



## SEGUNDA PARTE: LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO EN 2020



A continuación, se describen las principales iniciativas de mejora impulsadas a lo largo de 2020 por la Secretaría General de Coordinación Territorial, a través de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio, de manera conjunta con las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. También se exponen los datos más relevantes sobre los principales ámbitos de actuación, agrupados en cinco áreas temáticas:

- **Control sanitario en fronteras y otras actuaciones relacionadas**
- **Protección Ciudadana y Derechos Ciudadanos**
- **Atención a los ciudadanos**
- **Economía y desarrollo social**
- **Gestión y mayor eficiencia de los medios**



## 1. MARCO GENERAL: 2020

### 1.1. PROYECTOS 2020

La actividad desarrollada en 2020 por la Secretaría General de Coordinación Territorial se ha visto condicionada decisivamente por la situación de crisis sanitaria originada por la pandemia de la COVID-19. Unas circunstancias extraordinarias que han obligado a ofrecer una respuesta eficaz para garantizar un servicio cercano y de calidad a los ciudadanos, mientras se compatibilizaba el impulso a los diferentes proyectos abordados durante el año.

➤ **PLAN ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN EL TERRITORIO. 40 Medidas para una AGE en el territorio al servicio de la ciudadanía.**

En 2020 se ha puesto en marcha este plan, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los servicios que la Administración General del Estado (AGE) presta a las ciudadanas y a los ciudadanos en el conjunto del territorio, fortaleciendo su presencia y visibilidad.

El Plan forma parte de la estrategia global del Ministerio de Política Territorial y Función Pública. Su alineación con el Plan de Refuerzo y Captación de Talento en la Administración General del Estado y con el Plan de Modernización de las Administraciones Públicas integrado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia permitirá la creación de sinergias positivas para alcanzar los resultados buscados.

La Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio (DGAGET) será la encargada de impulsar y desarrollar este plan estratégico desde una doble perspectiva: la interlocución con las Delegaciones del Gobierno (DG) y con los Departamentos ministeriales, tanto de los responsables funcionales de los servicios integrados en las DG como de los servicios no integrados. Los Planes de actuación anuales de la DGAGET incluirán las actividades previstas en este Plan, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.

Para ello se plantean 40 medidas en torno a cinco ejes de actuación:

- Eje 1. Coordinación.
- Eje 2. Recursos humanos y organizativos.
- Eje 3. Digitalización.
- Eje 4. Imagen.



▪ Eje 5. Planes específicos.

Dentro de Los Planes específicos, deben destacarse los diseñados para mejorar los servicios de Inspección Sanitaria en Frontera y las Oficinas de Extranjería, unidades que presentan una especial peculiaridad tanto por la sensibilidad de la materia en si, como por el volumen de trabajo que desarrollan y la diversidad de actores que intervienen; todo ello hace aconsejable diseñar una planificación específica en la que se acompañen las medidas relativas a recursos humanos y organizativos. Además de estos ámbitos, se plantean también medidas específicas en otros, tales como las Unidades de Violencia de Género, los Centros de Vacunación Internacional, las Unidades de Sanciones y los Laboratorios de Análisis de Drogas.

- **VACUNACIONES A VIAJEROS INTERNACIONALES.** El año 2020 la actividad de los servicios médicos de los Centros de vacunación Internacional de la AGE se ha visto afectada de una manera directa debido a la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19. La situación de confinamiento total de la población española, y las posteriores limitaciones de movimientos han supuesto una disminución muy significativa del número de viajeros que han solicitado los servicios prestados por los CVI. Ese recorte fue especialmente relevante durante el periodo estival: durante los meses de mayo a agosto **disminuyó en un 92%** el número de viajeros atendidos respecto al mismo periodo en 2019.
- **ALERTAS SANITARIAS.** Los servicios médicos y ATS de sanidad exterior se han visto obligados durante este año a que introducir en su labor diaria una nueva e importante actividad relacionada con el control de pasajeros para la detección de casos de COVID en pasajeros internacionales. Además, En 2020 se han atendido 2.125 incidencias sanitarias, 1.405 asociadas al COVID-19, lo que ha supuesto un aumento del 80% de actividad respecto al año anterior.

Los Servicios Médicos de las Áreas de Sanidad y Política Social también realizan el control sanitario del tráfico internacional de cadáveres, así como el control higiénico-sanitario de los medios de transporte internacional. Estas actividades han supuesto un total aproximado de 14.800 actuaciones de estos Servicios Médicos en el año 2020, cifra que implica un aumento del 100% respecto al número de certificados y controles realizados en 2019.

