que se pensarán adoptar en el

ámbito de sus competencias, en orden a implementar y desarrollar en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, un marco normativo estable y preciso ante las previsiones genéricas de las normas estatales dictadas en la materia, precisando las medidas de seguridad e higiénico sanitarias que se debían respetar durante el desarrollo de las actividades juveniles de tiempo libre una vez finalizase la fase 3, tanto las organizadas por entidades públicas como por entidades privadas, personas físicas o jurídicas ante la situación de incertidumbre de muchos jóvenes, familias y empresas del sector como consecuencia de la pandemia padecida y de la falta de regulación una vez finalizada la última fase del plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Desde esta Institución, a través de la Resolución formulada al respecto, insistimos en la necesidad de que la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades redoblaste sus esfuerzos para desarrollar la competencia inspectora que tiene encomendada con exactitud y precisión, adoptando un conjunto de medidas de prevención y control que asegurasen el mayor grado posible de protección de la salud de la población, en equilibrio con la recuperación de la actividad social y económica y garantizase, de una parte, que los jóvenes evitasen comportamientos que generasen riesgos de propagación de la enfermedad y, de otra, que las actividades juveniles de ocio y tiempo libre, en las que puede derivarse un mayor riesgo de transmisión comunitaria de la enfermedad se desarrollaran en condiciones que permitieran, en lo posible, prevenir los riesgos de contagio, tanto para los jóvenes como para los monitores y educadores que participaban en ellas.

Se sugirió a la citada Consejería que considerase la oportunidad de intensificar y asegurar el cumplimiento de las medidas de prevención y control en todas las actividades juveniles de ocio y tiempo libre desarrolladas en el territorio de la Comunidad de Castilla y León para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19; impulsar la creación de un registro obligatorio de otras actividades juveniles de tiempo libre con independencia del resultado de la preceptiva evaluación de riesgos con el fin de garantizar un efectivo control sobre las mismas; priorizar la actividad inspectora, a través del personal adscrito a la misma con funciones de información, vigilancia, inspección y control, redoblando los esfuerzos, si fuera necesario, para una mayor dotación de medios humanos y materiales, procediendo a incoar y resolver los expedientes sancionadores oportunos y finalmente, que ante posibles rebrotes de coronavirus en nuestra Comunidad, se replantearan las restricciones y se prohibiera la celebración de actividades juveniles en las zonas afectadas.

Dicha resolución fue aceptada parcialmente por la Administración autonómica.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

El confinamiento y las demás medidas adoptadas para combatir los efectos de la Covid-19 y contener su propagación en la Comunidad de Castilla y León, han contribuido a agravar la salud de una parte de la población, su bienestar social y las economías familiares, produciendo efectos negativos desde el inicio de la pandemia.

Pero no todas las personas han sufrido y sufren por igual el impacto generado. Es bien sabido que algunos sectores de la población han sido particularmente vulnerables. Es el caso de las personas de corta o avanzada edad, con capacidades especiales o con una seria precariedad económica. Y esta vulnerabilidad se superpone a la ya padecida antes de la crisis sanitaria, social y humanitaria que nos azota.

Ha quedado demostrado que los efectos negativos de la crisis se han multiplicado, entre otros sectores vulnerables, en las personas mayores, especialmente en aquellas que conviven en entornos residenciales, en las personas con discapacidad (por razón física o psíquica), en los menores de edad y en las unidades familiares desfavorecidas económicamente.

Esta inevitable realidad ha tenido su reflejo de forma especial, en consecuencia, en el Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud. Así, un grupo muy elevado del total de las reclamaciones registradas en la misma durante 2020, está directamente relacionado con el impacto de la Covid-19 en los citados sectores de la ciudadanía. En concreto, 337 quejas del total de las 468 recibidas. No obstante, debe considerarse que, de estas 337 quejas derivadas del impacto del coronavirus en las materias de esta Área, 290 corresponden a una queja múltiple tramitada en relación con la conciliación de la vida familiar y laboral. El resto (47 quejas) se distribuyen entre alguno de los grupos especialmente vulnerables ante la epidemia y que, por tanto, han sido objeto de atención especial por parte de la Institución: personas mayores (39), personas con discapacidad física o psíquica (5), menores de edad (2) y unidades familiares desfavorecidas (1).

Defendiendo que las personas más vulnerables de nuestra sociedad deben ser una prioridad de las políticas sociales y económicas en nuestra Comunidad Autónoma, siendo recomendable un sistema fundamentado en su protección, con estrategias proactivas que reduzcan la mortalidad y prevengan la infección, sin olvidar la calidad de vida y el bienestar físico y psicológico, esta Institución ha formulado 13 resoluciones, de las cuales 12 (dirigidas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y/o a la Consejería de Sanidad) corresponden a la situación y gestión de los centros residenciales para personas mayores de los efectos de la Covid-19 en estos entornos de convivencia y 1 (a la Consejería de Familia e

Igualdad de Oportunidades) se centra en la asistencia a las personas con discapacidad psíquica o intelectual.

Más de la mitad de ellas están pendientes de contestación al cierre de este Informe anual, habiendo sido el resto aceptadas en su totalidad o parcialmente, a excepción de 1 de ellas expresamente rechazada.

## **1. Familia**

### **1.1. Personas mayores**

La atención que se presta a las personas mayores usuarias de centros residenciales de Castilla y León viene siendo objeto de la constante supervisión de esta Institución desde el inicio de su funcionamiento, conociendo la evolución de esta modalidad asistencial, bien de oficio o a través de las múltiples quejas ciudadanas, y constatando tanto las mejoras experimentadas como las carencias del sistema y las deficiencias de los recursos repartidos por la geografía de esta Comunidad.

Algunos de los problemas detectados a lo largo de todo este tiempo se han dejado ver con más crudeza con ocasión de la pandemia causada por la Covid-19. Una crisis que ha afectado, muy especialmente, a las personas mayores (poniendo de manifiesto su especial vulnerabilidad) y a los entornos en los que muchas de ellas viven, como son los centros residenciales.

El impacto del virus ha sido especialmente relevante en las residencias destinadas a esta población, dado que en las mismas existen situaciones de extremado riesgo por las estrechas y frecuentes relaciones y contactos existentes en la vida cotidiana y la presencia de un gran número de personas más débiles ante el virus, con altos niveles de comorbilidad y dependencia, siendo las que más se han visto afectadas tanto por el contagio como por la mortalidad que produce la enfermedad.

La dramática situación que se ha vivido en muchos de los recursos residenciales para mayores de esta Comunidad Autónoma, refleja las dificultades del modelo asistencial actual para adoptar medidas suficientes de prevención y protección, con escasos medios y apoyado para toda la asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud.

Desde la primera declaración del estado de alarma por el Gobierno de la Nación se recibieron quejas ciudadanas relacionadas con la situación crítica y angustiada de no pocas personas mayores institucionalizadas y con el temor por su salud física y psíquica. Han sido, en concreto, 39 las reclamaciones registradas en relación con las condiciones vividas por los mayores residenciados durante la primera ola, en las distintas fases de la desescalada y a raíz de la segunda ola de la Covid-19. Ello supone que más de la mitad de las quejas formuladas

(un 56,5 por 100) en relación con el total de las registradas en 2020 respecto al sector de las personas mayores (69 reclamaciones) se refieren al deficiente funcionamiento de diferentes centros residenciales de Castilla y León dirigidos a esta población frente a la prevención y control de la enfermedad generada por el coronavirus SARS-CoV-2.

Así, desde el inicio de la pandemia algunas de las quejas presentadas ([1659/2020](#), [1710/2020](#), [1809/2020](#)) permitieron constatar la gravedad de la situación de determinados centros residenciales de esta Comunidad Autónoma por las terribles consecuencias derivadas de la Covid-19 en los residentes y en el personal.

Ello determinó, por una parte, la conveniencia de insistir a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad sobre la necesidad de extremar todas las medidas de vigilancia y control para evitar la propagación de la enfermedad en estos centros, exigiendo el máximo celo en la observancia de los protocolos sanitarios. También sobre el refuerzo de las medidas necesarias para proteger a aquellos residentes no contagiados, vigilando e incentivando las medidas de separación de aquellos otros usuarios enfermos o sospechosos de estarlo para evitar la propagación de la pandemia (pero supervisando al tiempo que las medidas de aislamiento se aplicaran con el máximo respecto a los derechos de los residentes, evitando todo tipo de maltrato y el uso de sujeciones mecánicas o químicas) e incluso, analizando la posibilidad de separar a los residentes sanos en centros libres de Covid-19 como medida de protección frente a los eventuales contagios, si la evolución de la enfermedad lo hiciera recomendable.

También se consideró especialmente conveniente la necesidad de velar por la salud física y mental de aquellos residentes no contagiados, garantizándoles, en la medida de lo posible, una cierta normalidad en su vida diaria, conjugando la posibilidad de realizar algunas actividades fuera de sus habitaciones con todas las precauciones necesarias para evitar los contagios. Así como la posibilidad de facilitar que aquellos mayores no afectados por la enfermedad pudieran regresar temporalmente a sus domicilios o a los de sus familiares como medio de preservar su salud física y mental.

Estas propuestas fueron aceptadas por la Administración autonómica, a excepción de la medida de separación de los residentes sanos en centros libres de Covid-19, por entenderse que se producirían grandes problemas de adaptación y sus efectos serían muy negativos para los usuarios residenciados.

Otras quejas presentadas durante la primera ola pandémica ([1778/2020](#) y [1796/2020](#)) pusieron de manifiesto la necesidad de mejorar la comunicación y la información a las familias de los usuarios residenciados durante la crisis sanitaria, sin perjuicio de procurar herramientas de comunicación directa o telemática. Se reclamó, por ello, a la Consejería de

---

Familia e Igualdad de Oportunidades que se estudiara la posibilidad de establecer la obligación para las residencias de personas mayores de remitir a las familias de cada residente un informe detallado por escrito de su situación, con la periodicidad necesaria. Ello unido a la regulación normativa de la implantación de sistemas de comunicación periódica entre los residentes y sus familiares (en función de sus necesidades y condiciones de salud y por el medio técnico más oportuno) y de un listado de supuestos en los que resultara imposible adoptar ciertas decisiones sobre la vida diaria de los usuarios sin el conocimiento y la autorización de las personas designadas al efecto o de la familia.

La citada Administración autonómica puso de manifiesto que siendo recomendable reflexionar acerca de la regulación del uso de medios telemáticos (como vía de comunicación entre familiares y residentes) y del tipo y modo de información que deben recibir las familias, se trasladaría la propuesta de esta Institución al grupo de trabajo creado para la elaboración de una ley reguladora del modelo de atención residencial en Castilla y León. Por otra parte, en lo referente a la regulación de ciertas decisiones sobre la vida diaria de los residentes en los centros para que no pudieran adoptarse sin el conocimiento o autorización de los familiares o personas designadas al efecto, se comunicó que la forma de actuar estaba condicionada por la situación de capacidad de cada persona, afectando al conjunto de decisiones vitales asociadas a las mismas, por lo que se consideró que la realización de un listado al respecto correría el grave riesgo de no adecuarse a la singularidad de cada caso y de cada situación concreta.

También hemos sido concedores de que en los primeros momentos de la crisis la respuesta de las administraciones se centró en el colapso sufrido por el sistema sanitario en su conjunto (urgencias, hospitalización y ucis), llegándose a limitar las derivaciones de pacientes desde los centros residenciales. Así, estos recursos tuvieron que asumir una responsabilidad para la que no estaban preparados ni dotados del personal ni de los medios adecuados.

Se defendió, por ello, el derecho de las personas que enferman en un centro residencial a la atención sanitaria pública en condiciones de igualdad, no siendo admisible su privación por razón de su edad avanzada, debiendo ser los residentes trasladados, en todo caso, a los recursos hospitalarios si sus condiciones de salud así lo demandasen. La resolución formulada en este sentido por esta Institución a la Consejería de Sanidad con ocasión del expediente [1778/2020](#) fue aceptada.

A su vez, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad, aceptándose la coordinación reclamada, que estudiaran la posibilidad de establecer mecanismos del control de las actuaciones del personal sanitario que presta servicios en las residencias de mayores para evitar situaciones de desatención y como garantía del

bienestar de los residentes ([1267/2019](#)). Ello unido al diseño de un modelo asistencial sanitario en los centros residenciales para personas mayores de Castilla y León.

Otros casos han reflejado la ausencia de aplicación de las medidas de protección oportunas en algunos centros geriátricos ante la aparición de posibles casos compatibles con la Covid-19. Como en el supuesto objeto del expediente [1927/2020](#), en el que fue preciso instar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad a desarrollar la intervención oportuna para esclarecer la actuación o práctica residencial (social y sanitaria) desarrollada, adoptando las medidas procedentes para garantizar en lo sucesivo la máxima protección en el centro y depurar, en su caso, presuntas responsabilidades. Sin embargo, la Resolución emitida por esta Institución no fue aceptada por la citada Administración de servicios sociales, estando pendiente a fecha de cierre de este Informe anual de conocer la postura de la Administración sanitaria.

Finalizada la primera ola pandémica y las fases de su desescalada, se evaluaron por esta Procuraduría las circunstancias relacionadas con la afectación de la pandemia en los centros residenciales de personas mayores de Castilla y León, durante el periodo de 14 de marzo a 30 de septiembre de 2020, para conocer con carácter general su impacto y prever la adopción de nuevas medidas de protección y control de propagación de la enfermedad en esta población vulnerable. Ello con ocasión de la tramitación de los expedientes [1788/2020](#), [1821/2020](#), [1844/2020](#), [1863/2020](#), [1865/2020](#), [1873/2020](#) y [1962/2020](#).

Las tasas de morbilidad, mortalidad y letalidad confirmadas representan la crudeza de la realidad vivida en el entorno residencial de nuestros mayores, especialmente en los primeros meses de la crisis.

Así, una de cada tres residencias de mayores (un total de 252) tuvo contagios durante la primera fase de la crisis sanitaria. Esto es, el 36 por 100 de los centros residenciales para personas mayores tuvieron residentes contagiados, con mayor incidencia en Segovia, Soria y Ávila.

En las residencias de titularidad pública, con una ocupación inicial de 10.886 plazas, el volumen de contagios fue a 30 de junio de 2020 de 2.063 residentes (un 25,5 por 100). En cambio, en las residencias de titularidad privada el porcentaje fue del 74,5 por 100, 6.025 residentes contagiados en relación con la ocupación inicial (31.973). En total, 8.088 usuarios confirmados, con una tasa de morbilidad del 18,9 por 100.