- **CONTROL SANITARIO DEL TRÁFICO INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS EN FRONTERA** En 2020, el conjunto de Servicios de Inspección Sanitaria en Frontera han realizado el control sanitario en **763.479 partidas** en el tráfico internacional de mercancías, por lo que la actividad se ha mantenido en niveles de 2019.
- **GESTIÓN DE DROGAS PROCEDENTES DEL TRÁFICO ILÍCITO.** Durante este año se ha elaborado la **Instrucción Conjunta de la Secretaría de Estado de Seguridad y de la Secretaría General de Política Territorial y Función Pública**, por la que se establece el procedimiento a seguir para la firma electrónica de las actas de recepción de drogas emitidas por las Áreas y Dependencias de Sanidad de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Además, se ha trabajado en la firma y divulgación de un **documento técnico de muestreo de alijos de plantas de cannabis para plantaciones cultivadas en interior**, junto a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.



Como consecuencia de las limitaciones impuestas por la crisis sanitaria de la COVID-19, la cantidad de droga recepcionada por los Servicios de Inspección de Farmacia y control de drogas de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno ha disminuido cerca de un 20% respecto del año anterior. En 2020 se recepcionaron 243.986 kg

- **VIOLENCIA DE GÉNERO.** Por tercer año consecutivo, se articuló una transferencia de crédito de 295.000 euros desde el Ministerio de Igualdad hacia el Ministerio de Política Territorial y Función Pública para reforzar las actuaciones de sensibilización y prevención de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer. El acuerdo entre ambos departamentos se firmó el 25 de septiembre de 2020.

- **SEGURIDAD CIUDADANA.** En el 2020 se han iniciado 389.474 expedientes sancionadores, un importante incremento, de más del 57%, respecto a 2019, que es consecuencia directa de las denuncias formuladas por incumplimiento de las restricciones impuestas por el Estado de Alarma. Estas denuncias por infracción de la Ley Orgánica de protección de la seguridad ciudadana han crecido un 462% desde el anterior ejercicio.

Por otra parte, en este 2020 se han resuelto 189.475 expedientes sancionadores frente a los 179.031 que se resolvieron en el año 2019, lo que representa un 5,8% más.

- **INMIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA.** A lo largo del año 2020 se han presentado en las Delegaciones del Gobierno un total de 677.083 solicitudes de autorización en esta materia. Si se realiza una catalogación en función del tipo de autorizaciones, el mayor porcentaje corresponde a las de residencia, con cerca de un 38% del total.

Durante este año se han continuado los trabajos para incorporar a la sede electrónica las solicitudes iniciales de autorización previstas en la legislación de extranjería. En la actualidad, hay una treintena de trámites de extranjería disponibles para su tramitación telemática, doce de ellos correspondiente a solicitudes iniciales, y once a solicitudes de renovación de autorizaciones.

- **FOMENTO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.** Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno intervienen en la tramitación y resolución de un total de 179 procedimientos y servicios incorporados al Sistema de Información Administrativa (SIA), que todas las Administraciones Públicas tienen la obligación de publicar en el Punto de Acceso General.

En 2020 el número de trámites y procedimientos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública ascendió a 86, a los que habría que sumar todos los servicios y trámites que instruyen las Delegaciones y Subdelegaciones y que están accesibles en las sedes electrónicas de los respectivos Ministerios funcionales.

Por otro lado, las Delegaciones del Gobierno tienen autorizada la consulta a 45 certificados o servicios de consulta incluidos en la Plataforma de Intermediación de datos, para 37 trámites y procedimientos gestionados por ellas.

- **CONVENIOS** Durante 2020 se han firmado un total de diez convenios con Universidades (aunque los dos últimos entraron en vigor en enero de 2021), que permiten a los estudiantes la realización de prácticas aca-



démicas externas formativas en entornos reales de trabajo en las sedes de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

| DELEGACIÓN DE GOBIERNO/SUBDELEGACIÓN  | UNIVERSIDAD                               | FECHA DE FIRMA  |
|---|---|-----------------|
| 1- Subdelegación del Gobierno en Almería  | Universidad de Almería                    | Febrero 2020    |
| 2- Delegación del Gobierno en Canarias. Subdelegación del Gobierno en Las Palmas.             | Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | Junio 2020      |
| 3- Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife                                       | Universidad de La Laguna                  | Junio 2020      |
| 4- Subdelegación del Gobierno en Pontevedra   | Universidad de Vigo                       | Julio 2020      |
| 5- Subdelegación del Gobierno en Valladolid   | Universidad de Salamanca                  | Septiembre 2020 |
| 6- Subdelegación del Gobierno en Ávila  | Universidad de Salamanca                  | Octubre 2020    |
| 7- Delegación del Gobierno en Galicia. Subdelegación del Gobierno en A Coruña                 | Universidad de A Coruña                   | Octubre 2020    |
| 8- Subdelegación del Gobierno en Valladolid   | Universidad de Valladolid                 | Octubre 2020    |
| 9- Delegación del Gobierno en La Rioja  | Universidad de La Rioja                   | Diciembre 2020  |
| 10- Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana/Subdelegación del Gobierno en Valencia | Universitat de València                   | Diciembre 2020  |

Por otra parte, se firmó con fecha 15 de abril de 2020 un [convenio con el Consejo General de la Abogacía Española](#) en relación con la realización de trámites administrativos y gestión documental por vía electrónica, que habilita a los abogados colegiados en los Colegios de Abogados que figuren inscritos en el Registro de representantes del Consejo General de la Abogacía Española, para la presentación electrónica de documentos en representación de terceras personas, respecto a trámites en materia de extranjería que se realizan en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

Asimismo, se firmó con fecha 21 de mayo de 2020, una [Adenda](#) al convenio firmado con fecha 24 de junio de 2019 con el [Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España](#), en relación con la realización de trámites administrativos y gestión documental por vía electrónica, que permite a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno autorizar la presentación de manera centralizada por los Colegios de Gestores Administrativos de expedientes de extranjería que aporten sus profesionales colegiados, verificando con anterioridad dichos Colegios que los expedientes aportados cuentan con los documentos necesarios para la obtención de la autorización correspondiente.

En materia portuaria, por un lado, en fecha 10 de septiembre de 2020 se firmaron sendos Convenios con la [Autoridad Portuaria de A Coruña](#):



- Convenio de ocupación demanial para la puesta a disposición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública (Delegación del Gobierno en Galicia), por parte de la Autoridad Portuaria de A Coruña, de las Instalaciones Fronterizas de Control Sanitario de mercancías del Puerto de A Coruña.
- Convenio de ocupación demanial para la puesta a disposición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública (Delegación del Gobierno en Galicia), por parte de la Autoridad Portuaria de A Coruña, del local destinado a Laboratorio del Área de Sanidad, situado en el Puerto de A Coruña.

Por otro lado, se acordaron también las siguientes Adendas a Convenios sobre la puesta a disposición de la Administración General del Estado, por parte de las siguientes Autoridades Portuarias, de las instalaciones fronterizas de control sanitario de mercancías:

| DELEGACION DE GOBIERNO/<br>SUBDELEGACION | AUTORIDAD PORTUARIA | PRORROGA HASTA |
|--|---------------------|----------------|
| Subdelegación del Gobierno en Tarragona  | Tarragona           | Junio 2024     |
| Subdelegación del Gobierno en Almería    | Almería             | Julio 2024     |
| Subdelegación del Gobierno en Barcelona  | Barcelona           | Julio 2021     |

- **REDUCCIÓN DE COSTES DE GESTIÓN.** Dentro del plan de racionalización del gasto vigente desde 2010, a lo largo de este ejercicio se ha continuado, entre otras medidas, con la centralización de contratos, con especial hincapié en los de suministro de combustible de calefacción y gas natural para los inmuebles, el material de oficina no inventariable y el mantenimiento de los equipos de laboratorio.

Además, siguiendo criterios de eficiencia y sostenibilidad, en 2020 se han sustituido 164 vehículos de representación (permanente y ocasional) por berlinas pequeñas con motor híbrido según el Plan de Renovación del Parque de Vehículos de la Administración General del Estado de sustitución de vehículos con una antigüedad superior a 10 años.

- **GESTIÓN DE LOS INMUEBLES DE LAS DELEGACIONES Y SUBDELEGACIONES DEL GOBIERNO.** La inversión realizada en el año 2020 en obras y proyectos de mejora del patrimonio inmobiliario de Delegaciones y Subdelegaciones ha sido de 4.363.104,90 €, un 2,18% más que en el año anterior. El Plan de Obras implementado se guía por cuatro ejes de actuación, priorizando de forma significativa:

- Las obras que garantizan la **seguridad de personas y edificios**: eliminación de patologías y adecuación normativa.
- Actuaciones de **optimización de espacios** para el agrupamiento de unidades, rescindiendo alquileres y desocupando edificios a través de la mejora de los espacios existentes o ampliando los espacios para oficinas con la disminución de las viviendas oficiales.