En relación con la mortalidad, se confirmó que desde el inicio de la pandemia hasta el 30 de junio de 2020 fallecieron con Covid-19 confirmado 1.473 personas mayores residenciadas, con sintomatología compatible 1.093 y por otras causas 3.359. Por lo que la tasa de mortalidad de casos confirmados fue del 3,4 por 100 de los residentes y del 6 por 100 si

---

sumamos los casos con sintomatología compatible (2.566 residentes fallecidos). Y la letalidad de la Covid-19, es decir, fallecidos sobre contagiados, ascendió al 18,2 por 100 si solo se computan los casos confirmados y al 27 por 100 si añadimos los que tuvieron sintomatología compatible.

El total de fallecidos en Castilla y León a 30 de junio de 2020 era de 14.764 personas, de las que 5.987 (40 por 100) fallecieron en residencias. Pero este porcentaje aumentó en casi un 30 por 100 en el caso de los fallecidos en residencias por Covid-19 confirmados o con síntomas compatibles (2.598 personas) respecto al total de fallecidos por estas causas en Castilla y León (3.875), lo que supone un 67 por 100.

Junto al impacto de la Covid-19 en las personas mayores residentes, se produjo también una alta incidencia en los trabajadores de los centros, resultando muchos de ellos contagiados.

En concreto, el 15 por 100 de los trabajadores de Castilla y León fue Covid-19 confirmado, siendo el 21 por 100 el porcentaje total de afectados (en el que se incluyen además los trabajadores que tuvieron que permanecer en cuarentena). El nivel de gravedad fue especialmente importante en las provincias de Segovia y Soria, con un 41 por 100 y un 35 por 100 respectivamente de trabajadores con Covid-19 confirmado, así como un porcentaje de afectados del 52 por 100 y el 40 por 100 sobre el total de trabajadores. Las bajas fueron muy abundantes en las primeras semanas, por contagios o por cuarentenas, siendo la necesidad de personal uno de los problemas importantes durante la primera ola de la crisis sanitaria. La dificultad para sustituir a los profesionales fue muy intensa hasta finales de abril aunque desde principios de este mes se lograra reducir el impacto considerablemente.

Toda esta situación reveló las deficiencias sobrevenidas en los centros ante la magnitud de la pandemia, que comenzaron con una ausencia de los datos necesarios en relación con la crisis para evaluar la situación de cada centro y detectar de forma precoz las situaciones de riesgo. Fue necesario superar unas primeras semanas de confusión en las que los recursos sociales y sanitarios se vieron sobrepasados por unas circunstancias cuya dimensión fue muy superior a cualquier previsión.

Al inicio de la pandemia, además, solamente se realizaban pruebas diagnósticas a los residentes y trabajadores con síntomas. No fue hasta el mes de abril cuando comenzaron a realizarse de forma masiva, creciendo con fuerza el número de casos confirmados (especialmente hasta el 21 de abril). La insuficiente realización de pruebas diagnósticas determinó importantes dificultades en la adopción de medidas, situaciones de aislamiento por posibles casos y un alto absentismo laboral de los trabajadores que afectó al funcionamiento de los centros y a la atención de los residentes.

A esta demora en la distribución de los medios necesarios para su realización, se unió la escasa fiabilidad de los test diagnósticos facilitados y la tardanza en la comunicación de los resultados de los test más fiables, lo que generó confusión entre el personal que debía reorganizar los espacios y la sectorización, creando un círculo vicioso de sobrecarga de trabajo, incapacidad de gestión y un empeoramiento del cuidado de los mayores. Ello contribuyó, asimismo, a la ineficacia de los protocolos y a que el tratamiento de otras patologías importantes fuese postergado o subestimado, con el consiguiente perjuicio para la salud de muchas personas.

La falta de planes de contingencia al inicio de la crisis, como medio de conocimiento de las condiciones reales de los centros y de las respuestas asistenciales adecuadas, tuvo también efectos devastadores tanto en contagios como en fallecimientos. Esta ausencia de planificación anticipada pudo originar inicialmente el déficit de la asistencia médica y de las posibilidades de derivación de pacientes a los hospitales, la indefinición del papel de la atención primaria, la ausencia de soluciones para gestionar los casos necesitados de cuidados médicos, cuidados paliativos y al final de la vida, la frialdad en los aspectos humanos del confinamiento, dificultades en el suministro de los materiales de protección y de higiene, carencias en la formación específica, la ausencia de medidas para cubrir las bajas de personal y la falta de estrategias para la prevención del contagio.

Las limitaciones infraestructurales de los centros, bien por el tamaño de los inmuebles o el diseño arquitectónico, también dificultaron la organización de la respuesta a los brotes epidémicos y el cumplimiento de las normas de sectorización, siendo complicada o, incluso, imposible, la zonificación, repercutiendo en medidas más agresivas para los residentes, como los aislamientos en sus habitaciones durante semanas e incluso meses. A su vez, la obligación de separar a las personas residentes en cohortes en función de los síntomas chocó con el alto grado de ocupación de los centros al comienzo de la crisis, ocasionando dificultades en las medidas de zonificación.

Fue patente, por otra parte, la ausencia de suministro de EPIs durante los primeros meses de la pandemia y la necesidad de utilizar alternativas caseras confeccionadas por particulares o por colectivos organizados de forma espontánea para apoyar a hospitales y residencias. Hubo centros residenciales que no pudieron cumplir la obligación de disponer de medios de protección por las dificultades de adquisición en los primeros momentos de la crisis. Pero también su deficiente utilización fue un importante medio de contagio entre personal y residentes. Es posible que la puesta a disposición de los equipos no se viera acompañada (ante la urgencia en la toma de decisiones) de suficientes actividades de formación y entrenamiento para el personal de los centros. Situación que pudo desembocar en dificultades en la puesta y

---

retirada de los equipos y en casos susceptibles de provocar contagio entre los propios trabajadores y los usuarios.

De manera relevante se produjo también durante la evolución de la pandemia una escasez de personal derivado del importante número de bajas por Covid-19 confirmado o en cuarentena, sin una alternativa de contratación para mantener o incluso incrementar las ratios, obligando al personal restante a asumir otras tareas sin instrucciones precisas. Ello también pudo dificultar o afectar la humanización de los confinamientos o la implantación de medidas para preservar la convivencia, la calidad de los cuidados, las rutinas de movilidad y de sociabilidad.

Junto a esta escasez de profesionales, destacó a su vez el insuficiente soporte sanitario. La organización Médicos sin Fronteras constató directamente que muchos residentes vieron denegada la solicitud de acceso a los servicios de urgencias e ingresos hospitalarios. La población más vulnerable, al no ser hospitalizada, fue relegada al cuidado del personal de las residencias, obligadas a mantener alojados a pacientes positivos con pronóstico muy grave, pese a no tener ni la responsabilidad ni los medios o conocimientos para atender sus necesidades médicas. Lo que impactó directamente en la calidad y cuidados proporcionados a los usuarios y, probablemente fue causa de fallecimientos.

Muchas personas murieron sin un diagnóstico clínico individualizado o una alternativa de manejo consensuada con la familia y los clínicos. E incluso en algunos supuestos con diagnóstico de derivación (en algunas residencias privadas y religiosas que contaban con personal médico), les fue denegada alegando colapso hospitalario. Los mismos equipos de Médicos sin Fronteras confirmaron que los centros visitados carecían no solo de los equipamientos y la formación médica y emocional necesaria, sino también del número de personas y de los materiales de protección básicos, de forma que no se garantizaba la referencia hospitalaria pero tampoco una alternativa, ni el consentimiento informado del paciente sobre las prácticas que debían realizarse, ni el respeto a su autonomía y dignidad, ni sus últimas voluntades, ni la despedida de sus familias. Hubo fallecimientos en soledad, incluso deshidratados, en agonía (por distrés respiratorio) y sin cuidados paliativos. De acuerdo con los datos ofrecidos por el Gobierno estatal, entre 27.000 y 33.000 personas residentes fallecieron en todo el país sin ser trasladadas a un hospital. En esa situación, el virus se fue extendiendo rápidamente entre residentes y personal, con el inaceptable resultado de un altísimo número de contagios y fallecimientos.

La realidad observada, pues, fue la de una asistencia sanitaria dejada mayoritariamente, al menos inicialmente, en manos del personal de las residencias, sin equipamiento y en muchos casos de oxigenoterapia, respiradores o antibióticos intravenosos

(elementos necesarios para algunos pacientes con Covid-19), pero sobre todo sin personal sanitario en una ratio proporcional a las necesidades y con la experiencia y formación acorde. La respuesta a la Covid-19 puso de manifiesto la falta de dotación, capacidad y asistencia de las personas mayores residenciadas.

En lo que se refiere a las medidas de aislamiento y confinamiento (restricción de visitas, prohibición de visitas, estancias prolongadas en las habitaciones, etc.) adoptadas en esta Comunidad Autónoma, si bien pudieron ser necesarias para evitar la transmisión de la enfermedad, colocaron a los residentes en unas condiciones mucho más restrictivas que para el resto de la población. Especialmente en las primeras semanas de la crisis, no se tuvieron en cuenta las necesidades físicas, cognitivas y emocionales de las personas aisladas, lo que pudo poner en peligro su salud en todos los demás aspectos no relacionados con la propagación del virus. De ahí que sin duda el miedo y la incertidumbre (prolongados por el aislamiento), la soledad y la ruptura de las rutinas, tuvieron que tener un impacto importante en los estados de depresión y de ansiedad comunes a los residentes de estos centros. Pese a ello, no se desarrolló el apoyo psicológico necesario, pudiendo agudizar la desorientación y el deterioro cognitivo de los residentes. El confinamiento, pues, transcurrió para los mayores residenciados sin más apoyo emocional que el que pudiera proporcionarse por el propio personal.

Otro aspecto particularmente grave fue la ausencia de protocolos para cuidados paliativos, final de la vida y despedidas. De esta forma, la atención en estos casos pudo haber contado con deficiencias o haber recaído en personas sin conocimientos o preparación adecuada para tratar estas situaciones especialmente sensibles.

Así, el modelo residencial de Castilla y León en los primeros meses de la crisis sanitaria se vio sometido a una situación extrema y excepcional, con un brutal impacto de la Covid-19 entre la población mayor. Por ello, ante la necesidad de una respuesta más eficaz frente a la pandemia ante la situación extrema de la crisis sanitaria y el nivel alto de alerta en Castilla y León, se formuló una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a la Consejería de Sanidad, reclamándose la adopción de 50 medidas para prevenir y dar respuesta a la aparición de casos y brotes por dicha enfermedad en los centros residenciales para mayores de esta Comunidad Autónoma.

Las recomendaciones se centraron, por una parte, en la mejora de los sistemas de vigilancia epidemiológica y de información a las familias, en la garantía de la debida prestación de una asistencia sanitaria de calidad a los mayores residenciados con o sin indicación de hospitalización, en el refuerzo del número de profesionales disponibles y formados en los centros residenciales para asegurar durante la pandemia los cuidados y la atención adecuada (con la necesaria cobertura de las bajas laborales) y en el desarrollo de actuaciones de

---

prevención y control de infecciones y protección de los residentes y trabajadores (como la dotación de material de protección suficiente, el acceso a pruebas diagnósticas, la mejora de mecanismos de detección de casos y rastreo y la capacidad de zonificación de los recursos).

Se reclamó también el desarrollo de nuevas planificaciones específicas (protocolos de derivación hospitalaria, para la gestión de los estados clínicos terminales, para paliar los impactos del aislamiento, para cuidados paliativos, etc.), la humanización de las medidas de restricción aplicables en la situación de crisis sanitaria con el respeto de los derechos de los residentes, la creación de un servicio de apoyo psicológico y el incremento de la labor de supervisión de los servicios de inspección y control sobre todas las residencias.

Y, finalmente, se insistió en la necesidad de no demorar en el tiempo el replanteamiento de un nuevo sistema de atención residencial para personas mayores en esta Comunidad Autónoma fundamentado en los cuidados y atenciones centradas en la persona, que ofrezca respuesta a sus necesidades específicas, mejorando aspectos básicos relacionados con la calidad de vida, la seguridad y la ética, así como con los imprescindibles cambios e inversiones a nivel de personal y de tecnología.

No puede permitirse que se produzcan situaciones inhumanas e indignas, el mantenimiento de personas enfermas y críticas en los centros sin atención médica adecuada, sin priorizar las derivaciones de las contagiadas a los hospitales o a recursos alternativos viables y sin contemplar al residente como centro de cualquier medida a adoptar en función de sus necesidades.

No se conoce, sin embargo, al cierre de este Informe anual la respuesta de la Administración autonómica, si bien todavía se hallaba en ese momento en plazo para responder. Resulta, pues, de especial relevancia que las medidas propuestas sean sometidas a reflexión de forma urgente por parte de las dos Consejerías implicadas, ya que urge dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades que presenta el cuidado de nuestros mayores, ahora más que nunca, una vez apreciada la insoportable vulnerabilidad derivada de la situación pandémica.

Algunas de las quejas presentadas continúan en tramitación al cierre de este Informe anual, en otros casos, como en el del expediente [1819/2020](#), ya se determinó la necesidad de recomendar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el control diario y la supervisión o comprobación permanente y pormenorizada del centro residencial afectado mientras durasen los efectos de la pandemia, con el fin de velar de forma continua por la salud de los residentes y trabajadores y evitar la extensión del virus. Ello unido a la necesidad de diseñar nuevas estrategias para minimizar los efectos de la Covid-19, reforzar las medidas necesarias para proteger a los residentes en el supuesto de que se produjeran nuevos casos o

rebrotos, comprobar la disposición de personal suficiente y adecuadamente cualificado, formado y equipado para el cuidado de los mayores, así como la dotación de medios de protección individual suficientes para hacer frente a la situación y a las eventualidades que pudieran seguir originándose con la evolución de la pandemia. Al cierre de este Informe anual se está a la espera de conocer la postura de la Administración autonómica frente a la Resolución formulada al respecto por esta Institución en la queja citada.

También en el supuesto del expediente [2248/2020](#), se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la realización de las actuaciones de control necesarias para garantizar la existencia y mantenimiento de sistemas de ventilación y climatización adecuados en los centros residenciales de mayores de Castilla y León, con medidas de seguridad suficientes que asegurasen una buena calidad del aire interior en los edificios con el máximo ahorro energético y, con ello, una mejor prevención y control de las infecciones por el virus SARS-Cov-2.

Asimismo, se reclamó la inclusión en la normativa autonómica de autorización y funcionamiento de los centros de carácter social de unos requisitos más específicos y rigurosos relacionados con los medios de ventilación y climatización, así como la incorporación de las prácticas correctas en este ámbito en la Guía de contenido del plan de contingencia frente a situaciones de crisis sanitarias en centros residenciales de atención a personas mayores, requiriendo a los responsables de los centros la modificación de sus planes de contingencia en este sentido. A fecha de cierre de este Informe anual no se ha recibido respuesta a estas recomendaciones, aunque todavía estaba abierto el plazo para responder.