- Obras de **rehabilitación integral** de las sedes de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.
- Actuaciones que contemplan **mejora de la eficiencia energética** de instalaciones y edificios.

## 1.2. BALANCE DE GESTIÓN DE LA CRISIS SANITARIA EN LAS DELEGACIONES DEL GOBIERNO

Las consecuencias derivadas de la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 han supuesto un desafío extraordinario para los servicios que prestan las Delegaciones del Gobierno en todo el territorio nacional. Las restricciones a la movilidad y los protocolos de higiene y distancia social que fue necesario establecer obligaron a las Delegaciones del Gobierno a adaptar con carácter de urgencia sus pautas de funcionamiento para poder dar respuesta a las demandas de la ciudadanía en esta situación sin precedentes.

A lo largo de toda la situación de pandemia, y especialmente durante las semanas de vigencia del primer estado de alarma decretado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, **las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno** se constituyeron en muchas ocasiones como la cara visible de la Administración General del Estado en el Territorio, y **fueron la principal (y a veces única) referencia para la asistencia e información a la ciudadanía**, que acudió prioritariamente a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno para plantear multitud de dudas, consultas, peticiones y reclamaciones

Durante la vigencia del primer estado de alarma **las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno se reforzaron en su papel como puerta de acceso a la Administración**, pues permanecieron siempre abiertas y se establecieron eficazmente diversos canales para **garantizar la atención a la ciudadanía** en un momento crítico en el que la mayor parte de las oficinas administrativas de las diversas administraciones públicas estaban cerradas y sin atención efectiva al público.

Las Delegaciones del Gobierno asumieron un papel preponderante en la gestión de la crisis, liderando la coordinación de actuaciones conjuntas de todas las administraciones implicadas para el despliegue de trabajos de limpieza y desinfección de infraestructuras y servicios, reparto de equipos de protección individual entre colectivos vulnerables y personal esencial, requisas de material sanitario o coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Locales para el mantenimiento de las medidas sanitarias.

Todo ese esfuerzo sin precedentes hubo de combinarse también con el mantenimiento de los servicios habituales que prestan las Delegaciones del Gobierno, por lo que todas las unidades, áreas funcionales y dependencias territoriales buscaron agilizar su actividad mediante diversos cauces de actuación que permitieron seguir desempeñando sus tareas en las mejores condiciones posibles frente a esta situación excepcional.





En este escenario crítico, resultaron de especial utilidad los sistemas de identificación y de tramitación electrónica, los sistemas de cita previa y la difusión de comunicación a través de las diferentes redes sociales, lo que permitió a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno mejorar la gestión de la crisis continuando con su actividad de atención al público y de tramitación, haciendo llegar información relevante en tiempo real a todos los ciudadanos.

Además de la atención a la ciudadanía, que fue la función más importante durante el estado de alarma, hubo una serie de actividades que realizaron todas la Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno de modo extraordinario, entre ellas:

- Estadística diaria remitida al Ministerio de Política Territorial y Función Pública sobre la evolución del virus en los distintos organismos de la AGE en cada provincia.
- Actualización y puesta en funcionamiento de estrategias de actuación y protocolos frente al COVID-19 elaborados por el Ministerio de Sanidad.
- Coordinación de los Servicios de Prevención de las Delegaciones con el Servicio de Coordinación de PRL del Ministerio para la puesta en funcionamiento de los diversos protocolos (distribución de Equipos de Protección Individual, sistemas de acceso y de atención al público atendiendo a criterios higiénicos, etc.).
- Convocatorias extraordinarias del Comité de Seguridad y Salud para unificación de criterios de actuación e información sobre medidas adoptadas frente al COVID-19, entre los organismos de la AGE y los agentes sociales.

A continuación, se detallan los balances de actuación de las Delegaciones del Gobierno durante este periodo.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

- Convocatoria y asistencia a reuniones diarias del CECOR (Centro de Coordinación) con representantes de las distintas administraciones y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, celebrándose un total de 74 reuniones en 2020 de carácter regional, y 10 a nivel provincial de Sevilla.
- Coordinación de actuaciones con la Junta de Andalucía, destacando en particular la Consejería de Salud y Familias y la Delegación Territorial de dicha Consejería, a nivel provincial.
- Coordinación con representantes de la Policía Nacional y Guardia Civil, tanto a nivel regional como provincial, así como con los distintos Ministerios para analizar la situación del momento y aclarar dudas de las distintas órdenes ministeriales.
- Convocatoria de encuentros por videoconferencia con representantes de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), sindicatos UGT y CC.OO, organizaciones no gubernamentales y entidades sociales



- Además, en el ámbito de la Subdelegación del Gobierno de Sevilla, se lideró la creación de Mesas Técnicas de carácter municipal y supramunicipal, compuestas por representantes de la Policía Nacional o Guardia Civil y representantes municipales, que se constituyeron en un foro directo de comunicación entre las autoridades locales y las FFCCS. También se convocó a reuniones con alcaldes y representantes municipales de los municipios afectados por cierres perimetrales, y se supervisaron los bandos municipales aprobados por los alcaldes de los distintos municipios en base al artículo 65 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**
- Respuestas a consultas de la ciudadanía, particulares, empresarios y autónomos, asociaciones, y ayuntamientos: **la Delegación del Gobierno de España en Andalucía y las ocho subdelegaciones provinciales resolvieron durante el primer estado de alarma un total de 38.343 consultas, a través de los correos electrónicos habituales, de los creados específicamente para dicho fin, mediante mensajes directos en Twitter, Facebook e Instagram, así como llamadas telefónicas y mensajes de Whatsapp, con una media de 600 consultas diarias gestionadas.** La mayor parte de las cuestiones fueron formuladas por particulares (50%), si bien también fueron numerosas las consultas de empresas y autónomos (38%) colectivos y asociaciones sociales, sindicatos y ayuntamientos con dudas sobre la interpretación de las distintas normas, fundamentalmente en los días en torno a su publicación. Del total de las consultas, un total de 7.016 fueron atendidas en la sede de la Delegación del Gobierno.
  - Informar a la ciudadanía sobre las distintas ayudas del Gobierno de España para hacer frente a la pandemia, destacando las consultas relacionadas con el Ingreso Mínimo Vital.
  - Facilitar el acceso a través de VPN a la mayor parte de las y los empleados públicos con objeto de reducir al mínimo la presencialidad y organización de los efectivos cuya presencia física se hacía estrictamente necesaria.
  - Reestructuración de despachos y dependencias para garantizar el mantenimiento de las distancias de seguridad recomendada, realizando tareas de desinfección en distintas dependencias de la Delegación y Subdelegación del Gobierno.
  - Elaboración de protocolos internos de actuación ante posibles contagiados con la COVID-19 y adquisición de mascarillas, geles hidroalcohólicos, carteles informativos, mamparas separadoras, etc. para todo el personal.
- **Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.**
- Comunicación con empresas y entidades que se pusieron a disposición del Gobierno de España para la producción o entrega de material de protección, naves de almacenamiento, vehículos y medios técnicos para la producción de elementos necesarios en la lucha contra el COVID-19.



- Coordinación y apoyo en el marco de la operación Balmis a las actividades de desinfección de la UME, dado que en Andalucía se realizaron más de 3.700 intervenciones en infraestructuras críticas, de las que más de 1.000 han sido actuaciones para la desinfección de residencias de mayores.
- Reparto de mascarillas facilitadas por el Gobierno Central a municipios y organizaciones no gubernamentales. En concreto en la provincia de Sevilla se llevó a cabo el reparto de 4.827.100 mascarillas.

➤ **Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.**

- Recepción de denuncias y tramitación de los correspondientes procedimientos sancionadores. En este sentido, sólo en la provincia de Sevilla se recibieron más de 29.000 denuncias.
- Apoyo desde el Área de Sanidad Exterior a actuaciones relacionadas con el COVID en puertos y aeropuertos

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón

➤ **Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.**

Tras la declaración del estado de alarma, en Aragón la primera reunión del CECOR se realizó el sábado 14 de marzo de 2020, con la participación de Guardia Civil, Policía Nacional, Abogacía del Estado, Departamento de Sanidad (Salud Pública), Consejería de Presidencia (Dirección General de Protección Civil), Policía Local de Zaragoza (en representación de las Policías Locales), Delegación de Defensa y Jefatura de la UME.

En un primer momento se trató de reuniones diarias (del 15 de marzo al 3 de abril). Posteriormente pasaron a realizarse dos días a la semana (hasta el 29 de mayo), y del 1 de junio al 15 de junio, se celebró una reunión semanal.

Cuando las competencias en la gestión del COVID-19 fueron atribuidas al Gobierno de Aragón, la Delegación del Gobierno pasó a tomar parte en las reuniones del CECOPI, que convocaba la Consejera de Presidencia de la administración autonómica.