Para finalizar, como conclusión, debemos insistir en la necesidad de no demorar en el tiempo el replanteamiento de un nuevo sistema de atención residencial para personas mayores en esta Comunidad Autónoma que se fundamente en cuidados y atenciones centradas en la persona, que ofrezca respuesta a sus necesidades específicas, mejorando aspectos básicos relacionados con la calidad de vida, la seguridad y la ética, con los imprescindibles cambios e inversiones a nivel de personal y de tecnología, que faciliten las intervenciones y cuidados centrados en la persona. Ello mediante la coordinación de las administraciones de servicios sociales y sanitaria y la colaboración o participación de los agentes sociales.

## **1.2. Menores**

En materia de defensa de la infancia y la adolescencia tan solo 2 quejas de las 20 registradas en total en 2020, hacen referencia a situaciones derivadas de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19.

En una de ellas, relacionada con las medidas de desconfinamiento de los menores, acordadas por el Gobierno de la Nación, se solicitaba que sus salidas se hicieran de la forma más controlada posible en cuanto a duración, distancia y supervisión para evitar posibles contagios al resto de la población. En la otra, se manifestaba la disconformidad con el criterio de los órganos judiciales de Palencia respecto a la primacía de la estancia de los hijos con el progenitor custodio como forma más adecuada de evitar su contagio como consecuencia de la salida de su domicilio, con la suspensión con carácter general de la vigencia del régimen de visitas hasta el levantamiento del estado de alarma.

Ambos expedientes fueron trasladados al Defensor del Pueblo estatal conforme a su competencia supervisora respecto a las actuaciones de la Administración central y la Administración de justicia.

### **1.3. Prestaciones a la familia**

Solo 1 reclamación de las 5 presentadas en relación con la política de apoyo a las familias de esta Comunidad Autónoma, tiene relación con las medidas adoptadas para paliar los efectos negativos de la Covid-19 en esta materia.

En la misma, actualmente en tramitación, se manifiesta la disconformidad con los requisitos establecidos en un municipio de la provincia de Ávila para la concesión de ayudas para compra de artículos de primera necesidad a familias en situación de vulnerabilidad, como consecuencia de la crisis sanitaria.

Así, en concreto, además de considerar exigua la cuantía de la ayuda para el segundo pueblo de Castilla y León con menor renta per cápita, se alude a una vulneración de los derechos de las familias en exclusión social, dado que en plena pandemia no se puede solicitar a los ciudadanos que estén al corriente de sus obligaciones tributarias, beneficiando así a las familias menos afectadas económicamente.

### **1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral**

En el ámbito de las responsabilidades familiares y laborales de las familias de esta Comunidad, 290 quejas de las 293 recibidas en total en 2020 en esta materia tienen su origen en las decisiones adoptadas en el contexto de la crisis sanitaria derivada de la Covid-19. Además, corresponden a una queja múltiple, con el expediente principal **1881/2020**, relacionada con la situación de las escuelas infantiles y los centros de educación infantil privados en el marco del estado de alarma decretado en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo.

La queja principal fue presentada en esta Procuraduría en el mes de mayo y, durante la tramitación de este expediente, los acontecimientos fueron evolucionando, al igual que las medidas adoptadas para hacer frente a la realidad existente en cada momento.

Uno de los motivos de la queja hacía alusión a la incertidumbre en la que se encontraba el sector de las escuelas y centros de educación infantil al comenzar la desescalada, en relación con las medidas necesarias para que los niños de entre 0 y 6 años pudieran asistir a dichas escuelas y centros de forma segura. Respecto a esta cuestión, el eje de actuación de las administraciones fue el Plan para la transición hacia una nueva normalidad adoptado por el Consejo de Ministros el 28 de abril de 2020, el cual establecía que, en los territorios que pudieran pasar a la fase 2, estaría permitida, con carácter excepcional, la reapertura de centros educativos con tres propósitos: las actividades de refuerzo, garantizar que los niños menores de seis años pudieran acudir a los centros en caso de que ambos padres tuvieran que trabajar presencialmente y la celebración de la EBAU.

Con ello, una vez que existió la posibilidad de que los centros infantiles de conciliación reiniciasen su actividad, teniendo en cuenta que Castilla y León pasó a la fase 2 de la desescalada el 8 de junio de 2020, la Gerencia de Servicios Sociales elaboró una Guía para la apertura de los centros infantiles "Crecemos" durante la crisis sanitaria de la Covid-19, con el objeto de informar a los centros que optaran por su reapertura sobre las actuaciones que era recomendable aplicar desde el punto de vista sanitario en la situación de pandemia.

Con ello, tanto los centros dependientes de las Administraciones públicas, como los centros privados de educación infantil en nuestra Comunidad, tuvieron como referente un protocolo de actuación facilitado por la Administración autonómica a partir del momento en el que dichos centros pudieron reabrirse.

Otro de los aspectos de la queja hacía alusión a la ausencia de ayudas que permitieran compensar las negativas consecuencias económicas sufridas por el sector, tanto por el cierre de las escuelas y centros privados como por las medidas adoptadas para garantizar la seguridad tanto de los niños como de los trabajadores.

A este respecto la Junta de Castilla y León aprobó el Decreto Ley 2/2020, de 16 de abril, de medidas urgentes y extraordinarias, para propiciar la convocatoria de distintas líneas de subvenciones para la protección de las personas y de las empresas de Castilla y León frente al impacto económico y social de la Covid-19. El propio texto normativo contempla, entre otras medidas, las destinadas a la protección y mantenimiento del empleo, así como las dirigidas a las empresas para la adopción de medidas extraordinarias en materia de prevención de riesgos laborales. Más específicamente, se adoptaron una serie de medidas de carácter financiero ante

la crisis de la Covid-19, entre las que se incluyeron líneas de apoyo a la liquidez destinadas a micropymes, pymes y autónomos, y medidas para la transformación digital de empresas.

Asimismo, la Junta de Castilla y León publicó una relación de vínculos, información, documentación y ayudas tanto en el ámbito nacional como de la Junta de Castilla y León para apoyar a las empresas afectadas por la crisis económica.

Todo ello, previa información a los interesados, determinó el archivo de la queja múltiple expuesta.

## **2. Igualdad de Oportunidades**

### **2.1. Personas con discapacidad**

Han sido 3 las reclamaciones ciudadanas presentadas (de las 70 totales en materia de discapacidad) en relación con el impacto de la pandemia en este sector de la población.

Estando 1 de ellas en tramitación al cierre de este Informe anual, las otras 2 fueron remitidas al Defensor del Pueblo por resultar de su competencia la supervisión de las administraciones afectadas.

No obstante, la relevancia de las problemáticas planteadas en las mismas, merece hacer una pequeña mención a su objeto.

En una de ellas, se manifestaba la disconformidad con el Instituto Nacional de la Seguridad Social sobre las medidas para facilitar la comunicación de las personas con discapacidad auditiva por el uso obligatorio de mascarilla en sus dependencias. Y en la otra, se solicitaban en el mes de abril de 2020 medidas de desconfinamiento para menores con hiperactividad.

### **2.2. Asistencia a personas con discapacidad psíquica o intelectual**

La situación de emergencia de salud pública producida en el territorio de Castilla y León, determinó la necesidad de ampliar en esta Comunidad Autónoma las medidas preventivas establecidas a nivel estatal en relación con los recursos sociosanitarios, de forma que mediante Orden SAN/306/2020, de 13 de marzo, se acordó el cierre de los centros de día, centros ocupacionales y de estancias diurnas de personas con discapacidad, así como del resto de los centros para la promoción de la autonomía personal.

No cabe duda que la población con discapacidad se vio especialmente afectada por el cierre de estos recursos y por el confinamiento iniciado en marzo de 2020 ante el riesgo de contagio de la Covid-19, lo que pudo contribuir peligrosamente a aumentar el nivel de deterioro y dependencia o a perjudicar su estado psicológico.

No obstante, desde junio de 2020 se pudo ir reiniciando la actividad en estos centros, combinando el retorno a la normalidad con la garantía y el pleno cumplimiento de las medidas de seguridad y de tipo sanitario para minimizar el riesgo de la pandemia.

Este reinicio de la actividad de los centros, con las medidas de protección exigidas, supuso la posible recuperación de la rutina diaria, beneficiando la autonomía, salud y calidad de vida de las personas con discapacidad psíquica o intelectual.

Sin embargo, en algunos casos la reapertura de estos centros no fue suficiente para beneficiar a todos los usuarios. La carencia de servicios de transporte propio con monitor en algunos recursos impedía la asistencia de algunas personas.

Para muchas de ellas su participación en los centros de día o centros ocupacionales es esencial en su desarrollo personal y psicosocial y para poder llevar una vida saludable e independiente.

Por ello, la reincorporación a estas actividades no podía dejar al margen a aquellos usuarios que, por sus características psíquicas, personales o familiares, carecían de la posibilidad (o estaba contraindicada) de acudir a los centros a través del medio de transporte utilizado con anterioridad a desatarse las consecuencias de la pandemia.

Estas personas con discapacidad intelectual han sido grandes perjudicadas en la crisis sanitaria, por carecer de las mismas opciones y posibilidades para generar alternativas y resistencia cognitiva a los obstáculos que les sobrevienen.

Pudo constatarse, así, como resultado de la tramitación del expediente [5249/2020](#) la necesidad de reconocer y subsanar la situación desfavorable de estos usuarios, adoptando medidas proactivas para asegurar que se beneficiaran por igual de los servicios reconocidos, cuyo coste, además, seguían abonando pese a su imposible participación en los mismos.

Se formuló, por ello, una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que, sin perjuicio de la preferencia de los traslados de los usuarios desde su domicilio a los centros ocupacionales y de día de personas con discapacidad psíquica realizados por parte de los familiares en vehículos particulares, se procediera (para aquellos casos en que ello no resultara posible y en los que el uso del transporte público estuviera desaconsejado o contraindicado por el riesgo de contagio de la Covid-19) a la provisión de los recursos necesarios para la prestación en estos centros, dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales o con concierto, de un servicio de transporte con personal auxiliar que, cumpliendo las medidas de seguridad establecidas al efecto, permitiera el acceso o incorporación a los mismos de todos los beneficiarios, garantizando que pudieran recuperar la rutina diaria y mejorar su estado de salud, bienestar, autonomía y calidad de vida.

Al cierre de este Informe anual, no se ha dado contestación a la recomendación formulada por el Procurador del Común.

## **ÁREA DE SANIDAD**

### **A) ACTUACIONES DE OFICIO**

#### **1. Actuación sanitaria dirigida a personas mayores con Covid-19**

El expediente [1431/2020](#) tenía como objeto el estudio de la forma en que se estaba prestando la asistencia sanitaria a personas de la tercera edad, aquejadas de Covid-19. Hemos de poner de manifiesto que el expediente se inició el 7 de abril y se emitió Resolución el día 30 del mismo mes. Por tanto es importante hacer constar, por una parte, la diligencia de la Consejería de Sanidad a la hora de remitir informe en uno de los peores momentos de la pandemia y, por otra, se hace preciso reseñar que la situación ha cambiado y evolucionado mucho desde entonces.

Iniciamos el expediente de oficio ante las alarmantes noticias que indicaban que en algunos lugares del territorio nacional se estaban impartiendo instrucciones para evitar el colapso del sistema sanitario con recomendación a las familias de ancianos con pronóstico más grave para que fueran atendidos en sus domicilios. También se habló de denegación de acceso al sistema de los mayores de 80 años. Todo ello con el fin de reservar los recursos sanitarios a personas más jóvenes y con mejor pronóstico, a fin de "rentabilizar" su uso. Teníamos noticias, además, sobre la escasez de algunos medios (respiradores, mascarillas, EPIs, etc.) y acerca del colapso hospitalario en algunos lugares, estos sí de Castilla y León.

Así las cosas solicitamos información sobre la existencia y contenido de los llamados "triajes previos" a fin de distinguir los tipos de urgencias; sobre los criterios de priorización, en caso de existir, para acceder a los Servicios de Urgencias; sobre la eventual existencia y contenido de protocolos para que los pacientes de avanzada edad o con patologías graves previas no acudieran a los centros hospitalarios; así como, en relación con las previsiones para priorizar el acceso al sistema sanitario en caso de colapso. En la información recibida se nos indicaba que finalmente no había sido necesario constituir las comisiones de triaje, que los profesionales seguían las recomendaciones y consideraciones de la Sociedad Española de Medicina Intensiva y el Comité de Bioética de Castilla y León, se describió la organización de la atención sanitaria (hospitalaria y no hospitalaria) tras la declaración del estado de alarma y la declaración de Castilla y León como zona de transmisión comunitaria; la circunstancia de que el acceso a los recursos sanitarios estaba garantizado adaptando e individualizando las

actuaciones en función de las circunstancias y necesidades específicas que se fueran presentando; haciéndose, además, una somera alusión a los recursos disponibles para pacientes institucionalizados en residencias para personas mayores.

Examinada esta información, así como toda la demás a la que tuvimos acceso procedente de diferentes fuentes tales como el Ministerio de Sanidad, la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica, y la web de la Sociedad Española de Medicina Geriátrica, entre otras, emitimos Resolución. En ella pedimos que se adoptasen las medidas para garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los recursos sanitarios en condiciones de igualdad sin que la edad o cualquier otra circunstancia personal o social pueda ser determinante para limitar tal acceso; que se extremasen las cautelas para poder conocer la situación de las personas de la tercera edad (al margen de cualquier umbral de edad), evitando que existan grupos de población que no acceden a los recursos sanitarios (bien de Atención Primaria, bien de Atención Especializada); que en cumplimiento de los diversos Protocolos y Programas existentes se evitase que la edad fuera óbice para acceder a cualquier recurso sanitario (incluidas UCIs y respiradores), usando adecuadamente, en particular, los criterios expuestos por los Comités de Bioética y el "Informe del Ministerio de Sanidad sobre los aspectos éticos en situaciones de pandemia: el SARS-CoV-19"; que se garantizase que las personas mayores robustas e independientes recibieran una asistencia sanitaria en iguales condiciones que los más jóvenes, no siendo la edad en los términos antedichos un criterio para limitar el acceso a los recursos sanitarios de cualquier naturaleza; y que en caso de establecer limitaciones de acceso por insuficiencia de medios, se documentase de forma adecuada, motivada y por escrito la decisión tomada a fin de poder justificarla y/o exponerla en cualquier instancia.

Nuestra Resolución fue aceptada.

## **2. Sanidad rural y Covid-19**

Otra cuestión que nos pareció de suma importancia fue la relativa a la forma en que se abordaba la situación sanitaria en el mundo rural. Los hechos nos han dado la razón porque después de nuestra Resolución, que data de 15 de mayo, y ya en la llamada "nueva normalidad" hemos recibido multitud de quejas sobre esta cuestión que afectan a diversos Consultorios locales de varias provincias de Castilla y León (León, Ávila, Burgos o Zamora).