En cuanto a la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza, se creó una Comisión de Seguimiento y Coordinación de las Juntas Locales de Seguridad de la Provincia de Zaragoza. Se convocaron a todos los ayuntamientos con Policía Local, un total de 15. En total fueron 13 reuniones. Se resolvían las dudas en la aplicación de los Decretos de Alarma y las instrucciones del Ministerio de Sanidad.

➤ **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**

Desde el 14 de marzo, aunque la Delegación estaba cerrada al público, hubo asistencia presencial diaria, incluso fines de semana, de distintos empleados públicos: Delegada, Subdelegado, Secretario General, Vicesecreta-



ria General, Jefe de Gabinete, Asesora de Prensa, alternando las secretarías de la Delegada, Subdelegado y Secretaria General.

**La Oficina de Información y Atención al Público estuvo presencialmente al completo**, respondiendo el enorme volumen de llamadas y correos electrónicos de los ciudadanos. **Se creó una dirección específica de correo para ese fin. La Oficina atendió al público con ticket a partir del 9 de mayo, y el servicio de cita previa se implantó el 21 de mayo. Todas las mesas de atención estaban dotadas de mamparas, y doble pantalla y los funcionarios disponían de guantes, geles, etc. para atender al público.**

En cuanto a la Oficina de Extranjería, aunque estaba cerrada al público, del 16 de marzo al 3 de abril la atención telefónica se realizaba de forma presencial; los funcionarios iban por turnos. Se habilitó un teléfono común para el Área de Trabajo y la Oficina de Extranjería, y también se atendió vía correo electrónico. Entre los días 3 y 21 de abril se realizaron 1.300 contestaciones por correo electrónico.

El 25 de mayo de 2020 se recuperó la atención presencial en la Oficina de Extranjería, con cita previa. Se dotó la oficina con las medidas de protección necesarias contra el COVID (pantallas, gel, mascarillas, guantes, separación de mesas) y se establecieron entre los trabajadores dos grupos de “burbuja” para atender al público.

➤ **Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.**

Durante el estado de alarma, todas las peticiones de intervención de las unidades del Ejército (UME y otras unidades), se canalizaron a través de la Delegación. De igual forma se actuó con alguna petición específica sobre la Guardia Civil o Policía Nacional.

En cuanto, a las requisas del material o donaciones, se canalizó de forma conjunta con el Gobierno de Aragón (Consejería de Sanidad); cuando resultó necesario, en las requisas se contó con el apoyo de las FCSE.

➤ **Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.**

Durante este periodo, las Áreas de Agricultura y Sanidad realizaban inspecciones, y emitían los certificados, a fin de no detener la importación y exportación de productos agroalimentarios. El Área de Sanidad controló las importaciones de material sanitario entrantes por el Aeropuerto de Zaragoza.

Ante la excepcionalidad de las circunstancias, en Aragón se volvió a convocar la Mesa de Flujos Migratorios Laborales en Campañas Agrícolas, que se desarrolló entre los meses de mayo y septiembre en las tres provincias. Las reuniones contaron con la presencia de representantes del Área de Trabajo e Inmigración, y servicios territoriales de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, SEPE, TGSS, Guardia Civil, y CNP; así como miembros del Gobierno autonómico y de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, (FAMCP).

**Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cantabria**



➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

Desde el primer momento, la delegada del Gobierno en Cantabria mantuvo un flujo diario de comunicación telefónica con las autoridades autonómicas y con responsables de entidades locales, atendiendo en la medida de las posibilidades a las necesidades de los alcaldes.

También se tomó parte en las reuniones mensuales convocadas por el Gobierno Regional, y la delegada del Gobierno constituyó el CECOR como órgano de coordinación permanente (con reuniones diarias) con los máximos responsables de la Policía Nacional y la Guardia Civil en la Comunidad Autónoma. Las reuniones de este órgano variaron su composición y periodicidad en respuesta a las distintas fases de evolución de la pandemia en ese territorio.

➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

La respuesta adoptada desde la Delegación del Gobierno en Cantabria para la reorganización de los sistemas de trabajo para garantizar la prestación de los servicios al ciudadano al mismo tiempo que se aseguraban unas condiciones de seguridad para la salud de los empleados públicos de la Delegación del Gobierno en Cantabria.

Para ello, se adaptó el sistema de teletrabajo y los desvíos de comunicaciones para poder garantizar la atención al ciudadano de forma telefónica y el desempeño de las tareas ordinarias de forma telemática.