Así, dado que el problema de la asistencia sanitaria en la llamada "España vaciada" ya era una preocupación de nuestra Procuraduría en tiempos ordinarios como consecuencia del déficit de especialistas, de la falta de conexión a internet de muchos Consultorios locales, de los problemas de acceso derivados de la orografía del terreno o de las características de la población (envejecida, pluripatológica y con enfermedades crónicas) el día 15 de abril (esto es

un mes después de que se decretase el estado de alarma y el confinamiento domiciliario) y a la vista de las noticias de los medios de comunicación, se acordó por el Procurador del Común el inicio de una actuación de oficio a fin de conocer la situación real y aportar soluciones que tutelasen el derecho de estos castellanos y leoneses, estuviesen o no aquejados de Covid-19.

En este expediente ([1770/2020](#)) solicitamos información a la Consejería de Sanidad sobre el número de contagiados y fallecidos en el mundo rural, tanto de pacientes como de profesionales; sobre la forma en que se estaba diseñando la Atención Primaria en este entorno para hacer frente a la pandemia; sobre el transporte sanitario urgente; y sobre la forma en que se estaba tratando a pacientes no-Covid de estos entornos.

Recibimos la pertinente información por parte de la Consejería de Sanidad en la que, dado el momento inicial de la pandemia, solo accedimos a algunos aspectos concretos de la situación y de la investigación requerida.

Como premisa debemos indicar que la información fue remitida de forma diligente, incluso en un momento tan difícil para la Administración sanitaria como aquel, y que por parte de esta se abordaron solo algunos aspectos debido, precisamente, a la incertidumbre propia del momento inicial de la pandemia.

También debemos indicar que con nuestra resolución, además de alertar sobre la situación de los pacientes, quisimos poner en valor la labor de todos los profesionales (sanitarios o no) que en momentos verdaderamente difíciles, abordaron una situación de dimensiones desconocidas y con unos efectos en muchos casos letales incluso para su propia salud.

A la vista de la información recibida, pusimos de manifiesto el giro copernicano que nuestra sociedad, y por ende nuestro modelo sanitario ha sufrido a consecuencia de la Covid-19. Alertamos de que las soluciones que hasta ahora podían parecer válidas ya no lo eran y de que las condiciones en que se prestaba la asistencia sanitaria en el medio rural debían cambiar radicalmente para proteger tanto a los pacientes como a los profesionales que en algunos caos han llegado a pagar con sus vidas la irrupción de la pandemia.

En nuestra Resolución pedimos:

a) Que se recabasen datos precisos sobre la incidencia de la pandemia en el mundo rural de Castilla y León, tanto su incidencia en la población, como en los profesionales, dado que no se nos ofreció esta información posiblemente porque no se disponía de ella y porque lo peor estaba por llegar.

b) También nos vimos en la necesidad de pedir que se monitorizasen las necesidades de los profesionales para poder desarrollar en condiciones adecuadas y seguras su importante

labor haciendo hincapié en las reivindicaciones de algunas Sociedades científicas tales como la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (Semeg).

c) Que se estudiasen y vigilasen otros aspectos importantes de la prestación de la asistencia sanitaria por ejemplo la conectividad de los Consultorios Médicos y el acceso a la receta electrónica, puesto que estimábamos que eran de vital importancia en un momento de confinamiento domiciliario y/o de limitación del movimiento y más en lugares con dificultades orográficas o con población con dificultades para desplazarse.

d) Instamos a la Consejería a revisar la situación del Transporte sanitario, tanto urgente como no urgente, cuyos problemas no eran nuevos ni desconocidos y cuyas deficiencias venimos poniendo de manifiesto desde hace tiempo, sobre todo en algunos lugares concretos (montaña palentina o algunos puntos de Ávila).

e) Y, por último, pedimos que se contemplase la viabilidad de las oficinas de farmacia rurales tomando en consideración todos los intereses en presencia y no sólo la rentabilidad económica, a fin de garantizar el mantenimiento de las mismas dada la importante labor que desarrollan y que se hizo patente durante el confinamiento, yendo esta más allá de la prestación estricta del servicio de dispensación de fármacos y siendo en muchas ocasiones el único referente sanitario cercano para habitantes de zonas aisladas.

Nuestra Resolución fue aceptada en el mes de julio con un informe detallado.

## **B) ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS**

El año 2020 pasará a la historia como el año en que la sociedad mundial hizo un parón en sus vidas para evitar una pandemia de proporciones desconocidas y con efectos aún hoy ignotos tanto en el ámbito económico como médico, social y educativo. Ha sido un año en el que hemos visto de cerca cómo la situación de vulnerabilidad de parte de la población se ha hecho más patente y cómo los derechos humanos han debido ser protegidos de forma eficiente por parte de los Ombudsmen y, en el caso de Castilla y León, por el Procurador del Común.

Ninguno de los habitantes de Castilla y León olvidará la situación de colapso hospitalario producido por los ingresos de pacientes aquejados de Covid-19, ni la labor del personal de los centros hospitalarios y sanitarios de nuestro territorio (tanto personal sanitario como no sanitario) o de quienes han prestado los llamados servicios de primera necesidad. Tampoco será fácil de olvidar el confinamiento domiciliario, que llevó incluso a la suspensión de la actividad docente con desiguales efectos según los centros, las partes del territorio y los destinatarios y que será objeto de estudio en la parte correspondiente del presente Informe.

---

Pero indudablemente ha sido el ámbito sanitario el que ha llevado gran parte del peso de las actuaciones en relación con la protección de la salud, la práctica profesional y los derechos y deberes de los usuarios (tratamiento y plazos). Así, en el presente año se han tramitado 700 quejas sobre esta materia clasificadas en los epígrafes citados.

### **1. Protección de la salud**

La citada situación de colapso en Soria fue denunciada por un ciudadano en la queja [1006/2020](#). A la fecha de remisión de la información por parte de la Consejería de Sanidad, concretamente el día 2 de abril, se nos indicó que ni existía ni había existido colapso, se hizo una descripción detallada de los recursos ocupados y disponibles, se nos indicó que únicamente se habían derivado dos pacientes fuera de la Comunidad Autónoma, y se precisó que no había sido necesario habilitar recursos extraordinarios que, por otra parte, estaban preparados para el caso de resultar necesarios. Pese a todo ello, el día 14 de abril el Procurador del Común ya emitió una Resolución instando a la Administración sanitaria a extremar la vigilancia de la situación en Soria, tanto en el ámbito hospitalario como en Atención Primaria, mejorando en la medida de lo posible no sólo la situación de la población rural sino del personal que le prestaba atención. La Resolución fue aceptada.

Especial importancia han tenido las quejas relativas a la forma en la que se ha abordado el llamado Plan de Desescalada y la "nueva normalidad" en el mundo rural. Y ello por cuanto muchos ciudadanos, una vez levantado el confinamiento, acudieron a segundas residencias si no se habían instalado ya en ellas para gozar de más espacio o de contacto más estrecho con la naturaleza durante el período de confinamiento forzoso, lo que hizo que se aumentase en muchas localidades la llamada población flotante. Estas quejas ponían en nuestro conocimiento que, una vez que iban avanzando las fases de la desescalada, los consultorios locales no se habían reabierto y que se había optado por la llamada "telemedicina" que evitaba el contacto personal con el paciente dando lugar en algún caso a errores de diagnóstico ante la imposibilidad de los facultativos de apreciar correctamente la situación de los pacientes y provocando la desconfianza de los usuarios. Asimismo, se nos indicaba que en muchas ocasiones las líneas telefónicas estaban colapsadas y que muchos pacientes no podían contactar con los recursos sanitarios. También se denunciaba la falta de información acerca de las fechas y horas en que tendrían lugar las consultas y de la circunstancia de que esta situación vulneraba gravemente los derechos de quienes carecen de medios de desplazamiento o que por su avanzada edad, no pueden utilizarlos, viéndose privados de la asistencia sanitaria. Estas circunstancias concurrían en muchas quejas (la mayoría) presentadas tras la desescalada, con peculiaridades en cada zona, pero con un sustrato común. Solicitada información a la

Consejería de Sanidad, en todas ellas se nos informaba que la atención presencial no se había suspendido si no que se hacía primar la telefónica por motivos de seguridad tanto del paciente como del profesional, que se estaban cubriendo las necesidades individuales de los pacientes y, por tanto, si no había ninguno citado no se consideraba necesario acudir a las consultas y que durante los meses de evolución de la pandemia, la población había sido puntualmente informada de los horarios y días de consulta o bien por los medios de comunicación generales o bien por los carteles informativos donde, asimismo, aparecían los teléfonos para contactar con los profesionales sanitarios.

Pese a esta información, los datos que nos han venido llegando durante todo el último semestre de 2020 no han sido tranquilizadores. Por ello, sin perjuicio de una actuación de oficio a la que aludimos en el apartado correspondiente, nos vimos en la obligación de emitir resoluciones abordando no sólo la problemática general, sino la particular de zonas concretas.

Así, en la queja [3468/2020](#) se abordaba este problema en el Centro de Salud de Tábara (Zamora) donde se ponía en nuestro conocimiento la ausencia del facultativo y la incertidumbre sobre cuándo pasaría consulta porque, a preguntas de los usuarios, se respondía que “vendrá mañana o pasado”. En el caso de Sayago ([3097/2020](#)), también en Zamora, se denunciaba que los vecinos tenían enormes dificultades para contactar telefónicamente porque las líneas se encontraban permanentemente ocupadas, que el centro sanitario más cercano se encontraba a una distancia entre 10 y 40 Kms. según la población y que los pacientes crónicos encontraban serias dificultades para obtener recetas o incluso, el seguimiento de dolencias leves pero crónicas. También en la provincia de Zamora, concretamente en Quiruelas de Vidriales, existían problemas para acceder a la asistencia sanitaria derivados de la ausencia del facultativo por diversos motivos desde el mes de marzo. En el expediente [6124/2020](#) se ponía en nuestro conocimiento esta circunstancia y que en el momento de presentación de la queja en noviembre los pacientes asignados a ese Consultorio no eran atendidos, mientras que los municipios vecinos llevaban meses teniendo consulta con cita previa.

En la localidad burgalesa de El Tozo ([3682/2020](#)), las consultas que antes eran semanales se cancelaban reiteradamente y el centro sanitario más cercano se encuentra a 30 kms., lo que dificulta enormemente el acceso a la asistencia sanitaria a los pacientes de avanzada edad y/o con problemas para desplazarse.

Problemas similares concurrían en la localidad leonesa de Castropodame ([3675/2020](#)) y otras localidades de su municipio tales como Matachana ([3674/2020](#)), Calamocos ([3676/2020](#)), San Pedro Castañero ([3678/2020](#)), Villaverde de los Cestos

([3677/2020](#)), Turienzo Castañero ([4323/2020](#)) o Vitoria ([4324/2020](#)). En todas ellas se ponía de manifiesto la ausencia de personal facultativo y de enfermería los días de consulta; deficiencias en el sistema de cita telefónica (líneas que no se atendían); reducción de la frecuencia de la consulta médica y de enfermería; falta de información sobre los días y horas de consulta o inexistencia de transporte público por lo que no era posible acudir a las consultas.

También recibimos quejas de otras localidades leonesas tales como Turcia ([4325/2020](#)). En el escrito inicial que databa de finales de septiembre, se ponía en nuestro conocimiento que la localidad llevaba sin atención sanitaria (ni presencial ni telefónica) desde el mes de marzo, pese a tener más de quinientas tarjetas sanitarias individuales. Se exponía también que el pueblo cabecera, Turcia, únicamente había tenido atención presencial cinco días desde finales de julio y que incluso desde el Ayuntamiento se había proporcionado un teléfono al facultativo para poder siquiera hacer "telemedicina". Pese a ello, no se daba respuesta a las llamadas y la única persona que acudía a la consulta era la enfermera.

En Liegos, perteneciente al municipio leonés de Acebedo, la situación no era mejor. En el expediente [4429/2020](#) se exponía que no se había producido la reapertura del Consultorio desde marzo con el argumento de la imposibilidad de garantizar en el mismo dos circuitos de pacientes. Por otra parte, no hay transporte público a Riaño, Burón, Maraña o Acebedo donde sí se estaba atendiendo a los pacientes. Por esta causa se interpusieron 177 quejas en la Gerencia Regional de Salud.

También tuvimos noticia de deficiencias en la desescalada por no reabrir los consultorios en San Martín de Cueva en León ([2506/2020](#)), Villarejo y San Juan del Molinillo en Ávila ([4689/2020](#)) o en la localidad leonesa de Santa Cristina de Valmadrigal ([5764/2020](#)).

Como hemos indicado, la problemática general era la misma en todos estos expedientes. Por ello, sin perjuicio de examinar cada caso con sus peculiaridades y aludir a ellas en cada Resolución, el denominador común de nuestra actuación en estos casos ha sido en primer lugar pedir que se haga un estudio exhaustivo de las necesidades de cada zona verificando la calidad de la asistencia sanitaria en el lugar concreto, siguiendo a tal efecto los parámetros expuestos en nuestra Resolución del expediente de oficio [1770/2020](#); que se haga uso en la medida de lo posible de los Consultorios locales como recursos sanitarios que mejoran el acceso de los usuarios a una atención sanitaria cercana; que se proceda a verificar que la implantación de la telemedicina garantiza una asistencia sanitaria de calidad a los habitantes de los núcleos rurales, poniendo especial cuidado en que no sea un sustitutivo de la

atención personal, tan necesaria en pacientes de avanzada edad, que viven solos y que residen en el medio rural; que se garantice que los habitantes de los núcleos rurales tienen una adecuada y cumplida información sobre los medios asistenciales a su disposición evitando así la recurrente denuncia de esta situación; que por parte del órgano competente se verifique la disponibilidad de las líneas telefónicas que han de usar los usuarios del sistema sanitario para concertar su asistencia, puesto que esta era otra constante en las quejas formuladas; y que por parte del órgano competente se proceda a valorar que ciertas distancias pueden ser un trayecto insalvable para muchos usuarios, poniendo en valor la existencia de los distintos consultorios locales que han supuesto un esfuerzo de inversión económica para las distintas administraciones.

Las resoluciones que han obtenido respuesta, dado que a la fecha de elaboración de este Informe hay muchas todavía en plazo a tal efecto, han sido aceptadas por la Consejería de Sanidad quien pone de manifiesto que se ha recuperado en la medida de lo posible la atención presencial, si bien ha de hacerse primar la atención telefónica por motivos de seguridad del usuario y del profesional. Asimismo, nos han indicado que consideran que los usuarios están informados de la planificación de las consultas y que desde la Administración sanitaria se está haciendo una gestión adecuada y responsable de los recursos disponibles.