**Se puso a disposición del ciudadano un buzón de correo electrónico específico (covid.cantabria@correo.gob.es), que fue atendido de lunes a domingo de 7 a 22 horas de forma permanente, por medio de un sistema rotatorio de cinco personas.**

Desde la Delegación se mantuvo contacto con los cántabros que se hallaban temporalmente en el extranjero y se realizaron gestiones con las Embajadas y Delegaciones Consulares para dar información, apoyo y facilitar la repatriación a través de los vuelos facilitados por el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Desde la Delegación del Gobierno en Cantabria se coordinaron los despliegues en la Comunidad Autónoma de la Unidad Militar de Emergencias a solicitud del Gobierno de Cantabria. En total, se coordinaron seis despliegues de la UME en los meses de marzo y abril de 2020. Además, en colaboración con la Delegación de Defensa, se coordinaron los despliegues de las unidades del Ejército de Tierra que acudieron a Cantabria para apoyar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y a las policías locales.

Desde la Delegación también se canalizaron las donaciones de material de organismos de la Administración General del Estado, y se redirigieron a hospitales públicos. Se organizó también la recepción y distribución en Cantabria de 657.000 mascarillas directamente a la ciudadanía, a través de entidades locales, la Federación de



Municipios, Cáritas, Cruz Roja y CERMI y en los nodos de transporte, desde el 14 de marzo hasta el cierre del año.

➤ **Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.**

En cuanto a los servicios prestados por el Área de Sanidad de esta Delegación del Gobierno, las intervenciones ante alertas sanitarias (desembarco de enfermos de medios de transporte internacional), tanto en el puerto como en el aeropuerto se vieron sensiblemente incrementadas, y los viajeros del Centro de Vacunación Internacional fueron atendidos principalmente de forma telefónica, y solo se atendió de forma presencial en casos concretos.

El Área de Agricultura tuvo un rol esencial tanto desde el punto de vista de la inspección de sanidad animal y vegetal en el puesto de control fronterizo para garantizar el suministro de alimentos a la población como en la actuación de los inspectores de pesca realizando controles presenciales en las campañas pesqueras activas.

Asimismo, durante el periodo del primer Estado de Alarma, se realizaron gestiones para la efectiva distribución del Programa de Ayuda Alimentaria.

El Área de Industria ofreció asesoramiento y aclaración de dudas a las empresas del sector minero y de la obra civil durante los días de aplicación del Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, por el que se regulaba el permiso retribuido recuperable para las personas trabajadoras por cuenta ajena que no presten servicios esenciales, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Castilla y León

➤ **Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.**

Constitución de los Centros de Coordinación:

- Las funciones de coordinación de actuaciones en este territorio se realizaron en los Centros de Control Operativo Integrados. Al día siguiente de la declaración del estado de alarma se constituyó el Centro de Coordinación Operativa de Castilla y León. Asimismo, se instauraron los correspondientes Centros de Coordinación en cada una de las nueve provincias.
- Durante el primer estado de alarma el Centro de Coordinación Regional celebró 7 reuniones, y a nivel provincial se mantuvieron decenas de reuniones de los Centros de Coordinación Provinciales, con representantes de todas las Administraciones Públicas.

Remisión de información a organismos e instituciones:

- La Delegación del Gobierno en Castilla y León ejerció de cauce para transmitir a diario información sobre la situación del COVID-19 a diversas administraciones, organismos e instituciones. A partir de los



datos proporcionados por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León y del Ministerio de Sanidad, la Delegación elaboró sus propios informes, que al inicio de la crisis sanitaria contenían información básica, pero con el transcurso de las semanas se incrementaron hasta un total de sesenta gráficos, mapas y tablas de datos. Se realizaron más de 8.500 envíos de documentación.

Protocolo de actuación para la coordinación de actuaciones en aplicación de las medidas de prevención y control para hacer frente a la COVID-19:

- Dentro del marco de colaboración con las autoridades competentes de la Comunidad Autónoma, se firmó un Protocolo General de Actuación entre la Junta de Castilla y León y la Delegación del Gobierno en Castilla y León para la coordinación de actuaciones. Este documento fijó las líneas de actuación para la coordinación y apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la vigilancia del cumplimiento de las medidas previstas, permitiendo el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al personal adscrito a la Junta de Castilla y León en funciones de vigilancia, inspección y control.
- **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**
  - Tras la declaración del estado de alarma, desde la Delegación del Gobierno en Castilla y León **se organizaron y coordinaron grupos de trabajo de información y atención a los ciudadanos, dedicados a la resolución de todo tipo de dudas y consultas relacionadas con la normativa generada por las medidas que se iban adoptando por parte de las autoridades competentes. Durante el primer estado de alarma, se atendieron más de 5.000 consultas.**
- **Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.**

Requisas de material:

- Como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad el Estado, la Delegación del Gobierno en Castilla y León coordinó los procesos de requisa de equipos de protección y otros productos sanitarios esenciales. Se recopilaban de esta forma más de 600.000 mascarillas y 59 equipos de emergencia respiratoria.