Una excepción ha sido la Resolución recaída en el expediente [3428/2020](#) que ha sido aceptada parcialmente, a diferencia de las anteriores. El motivo de la queja era la situación del Hospital Virgen del Castañar de Béjar, que no había recuperado su actividad tras la desescalada. Según manifestaciones del autor de la reclamación, los medios personales y materiales fueron trasladados en muchos casos al Hospital de Salamanca para hacer frente a las necesidades de la pandemia, pero no se recuperaron. Solicitada información a la Consejería de Sanidad, se nos indicó que todavía no se daban los requisitos sanitarios para recuperar tal actividad dado el progresivo empeoramiento de la situación sanitaria y se hacía una descripción detallada de la organización de los recursos del centro. A la vista de la situación, emitimos Resolución pidiendo que paulatinamente y en la medida de lo posible se fuera recuperando la actividad en el Hospital Virgen del Castañar.

También hemos tramitado quejas centradas en deficiencias en la atención telefónica por el colapso de las líneas u otras circunstancias, y no sólo en una provincia. En todos los casos nuestras resoluciones han sido aceptadas. En el expediente [3468/2020](#) la problemática se refería al Centro de Salud de El Crucero en León y entre otros aspectos se nos indicaba que los facultativos estaban saturados (hasta 80 llamadas en un día para un solo profesional) y que ello redundaba en importantes retrasos en la atención a los pacientes. Por su parte, el

promovente del expediente [4605/2020](#) alertaba de la situación en Burgos donde una locución instaba a los usuarios a llamar en varios minutos y de que la app no funcionaba en muchos casos. A su vez, la queja [5668/2020](#) alertaba de la misma situación en Valladolid. Nuestras resoluciones indicaban a la Consejería de Sanidad la necesidad de vigilar estrechamente el funcionamiento de las líneas telefónicas si bien en la información remitida ya se nos indicaba que la situación había sido coyuntural por la sobrecarga de las mismas, que no había sido prevista pero que ya estaba resuelta.

Citaremos, por último, en este epígrafe la Resolución recaída en el expediente [4705/2020](#) en el que se ponía en nuestro conocimiento la ausencia del facultativo que presta sus servicios en las localidades abulenses de Navarredondilla, Navaldrinal, Villarejo y San Juan del Molinillo. Al parecer, el sustituto del médico titular hace tiempo que no acude a la consulta sin que se tengan noticias ni de la causa de tal ausencia, ni de previsiones para solucionar esta problemática que se ha agravado en el período estival dado el aumento de población estacional que se ha producido, máxime cuando se trata de población notablemente envejecida (media de 80 años) y con dolencias crónicas. Ante nuestra solicitud de información, se nos remitió escrito con la información general para el caso de la desescalada ofrecida en otros expedientes, y se nos indicó que la cuestión estaba resuelta desde principios de agosto. Examinado todo ello, emitimos Resolución pidiendo, además de las indicaciones generales de otros expedientes, que se arbitren sistemas de control de la asistencia de los profesionales.

## **2. Práctica profesional**

Señalaremos en este apartado 3 resoluciones, dos de ellas de contenido idéntico pero dirigido a dos Consejerías distintas. Todas ellas han sido aceptadas.

En el caso del expediente [706/2020](#) se puso en nuestro conocimiento al principio del confinamiento, concretamente a finales de marzo, las dudas existentes acerca de la disponibilidad de Equipos de Protección Individual. Se remarcaba la importancia y necesidad de dotar de ellos a los profesionales de Sacyl dada la grave situación de emergencia sanitaria provocada por el brote del virus Covid-19. Solicitada información a la Consejería de Sanidad y recibida puntualmente por esta pese al momento en que nos encontrábamos, emitimos Resolución el día 14 de abril, pidiendo la adecuada coordinación entre los diversos niveles asistenciales para acceder a los mismos; que se extremasen las medidas de vigilancia para la prevención de riesgos laborales del personal de Sacyl buscando, como se había venido haciendo, la forma de proveerse en la medida de lo posible de las medidas necesarias y haciendo un adecuado reparto de los medios disponibles y que se garantizase tal acceso a todo

el personal (no sólo al sanitario) que tiene riesgo de contagio, tales como celadores, personal de limpieza y otros trabajadores atendiendo a las especificidades de su puesto de trabajo.

En el expediente [1856/2020](#) se trató también la cuestión del reparto de Equipos de Protección Individual. Concretamente, el motivo de la queja era la entrega y posterior retirada de mascarillas defectuosas al personal de la Gerencia de Servicios Sociales y de la Gerencia Regional de Salud. Según manifestaciones del autor de la queja y aunque existía una duda razonable sobre la calidad de las mismas, se continuó con el reparto. Posteriormente fueron retiradas por la causa citada y si bien algunos profesionales habían sido remitidos a los Servicios de Prevención con el fin de verificar si se encontraban contagiados, otros no habían recibido instrucciones a tal efecto. Solicitada información a ambas Consejerías, esta fue remitida diligentemente por ambas y, en el caso de la Consejería de Sanidad, de forma prolija. Examinada toda ella, emitimos resoluciones instando a ambas Administraciones a impartir instrucciones para evitar situaciones como la descrita, a garantizar la existencia de EPIs en caso de rebrotes (no hemos de olvidar que estábamos en abril de 2020) y a instar a los trabajadores cuyos EPIs no tenían las garantías adecuadas a acudir a los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

### **3. Derechos y deberes de los usuarios. Tratamiento y plazos**

Hemos emitido 9 resoluciones en esta materia de las cuales 6 han sido aceptadas y las otras 3 se encuentran pendientes de respuesta, si bien en plazo, a la fecha de cierre de este Informe.

Una cuestión muy controvertida al inicio de la pandemia y de la crisis sanitaria fue la presunta privación de respiradores y de acceso a la UCI a pacientes mayores de 75 años afectados por Covid-19. Tanto es así que el Ministerio de Sanidad hubo de hacer un Protocolo con los pronunciamientos necesarios para recordar el necesario respeto al principio de igualdad en el acceso a la asistencia sanitaria. Este fue el caso denunciado en el expediente [1658/2020](#) en el que la familia de un paciente de 78 años alertaba de la posible existencia de esta práctica dado que afirmaban haber sido informados por parte del equipo médico que el paciente estaba en estado crítico pero que "por edad, no cumplía los criterios para acceder a la UCI con un respirador", por otra parte tampoco se consiguió el traslado fuera de la Comunidad Autónoma a ningún hospital, ni público ni privado. Solicitada información, la Consejería de Sanidad negó de contrario afirmando que el facultativo que atendió al paciente "no recordaba haber aludido a la edad cómo única causa de denegación" si bien sí se admitía que era un condicionante importante pero no exclusivo. Así las cosas y vista toda la información obrante en nuestro

---

poder, emitimos Resolución instando a la elaboración de protocolos para el acceso a los recursos sanitarios; a la impartición de instrucciones claras, precisas y homogéneas sobre criterios de priorización en caso de escasez de medios o de espacios; a hacer constar por escrito en estos instrumentos la prohibición de vulnerar el principio de igualdad por cualquier motivo y, por último, a documentar cualquier priorización para poder impugnar y defender las decisiones tomadas por los equipos médicos.

En términos similares pero respecto a las limitaciones a la hora de acceder al hospital nos pronunciamos en la Resolución de la queja [1817/2020](#). En este caso el paciente, con un grave deterioro cognitivo, se encontraba en una residencia en Salamanca. Ante el empeoramiento de su estado de salud y puesto que había resultado positivo en las pruebas por Covid realizadas en el centro, desde el mismo se contactó telefónicamente en dos ocasiones con el Hospital Clínico de Salamanca siendo denegado el ingreso las dos veces por el facultativo de Medicina Interna de guardia del Hospital Clínico de Salamanca. La argumentación expuesta por parte de este profesional fue la existencia de un protocolo que lo impedía. Solicitada información por nuestra parte, volvimos a encontrarnos con una versión absolutamente contrapuesta por lo que tuvimos que volver a recurrir a documentos del propio Ministerio de Sanidad sobre el acceso a los recursos sanitarios por parte de personas vulnerables y de avanzada edad. Pedimos, por tanto, que se garantizase tal acceso en condiciones de igualdad y que, en caso de limitaciones o de situaciones en las que había que priorizar, esta situación constase detalladamente en la Historia Clínica Individual con el fin de poder acreditar las condiciones en que se prestó la asistencia sanitaria. Finalizamos pidiendo que se llevara a cabo una investigación sobre el caso concreto. La Resolución fue aceptada.

También han llegado a nuestra Institución quejas sobre retrasos y falta de asistencia a pacientes durante la "primera ola", en algunos casos presuntamente basados en la edad o estado físico previo del paciente. Esto ocurrió en el expediente [1662/2020](#) en el que se ponía en nuestro conocimiento que si bien el paciente y su familia hicieron reiteradas llamadas para solicitar asistencia sanitaria, sería una caída fortuita de la cama el hecho que propiciaría el ingreso del mismo. Desgraciadamente y tras otras vicisitudes que abordamos en el expediente [1658/2020](#), referido a la misma persona, el paciente falleció aquejado de Covid-19. En definitiva, la cuestión a examinar era la adecuada respuesta al enfermo que en reiteradas ocasiones contactó telefónicamente con los servicios sanitarios y a quien presuntamente se crearon falsas expectativas en cuanto a la visita de los servicios médicos y/o realización de pruebas de detección del coronavirus. Solicitada información a la Consejería de Sanidad, nos encontramos con dos versiones frontalmente contrapuestas de los hechos, a cuyo efecto

---

emitimos Resolución en la que pedíamos a la Administración sanitaria que impartiera instrucciones para evitar situaciones de falsas expectativas como las que dieron lugar a la presentación de la queja. Asimismo y puesto que la consulta en Medora no arrojaba luz sobre la cuestión, pedimos que se impartieran instrucciones para plasmar en ella las cuestiones de forma detallada, a fin de verificar cómo se presta la asistencia sanitaria de los pacientes y poder resolver eventuales conflictos.

Otro supuesto de presuntas deficiencias en la asistencia prestada a una persona mayor fue el estudiado en el expediente [2120/2020](#) aunque en este caso el paciente estaba aquejado de una enfermedad grave, pero no Covid-19. Sin embargo, las restricciones de toda índole imperantes en los centros sanitarios dieron lugar a presuntas vulneraciones de los derechos de este paciente y su familia que estimamos debían investigarse. Una de las cuestiones que se denunciaban era la prohibición de acompañar al enfermo que finalmente falleció. Asimismo, se reprochaba el trato dispensado a la familia por parte del personal sanitario que llegó incluso a privar de una tarjeta para entrar en el hospital a una de sus hijas. Solicitada información y ante la existencia de versiones tan contradictorias, dimos traslado al autor de la queja que se reiteró en los extremos de esta y aportó una serie de detalles que nos llevaron a emitir Resolución. En ella hemos pedido que se investiguen los hechos a fin de, en su caso, verificar la asistencia sanitaria prestada, y los aspectos relativos a la información asistencial y al derecho al acompañamiento. La Resolución se encuentra pendiente de respuesta a fecha de elaboración de este Informe.

Otra cuestión que hemos tenido ocasión de tratar es la incidencia de la gestión de la pandemia en las listas de espera. Hemos emitido 2 resoluciones sobre este aspecto en los expedientes [2026/2020](#) y [2408/2020](#). Ambas fueron aceptadas.

En la primera de las quejas, se exponía la situación de un paciente al que se le debía extraer líquido de un ojo en el Servicio de Oftalmología del Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero (Burgos). La extracción inicialmente prevista para el día 3 de marzo se fue posponiendo por diversos motivos relacionados con la pandemia. Solicitada información a la Consejería de Sanidad, se nos indicó que el paciente había sido finalmente tratado en junio. Ahora bien, de la misma pudimos apreciar problemas de organización de las consultas que instamos a solucionar en la Resolución puesto que se habían producido cancelaciones en citas, no comunicadas, que hicieron que el paciente acudiese infructuosamente al centro hospitalario en varias ocasiones.

En el segundo supuesto, se ponían de manifiesto los problemas derivados de las listas de espera para una intervención traumatológica que se vieron agravados por la irrupción de la

pandemia. En este caso emitimos Resolución con las previsiones habituales para este tipo de supuestos, pero añadimos la importancia de buscar con urgencia soluciones para paliar los efectos que la pandemia provocada por la Covid-19 ha tenido en la gestión de las listas de espera, arbitrando medios tanto personales como materiales para agilizar la reducción de las mismas y recuperando el tiempo en que estas se han encontrado paralizadas para poder atender la situación de emergencia sanitaria. Asimismo, pedimos que se solventara la problemática particular del promovente de la queja.

En el caso de la Resolución que finalizó el expediente [4456/2020](#) se abordó la situación de las consultas de Atención Especializada suspendidas para afrontar la pandemia y que no han sido recuperadas. En este caso se trataba de una consulta de neurología en el Centro de Especialidades José Aguado de León. Su autor nos indicó que en septiembre de 2020, dado que no había sido citado para su revisión periódica, solicitó información y se le dijo que no había previsiones en orden a retomar las consultas. Ante la información remitida por la Consejería de Sanidad en la que se nos indicaba que el paciente había sido citado y que había previsiones para retomar la actividad, emitimos Resolución pidiendo la recuperación de la totalidad de la actividad, en la medida de lo posible, y que se impartieran instrucciones para informar adecuadamente a los pacientes de los recursos asistenciales disponibles.

Citaremos por último 2 Resoluciones en las que apreciamos la existencia de deficiencias en orden a la adecuada información a los pacientes de la necesidad (o no) de realizar PCR. En ambos casos se referían a padres de menores y ambas fueron aceptadas.

En el expediente [2246/2020](#) un menor de 9 años de edad acudió al dermatólogo por molestias en un ojo. Allí fue examinado por un facultativo de esta especialidad y por un oftalmólogo quienes le indicaron que debían extraer muestras para realizar una PCR y que el resultado estaría en cinco días. Sin embargo la familia nunca recibió respuesta y se le dijo que se habían extraviado las muestras. Solicitada información a la Consejería de Sanidad, se nos indicó que se había concluido que no era necesario realizar la prueba de detección del coronavirus y que las muestras habían sido desechadas. Por ello, emitimos Resolución pidiendo que se informase adecuadamente a la familia y que se impartiesen instrucciones para dar adecuada información a los pacientes evitando situaciones como la descrita.

En el caso de la queja [3657/2020](#) la problemática denunciada fue el retraso en la entrega de resultados de la PCR de dos menores en Salamanca. Ante la solicitud reiterada de los padres, estos fueron obteniendo respuestas disuasorias sin conocer realmente el motivo del retraso que no era otro que incidencias en el Laboratorio de Microbiología del Hospital Clínico

---

de Salamanca con el suministro de determinados reactivos necesarios para el procesamiento de las muestras. Por ello, cuando obtuvimos la citada información, emitimos Resolución en la que instábamos a la Administración sanitaria a impartir las instrucciones necesarias para que situaciones como la descrita no volvieran a ocurrir, haciendo hincapié en la importancia de una información asistencial veraz, transparente, razonable y suficiente.

### **ÁREA DE JUSTICIA**

La crisis sanitaria generada por la Covid-19 tampoco ha dejado exenta de problemáticas al Área de Justicia, donde se han formulado, en concreto, 3 quejas de las 42 que se han presentado en total en relación con el impacto de la crisis sanitaria derivada de la Covid-19.

Aunque estas 3 reclamaciones fueron remitidas al Defensor del Pueblo estatal por referirse a cuestiones excluidas de las competencias de esta Institución o por no tratarse de la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de sus entes locales o de los diferentes organismos que de estos dependen, es importante hacer mención a su objeto y al resultado de su tramitación por parte de la Defensoría estatal, ante la relevancia de su contenido dentro de las inquietudes, dificultades, padecimientos y perjuicios traídos por la pandemia.

En la primera de ellas se manifestaba la preocupación, en favor de los hijos menores, por las noticias contradictorias aparecidas en los medios de comunicación tras la declaración del estado de alarma y el confinamiento de la población, sobre la vigencia de los regímenes de visitas decretados judicialmente.

Debemos recordar que el legislador nada ha previsto en relación con la suspensión o vigencia de la custodia compartida o los regímenes de visitas durante la crisis sanitaria actual, pese a que es un problema que afecta a una parte de la población.

La Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial emitió el 20 de marzo de 2020 un informe en el que se vino a reforzar la idea de que las medidas adoptadas judicialmente en materia de familia no quedaban suspendidas por el estado de alarma, estableciéndose que, siempre que no hubiera acuerdo entre los progenitores, correspondería a cada Juez decidir en el caso concreto sobre la modificación del régimen de custodia, visitas y

estancias acordado. De este acuerdo se informó a la persona reclamante por parte de la Defensoría del Pueblo estatal.

También la crisis sanitaria derivada de la Covid-19 se ha dejado sentir en el sistema penitenciario de nuestra Comunidad Autónoma. No cabe duda que las prisiones son espacios cerrados que conllevan, necesariamente, el confinamiento masivo de personas por su situación de privación de libertad, lo que las convierte en instalaciones propicias para la propagación de brotes epidémicos.

En estas condiciones, los servicios sanitarios penitenciarios se muestran imprescindibles para la prevención y control de enfermedades. Se recibió, por ello, 1 queja relacionada con el déficit de disponibilidad de los efectivos del personal facultativo de sanidad penitenciaria en la prisión de Soria, reclamándose la existencia de los profesionales necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad asistencial.

No menos importante ha sido la queja formulada respecto a las circunstancias extremadamente preocupantes del centro penitenciario de Mansilla de las Mulas (León) por el elevado número de internos y funcionarios contagiados con el SARS-CoV2, así como por el mantenimiento inadecuado de las celdas del módulo en el que se encontraban aislados los reclusos contagiados, al no reunir las necesarias condiciones de salubridad y habitabilidad. Apenas tenían ventilación, las paredes presentaban suciedad y humedades y restos de heces de aves, siendo la situación de convivencia insostenible.

Solicitada por la persona reclamante la adopción de las medidas dirigidas a asegurar la protección de la salud e integridad del personal y de las personas internas en este centro penitenciario, la queja fue admitida por el Defensor del Pueblo estatal.

### **ÁREA DE INTERIOR Y MOVIMIENTOS MIGRATORIOS**

Tan solo se han registrado actuaciones relacionadas con la Covid-19 en esta Área a partir de quejas presentadas. En concreto, de las 75 quejas presentadas en materia de interior y movimientos migratorios, 12 han tendido que ver con actuaciones relacionadas con la Covid-19.

De este grupo de quejas con origen en la pandemia, 7 fueron remitidas al Defensor del Pueblo como comisionado competente para examinar todas aquellas reclamaciones que se formulan frente a la Administración central, al referirse a cuestiones relacionadas con la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en particular de la Policía Nacional

y de la Guardia Civil, denunciando incumplimientos derivados de las limitaciones impuestas por la declaración del estado de alarma.

A las limitaciones de movilidad establecidas por la Administración autonómica se referían 2 quejas, que a fecha de cierre de este Informe, aun se encontraban en tramitación.

Otra de ellas tenía relación con la actuación de la policía local de Burgos en un local de hostelería y se encontraba en estudio en el momento de cerrar este Informe.

Finalmente, las 2 restantes tenían que ver con sanciones de tráfico impuestas por los Ayuntamientos de Valladolid y Palencia por infracción de la Ordenanza Reguladora de Aparcamiento (ORA).

En relación la primera de las quejas relativa a las limitaciones de movilidad impuestas por la Administración autonómica, el autor manifestaba su disconformidad con el Acuerdo 73/2020, de 23 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se limita parcial y temporalmente la libertad de circulación de las personas en la Comunidad de Castilla y León por motivos muy graves de salud pública, afectando a determinadas medidas del plan de medidas de prevención y control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 en la Comunidad de Castilla y León, aprobado por Acuerdo 46/2020, de 20 de agosto, de la Junta de Castilla y León.

En concreto, en la reclamación se señalaba que *"atenta contra el artículo 19 de la Constitución española y se estudie su nulidad de pleno derecho pues entiendo la Comunidad autónoma de Castilla y León no tiene competencia para limitar la movilidad a sus ciudadanos de manera arbitraria (pues no hay ningún motivo médico o sanitario que justifique que se deba limitar la movilidad de 22.00 a 6:00). Estamos creando un peligroso precedente, y todos los poderes públicos están sometidos a la ley y al derecho"*.

A la vista de ello, nos dirigimos solicitando información relativa a la problemática planteada a la Consejería de Economía y Hacienda y la Consejería de Presidencia de la Junta de Castilla y León, encontrándose en estudio a la fecha de cierre de este Informe.

Como ya hemos señalado, 2 quejas estaban relacionadas con sendos expedientes sancionadores en materia de tráfico por infracciones a la Ordenanza Reguladora de Tráfico, Aparcamiento, Circulación y Seguridad Vial (ORA), cometidas durante la vigencia del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Los interesados manifestaban que habían aparcado sus vehículos en la zona azul, dando por hecho que la regulación de la ORA quedaba suspendida durante el periodo del estado de alarma, pues estando limitada la

movilidad y la actividad comercial, en su opinión, carecía de fundamento restringir el tiempo de aparcamiento en la zona centro.

En los dos casos, se produjo el cierre de los expedientes por no irregularidad, al quedar acreditado que ambos ayuntamientos habían actuado correctamente, ya que entendimos que establecer el momento de suspensión de la aplicación de la ORA, era una potestad de las entidades locales. Además, pretender la anulación de las sanciones impuestas antes de que el Ayuntamiento, en ejercicio de sus competencias, acordara la modificación de horarios del servicio regulado, de forma que pasase a horario no regulado, supondría una discriminación no permitida por el ordenamiento jurídico. Se estaría primando a quien no cumplió las previsiones que en aquel momento estaban vigentes y, en consecuencia, no abonó la tasa, en perjuicio de quien, cumpliendo lo establecido, procedió a su pago, de conformidad con la regulación vigente en ese momento.

### ÁREA DE HACIENDA

En 2020 la declaración del estado de alarma como consecuencia de la pandemia provocada por la enfermedad ocasionada por la Covid-19 dio lugar a la aprobación de un conjunto de normas de rango legal y reglamentario con una confusa redacción, que en determinados momentos se superponen entre sí y que en esta materia afectaron, sobre todo, a los plazos para realizar trámites en los procedimientos tributarios, a sus plazos máximos de duración y a los plazos de prescripción y caducidad regulados en la Ley 58/2003, de 17 diciembre, General Tributaria, dando lugar a la presentación de quejas, único tipo de actuación reseñable en esta Área en relación con la Covid-19.

Merece ser destacado, en primer lugar, el Real Decreto 463/2020, de 14 marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, concretamente sus disposiciones adicionales tercera y cuarta.

La disposición adicional 3ª de este Real Decreto, titulada "*suspensión de plazos administrativos*", establece en su apartado primero que "*se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo*".

Por su parte, la disposición adicional 4ª, bajo la rúbrica "*suspensión de plazos de prescripción y caducidad*", dispone que "*los plazos de prescripción y caducidad de cualesquiera*

---

*acciones y derechos quedarán suspendidos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaren”.*

Como se puede ver, la primera se refiere a los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos e interposición de recursos y la segunda a plazos de prescripción y caducidad de derechos y acciones. Se trata de dos disposiciones que, por su vocación de generalidad, resultaban aplicables a todos los procedimientos tributarios.

Según lo establecido en ambas disposiciones adicionales, todos los plazos para cumplimentar trámites, los plazos máximos de duración de procedimientos tributarios, los plazos de interposición de recursos de reposición y reclamaciones económico-administrativas, y, en fin, los plazos de prescripción y caducidad regulados en la Ley General Tributaria, quedaron suspendidos desde el 14 de marzo.

A los tres días de la promulgación del Real Decreto 463/2020, el 17 marzo, se aprobó el Real Decreto 465/2020, introduciendo un nuevo apartado 6 en la disposición adicional 3ª del Real Decreto 463/2020, con la siguiente redacción: *“6. La suspensión de los términos y la interrupción de los plazos administrativos a que se hace referencia en el apartado 1 no será de aplicación a los plazos tributarios, sujetos a normativa especial, ni afectará, en particular, a los plazos para la presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias”.*

Como vemos, esta norma excluye expresamente a los procedimientos tributarios del ámbito de aplicación del apartado 1 de la disposición adicional 3ª del Real Decreto 463/2020, no de la disposición adicional 4ª. Su efecto más inmediato, dejando al margen los plazos de presentación de declaraciones y autoliquidaciones, fue que todos los plazos de los procedimientos tributarios dejaron de estar suspendidos, continuando su cómputo.

El mismo 17 de marzo, el Gobierno aprobó el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Su disposición adicional 9ª, dispone lo siguiente: *“A los plazos previstos en el presente Real Decreto Ley no les será de aplicación la suspensión de plazos administrativos prevista en la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19”.*

Esta disposición adicional se refiere, única y exclusivamente, a los plazos administrativos mencionados en la disposición adicional 3ª del Real Decreto 463/2020, es decir, a los plazos de tramitación de procedimientos, pero no afecta a los plazos de prescripción y caducidad de derechos y acciones, que continuarían suspendidos por la disposición adicional 4ª ya citada.

También merece la pena destacar, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, ya que en su artículo 53 dispuso que las normas contenidas en el artículo 33 Real Decreto-ley 8/2020 serán también aplicables a las comunidades autónomas y a las entidades locales.

Finalmente, termina la suspensión de los plazos en el ámbito tributario el 30 de mayo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 8/2020 y la disposición adicional 9ª del Real Decreto-ley 11/2020.

Por su parte, el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, en virtud de lo establecido en sus artículos 9 y 10, dispuso que, con efectos desde el 1 de junio de 2020, el cómputo de los plazos administrativos se reanuda o se reiniciará, si así se hubiera previsto en una norma con rango de ley aprobada durante la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, así como, que con efectos desde el 4 de junio de 2020, se alzaría la suspensión de los plazos de prescripción y caducidad de derechos y acciones.

La gestión tributaria autonómica dio lugar durante el año 2020, a la presentación de un total de 2 reclamaciones que tenían que ver con la Covid-19.

Los recursos de las entidades locales generaron 10 quejas directamente relacionadas con las consecuencias de la pandemia.

En relación con discrepancias con la actuación del Catastro, 1 de las quejas recibidas estaba relacionada con la Covid-19.

Así pues, de la totalidad de las quejas presentadas en esta Área, 13 han tenido que ver con la crisis sanitaria.

Como ya indicamos, en el apartado de tributos autonómicos se han presentado 2 quejas directamente relacionadas con las consecuencias de la pandemia y el cierre de las oficinas públicas, en algunos momentos de forma total y, en otros, con asistencia presencial pero a través del sistema de cita previa, lo que ha generado dificultades y distorsiones en la forma habitual que tenía el ciudadano de relacionarse con la Administración tributaria.

En efecto, una de ellas tiene que ver con el hecho de que a un contribuyente no le era posible practicar la autoliquidación y el pago presencial del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados en la Consejería de Economía y Hacienda por estar cerradas las oficinas, viéndose obligado a realizarlo de forma telemática a través de la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos (OVIA), pero resulta que cuando intentaba hacerlo, los certificados de persona física del DNIe no funcionaban. Ante esta situación, se pone en

contacto con los teléfonos de asistencia, donde le informan de que el DNIe no funciona en la web de la Junta ni va a funcionar porque no está en uso y que ya le dirán si amplían o no el plazo para liquidar el impuesto.

Solicitada información a la Consejería de Economía y Hacienda, se nos comunica que el motivo por el cual los certificados de persona física del DNIe han dejado de funcionar en la OVIA no es imputable a la Administración autonómica. Se debe a una modificación que introdujo la Dirección General de la Policía, Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza de quien depende el DNI electrónico, que ha generado un error en la identificación en la OVIA que impide su utilización. Señala también que ante esta situación, una vez detectado el problema y diagnosticado su origen, se está intentando solucionarlo a la mayor brevedad posible para que dicho certificado pueda ser usado por los contribuyentes.

Resulta evidente que la imposibilidad de utilizar el DNIe en la OVIA no es imputable a la Administración autonómica y no se detectó irregularidad alguna en su actuación, pero desde esta Procuraduría consideramos oportuno realizar una serie de recomendaciones a la Consejería de Economía y Hacienda con el fin de que facilitase una adecuada información a los ciudadanos de la situación que se estaba produciendo en dicha Oficina, advirtiendo a los contribuyentes que accediesen a la misma que el DNIe había dejado de funcionar, explicando el motivo, así como que existen otros certificados electrónicos que permiten la acreditación y dónde y cómo es posible obtenerlos. También se destacó que se debería poner en conocimiento de los administrados que los plazos para la presentación de la autoliquidación y pago del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados se habían ampliado.

La otra queja, en el apartado de tributos autonómicos, tiene que ver con el sistema de cita previa que estaba generando distorsiones en cuanto al cumplimiento de plazos. El sistema arbitrado ocasionaba demoras importantes desde que se solicitaba la cita hasta que se concedía, lo que suponía que cuando esta finalmente se producía, en algunos casos, el plazo ya había finalizado. A la fecha de cierre de este Informe, el expediente se encontraba pendiente de resolución.

En el apartado relativo a las haciendas locales se han presentado 10 quejas directamente relacionadas con las consecuencias de la pandemia.

Una de ellas se refiere de nuevo al tema de los plazos, en concreto, a su suspensión durante la vigencia del estado de alarma, de forma que habiendo acordado el Ayuntamiento de Zamora que quedarán paralizadas las actuaciones en los procedimientos administrativos de apremio, inclusive las diligencias de embargo, el autor de la queja manifiesta que esto se ha incumplido. A fecha de cierre del Informe anual, este expediente se encontraba en tramitación.

Otra de las quejas fue rechazada por falta de reclamación previa y las otras 8, que se encuentran todavía en tramitación, se refieren a la solicitud de devolución por los usuarios de parte de las cuotas abonadas por adelantado y para todo el curso 2019-2020 de las actividades deportivas para adultos organizadas por el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo (León) tras la suspensión de las mismas en el mes de marzo debido a la situación sanitaria.

## **OTRAS ACTUACIONES DE OFICIO EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

### **1. Publicación de los contratos públicos que tengan por objeto atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas para hacer frente a la Covid-19**

El expediente de oficio [1775/2020](#), incorporado a efectos estadísticos al Área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones, se refirió a la publicación de los contratos públicos que tuvieran por objeto atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas para hacer frente a la Covid-19. A estos contratos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, les resultaba de aplicación la tramitación de emergencia, lo cual no excluía su obligada publicidad en el perfil del contratante y en el portal de transparencia correspondiente. Por este motivo, nos dirigimos a la Consejería competente en materia de transparencia solicitando información acerca de las medidas adoptadas para garantizar que fueran objeto de publicación los datos relativos a los contratos públicos celebrados para hacer frente a la situación generada por la Covid-19, con el fin último de que los ciudadanos pudieran acceder de una forma fácil y comprensible a esta información.

En un primer informe recibido, no se manifestó ninguna publicación realizada en el Portal de Gobierno Abierto en relación con los contratos sobre los que se preguntaba. Con posterioridad, se recibió un segundo informe en el que sí se señalaba que, tras el inicio de esta actuación de oficio, había tenido lugar la incorporación en el Portal de Datos Abiertos de la relación completa de los contratos de suministros y servicios realizados para dar respuesta a la crisis sanitaria de la Covid-19. A la vista de esta publicación, posterior a nuestra solicitud de información, se realizó una valoración positiva de esta. Con esta publicación no solo se dio cumplimiento a la obligación recogida en el artículo 8.1 a) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, sino que incluso se fue más allá, por ejemplo, mediante la publicación actualizada de todos los contratos

menores celebrados. Ahora bien, precisamente por lo útil que resultaba la publicación de la información señalada para la ciudadanía, se puso de manifiesto a la Administración autonómica mediante una Resolución la conveniencia de que esta fuera de acceso aún más fácil a través de su incorporación al bloque de información publicada sobre el coronavirus, sin que su conocimiento exigiera necesariamente acudir al Portal de Gobierno Abierto.

A esta Resolución la Consejería afectada contestó que, por cuestiones técnicas y de visualización, no se estimaba idóneo el cambio recomendado, no obstante lo cual manifestó que se iba a intentar encontrar alguna solución alternativa con el fin de alcanzar el objetivo pretendido de mejorar el acceso a la información relativa a los contratos celebrados en relación con la Covid-19.

## **2. Ejercicio del derecho de acceso a la información pública durante la vigencia del estado de alarma**

La relevancia del derecho de acceso a la información pública no solo no se ve atenuada en situaciones excepcionales como la generada por la crisis sanitaria del coronavirus, sino que cobra, incluso, mayor dimensión en relación con aquellas decisiones públicas adoptadas para hacer frente a la coyuntura singular planteada. Por este motivo, durante la vigencia de la declaración del primer estado de alarma, se consideró conveniente conocer cómo estaban ejerciendo los ciudadanos su derecho de acceso a la información pública en este contexto y cómo se estaba actuando por la Administración autonómica a la vista de las solicitudes de información recibidas. Así, en el marco del expediente [1857/2020](#) nos dirigimos a la Consejería competente en materia de transparencia con la finalidad de que nos informase del número de solicitudes de información que habían sido presentadas desde la declaración del primer estado de alarma; del número de estas peticiones que se encontraban vinculadas a la situación generada por la Covid-19 y, en fin, de la tramitación que se había proporcionado a estas últimas y, en su caso, del sentido de las resoluciones que hubieran sido adoptadas.

En la información que fue proporcionada inicialmente por la Administración autonómica, se señalaba que las solicitudes de acceso a la información pública vinculadas con la Covid-19 no habían sido resueltas expresamente, con una única excepción. No obstante, éramos conocedores de que ni la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno ni los órganos competentes para resolver las solicitudes de acceso a la información pública, habían paralizado su actuación en materia de derecho de acceso a la información pública durante la vigencia del estado de alarma. En cualquier caso, no cabía duda de la relevancia que para la eficacia del derecho de acceso a la información pública tenía que las solicitudes que se presentasen durante el citado período directamente relacionadas con los hechos justificativos del mismo y con las

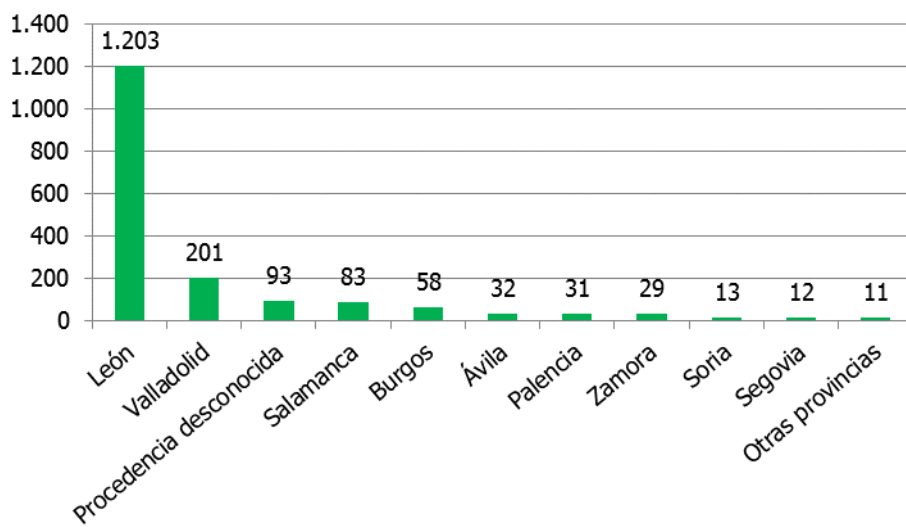
medidas adoptadas para hacer frente a ellos, fueran resueltas en un plazo de tiempo breve. Por este motivo, se puso de manifiesto a través de una Resolución la conveniencia de que las peticiones de esta información fueran resueltas expresamente, con el contenido que correspondiera, lo antes posible. En este sentido, se señaló que los órganos competentes para su resolución podían dar prioridad en su tramitación a las solicitudes cuyo objeto se encontrara relacionado con la Covid-19.

En la contestación de la Administración autonómica, tras la aceptación de la Resolución formulada, se realizaron una serie de matizaciones a su contenido referidas a las medidas adoptadas para continuar con la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública, al número de ellas que habían sido resueltas expresamente y a las fechas de su presentación. A la vista de esta última respuesta, una vez que finalizó la vigencia de la declaración del primer estado de alarma, se estimó oportuno iniciar una segunda actuación de oficio ([2467/2020](#)) sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública de la Administración autonómica durante todo el período del primer estado alarma. En el informe remitido por la Administración en este segundo expediente, se señaló que durante la vigencia del primer estado de alarma se habían formulado 108 solicitudes de acceso, de las cuales 27 se habían referido a cuestiones relacionadas con la Covid-19; de estas 27 solicitudes relacionadas con la pandemia se habían resuelto 26, 6 de ellas una vez transcurrido el plazo de un mes dispuesto para resolver expresamente las peticiones de acceso. Una vez analizada la información proporcionada, se concluyó que se habían adoptado, en términos generales, las medidas necesarias para resolver en el plazo de tiempo más breve posible las solicitudes de información pública recibidas por la Administración autonómica en relación con la situación generada por la Covid-19 y con las medidas adoptadas para hacer frente a esta.

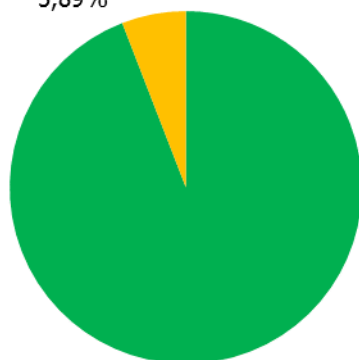
Debemos señalar, en fin, que el objeto de estas dos actuaciones de oficio, integradas estadísticamente en el Área de Sanidad, no pretendía, en todo caso, valorar la conformidad con la normativa aplicable de las resoluciones que se hubieran adoptado, pues esta es una labor que, fundamentalmente, se realiza por la Comisión de Transparencia, órgano colegiado adscrito al Procurador del Común, a través de la resolución de las reclamaciones que sean presentadas en este ámbito.

### ANÁLISIS PROVINCIAL DE LAS QUEJAS RELATIVAS A COVID-19

#### PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS COVID-19



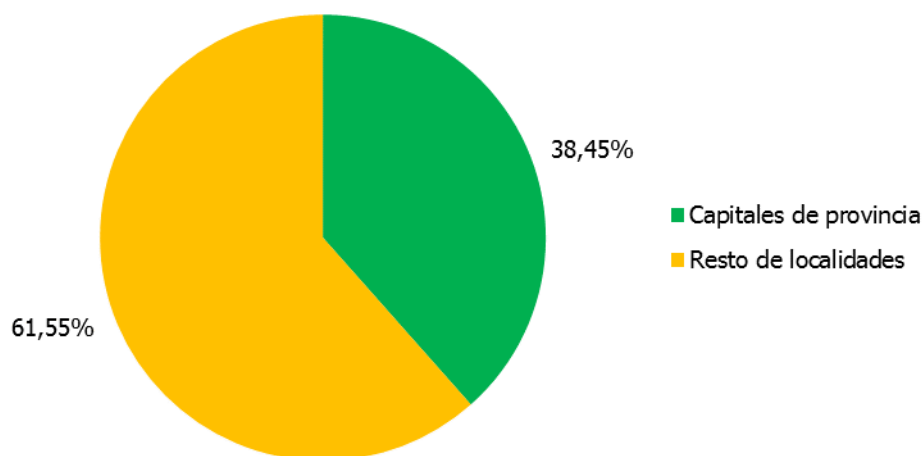
Procedentes de fuera de Castilla y León  
5,89%



Procedentes de Castilla y León  
94,11%

**REPARTO DE LAS QUEJAS COVID-19 PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN ENTRE LAS CAPITALS Y EL RESTO DE POBLACIONES**

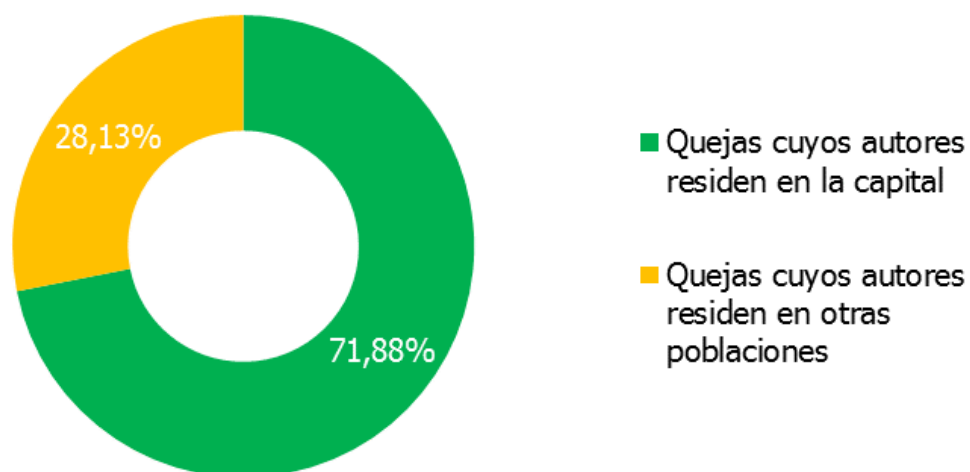
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>NÚM. QUEJAS</b>	<b>%</b>
Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia	639	38,45
Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones	1.023	61,55
<b>Total</b>	<b>1.662</b>	<b>100,00</b>



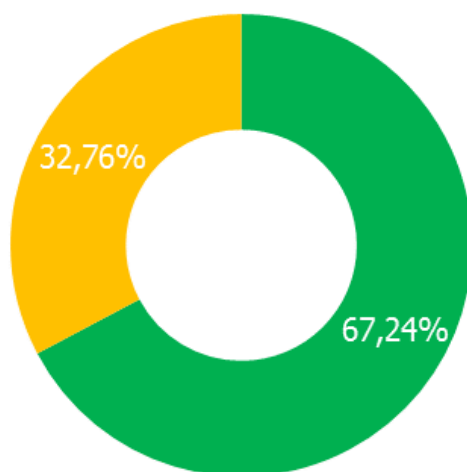
**Reparto provincial de las quejas Covid-19 procedentes de Castilla y León entre las capitales y el resto de poblaciones**

Provincia	Quejas cuyos autores residen en la capital de la provincia	Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones
Ávila	23	9
Burgos	39	19
León	333	870
Palencia	14	17
Salamanca	49	34
Segovia	9	3
Soria	9	4
Valladolid	148	53
Zamora	15	14
<b>Totales</b>	<b>639</b>	<b>1.023</b>

**ÁVILA**

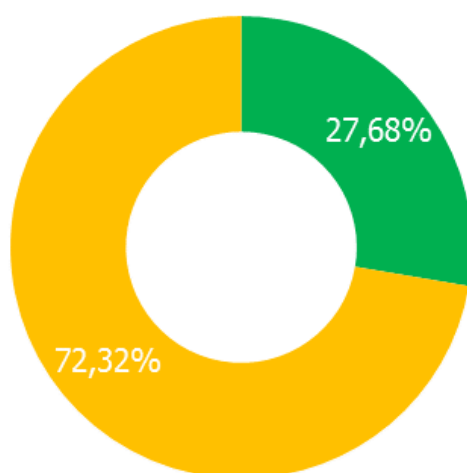


## BURGOS



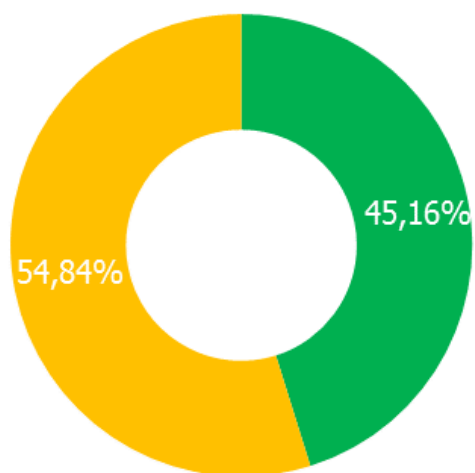
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

## LEÓN



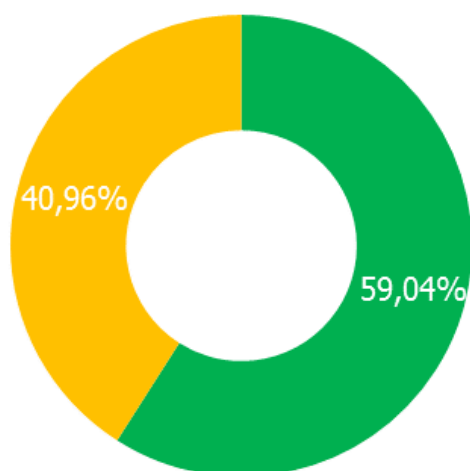
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

## PALENCIA



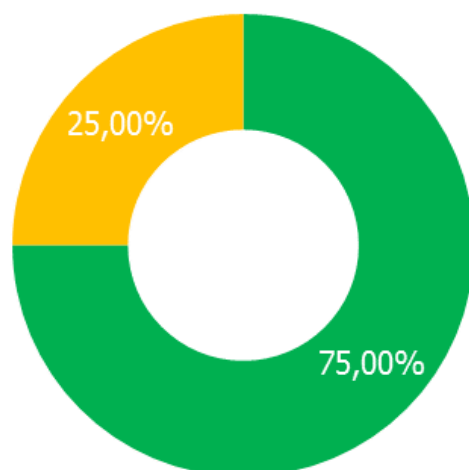
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

## SALAMANCA



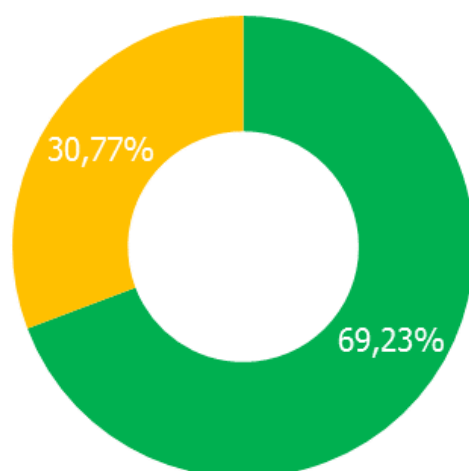
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

### SEGOVIA



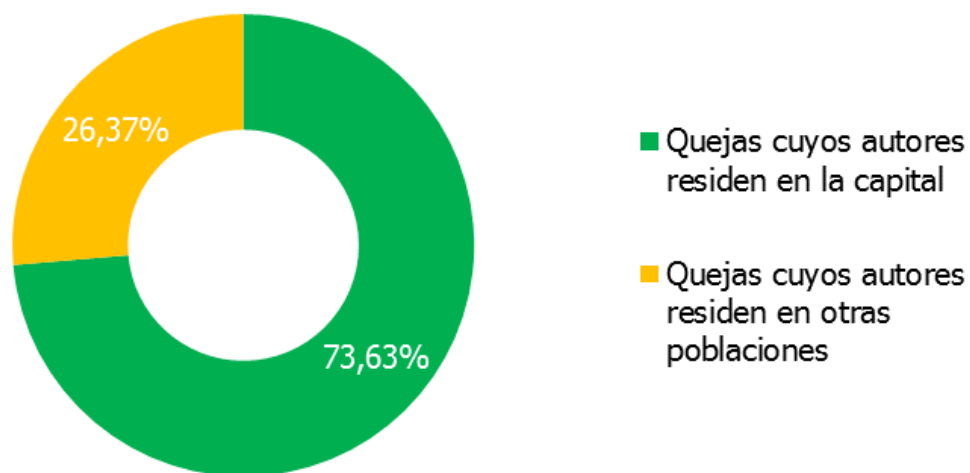
- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

### SORIA

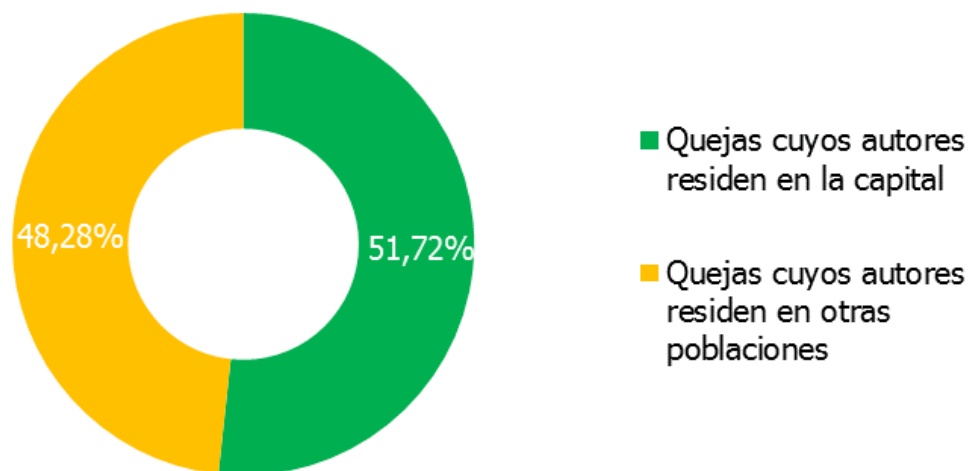


- Quejas cuyos autores residen en la capital
- Quejas cuyos autores residen en otras poblaciones

### VALLADOLID

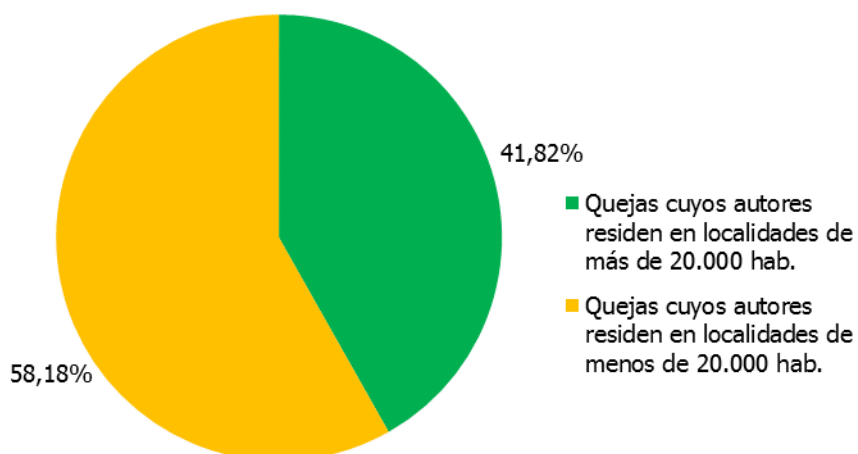


### ZAMORA



**REPARTO DE LAS QUEJAS COVID-19 PROCEDENTES DE CASTILLA Y LEÓN ENTRE LAS LOCALIDADES DE MÁS DE 20.000 HABITANTES Y EL RESTO DE POBLACIONES**

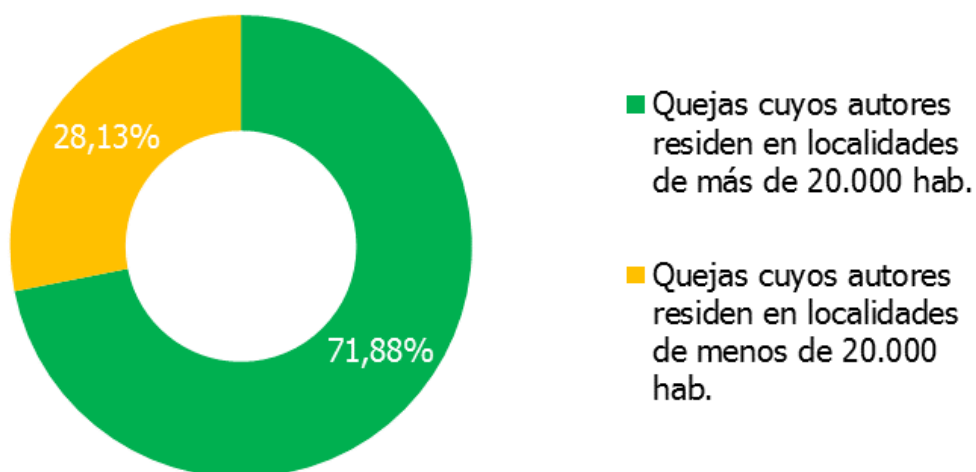
PROCEDENCIA	NÚM. QUEJAS	%
Localidades de más de 20.000 habitantes	695	41,82
Resto de poblaciones	967	58,18
<b>Total</b>	<b>1.662</b>	<b>100,00</b>



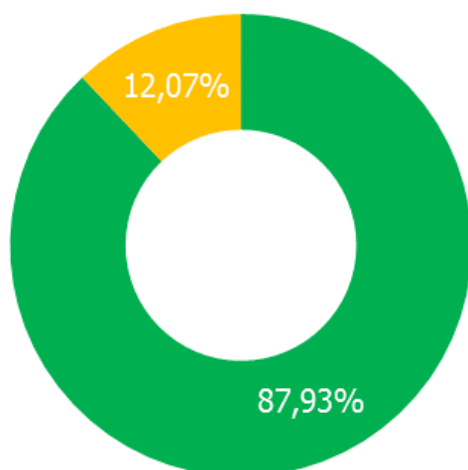
**Reparto provincial de las quejas procedentes de Castilla y León entre localidades de más de 20.000 habitantes y el resto de poblaciones**

Provincia	Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.	Quejas cuyos autores residen en poblaciones de menos de 20.000 hab.
Ávila	23	9
Burgos	51	7
León	372	831
Palencia	14	17
Salamanca	49	34
Segovia	9	3
Soria	9	4
Valladolid	153	48
Zamora	15	14
<b>Totales</b>	<b>695</b>	<b>967</b>

**ÁVILA**

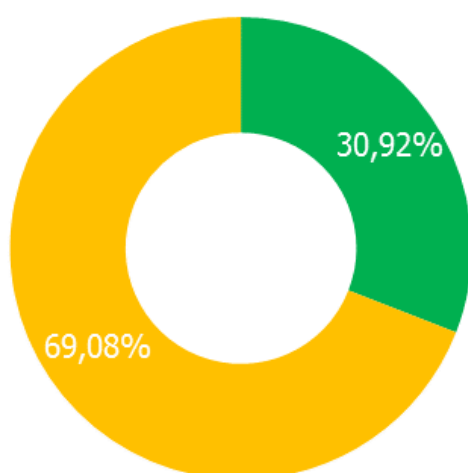


## BURGOS



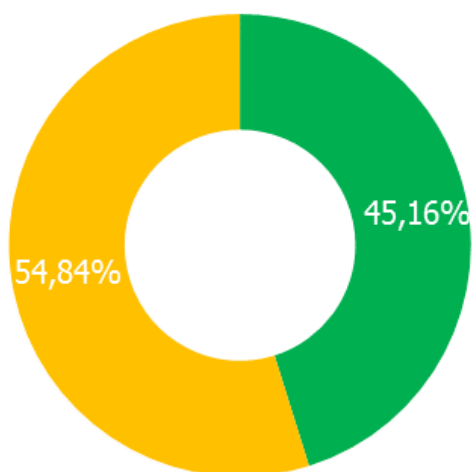
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## LEÓN



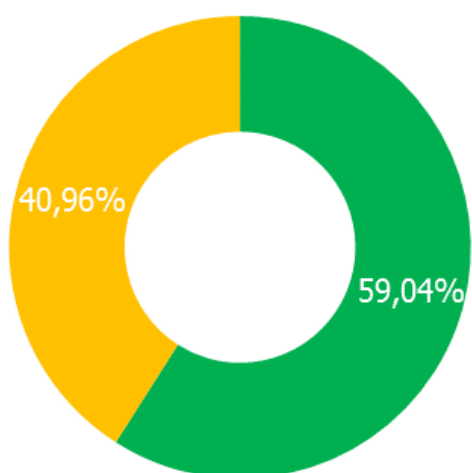
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## PALENCIA



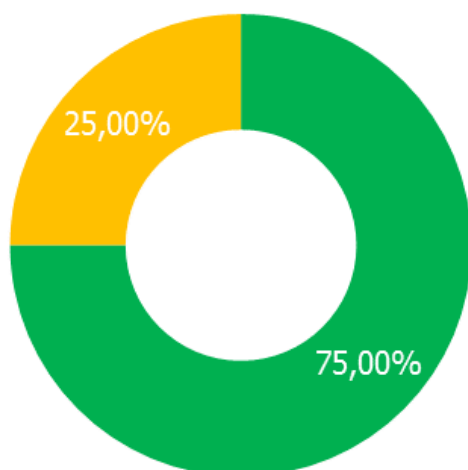
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## SALAMANCA



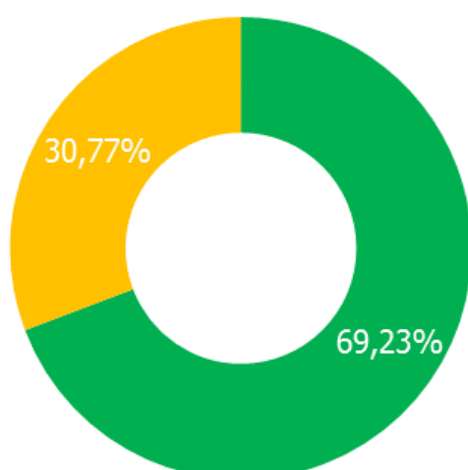
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## SEGOVIA



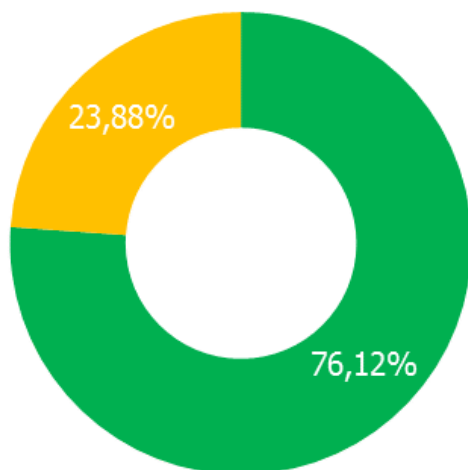
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## SORIA



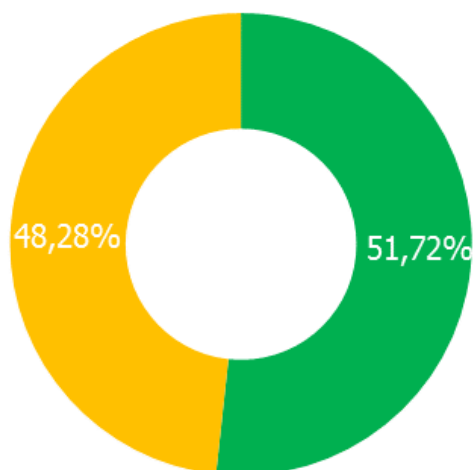
- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## VALLADOLID



- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

## ZAMORA



- Quejas cuyos autores residen en localidades de más de 20.000 hab.
- Quejas cuyos autores residen en localidades de menos de 20.000 hab.