Pruebas PCR a miembros de la Guardia Civil, Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Funcionarios de Instituciones Penitenciarias:

- Para poder dar respuesta a la necesidad de suministrar pruebas PCR al personal que realiza servicios esenciales (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Fuerzas Armadas y Funcionarios de Instituciones Penitenciarias) se articuló desde la Delegación del Gobierno (en colaboración con la Dirección General de Salud Pública de la Junta de Castilla y León) un procedimiento ágil y eficiente para poder realizar pruebas PCR al personal de dichos organismos. Durante este periodo, se tramitaron un total de 1.187 solicitudes.



Apoyos a Fuerzas Armadas en el marco de la operación BALMIS:

- La Delegación del Gobierno medió en la coordinación de actuaciones de desinfección de instalaciones, centros sanitarios, residencias y demás dependencias públicas y privadas. Se creó un grupo de trabajo específico y se fijó un modelo de flujo de solicitudes para canalizar las peticiones de intervención. Posteriormente, se firmó por la Delegación del Gobierno y la Junta de Castilla y León, el Protocolo para la Coordinación de Acciones de las Administraciones en las residencias de Mayores de Especial Seguimiento y en las de carácter general. La Unidad Militar de Emergencias y los efectivos del Ejército de Tierra sumaron casi 1.800 actuaciones de desinfección en este territorio.

Jornadas de Formación para actuación en residencias de mayores:

- La Delegación del Gobierno, junto al Batallón de Intervención en Emergencias V (BIEM V) y la Junta de Castilla y León, organizó 11 jornadas dirigidas a los directores y gerentes de las residencias sobre pautas de actuación en materia de desinfección.

Reparto de mascarillas:

- La Delegación del Gobierno en Castilla y León ha gestionado durante el año 2020 la entrega de 908.000 mascarillas quirúrgicas a entidades locales y asociaciones para su distribución en apoyo a las familias más necesitadas.

#### ➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

En relación con el COVID-19, el Área de Sanidad se encargó las siguientes tareas sanitarias extraordinarias:

- Canalización y entrega de material sanitario disponible (mascarillas, EPIS...)
- Controles sanitarios de vuelos internacionales en los cuatro aeropuertos (Burgos, León, Salamanca y Valladolid) de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Durante el año 2020 se controlaron 60 vuelos privados.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

La labor exterior durante el primer periodo del estado de alarma de la Delegación y Subdelegaciones del Gobierno ha sido la de coordinación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con los distintos Cuerpos de Policía Local, determinando los controles, reforzando la cooperación y seguimiento del cumplimiento del estado de alarma, en un momento de muchas dudas en los que había que dar seguridad jurídica a las actuaciones policiales optimizando los servicios y la eficacia.





La coordinación del Delegado del Gobierno y los Subdelegados en sus respectivas provincias sobre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se centró en transmitir e interpretar la normativa vigente en cada momento y resolver las innumerables consultas, mantener un criterio de homogeneidad en todas las actuaciones, previa consulta con los servicios jurídicos del estado.

Otras tareas de coordinación con organismos de la Administración General del Estado:

- Estadística diaria remitida al Ministerio de Política Territorial y Función Pública sobre la evolución del virus en los distintos organismos de la AGE en la provincia de Guadalajara.
- Actualización y puesta en funcionamiento de estrategias de actuación y protocolos frente al COVID-19 elaborados por el Ministerio de Sanidad.
- Coordinación de los Servicios de Prevención de la Delegación del Gobierno de C-LM así como con el Servicio de Coordinación de PRL del Ministerio para la puesta en funcionamiento de los diversos protocolos.
- Convocatorias extraordinarias del Comité de Seguridad y Salud para unificación de criterios de actuación e información sobre medidas adoptadas frente al COVID-19, entre los organismos de la AGE y los agentes sociales.

➤ **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**

Información y resolución de dudas:

- Desde la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha y todas las Subdelegaciones en la región fueron atendidas numerosas demandas de información procedentes de ciudadanos, empresas, entidades públicas y privadas en relación con actividades permitidas y/o prohibidas durante la vigencia del primer estado de alarma y el Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Organización del trabajo:

- En la OIAC se establecieron turnos de personal para mantener la atención presencial, fundamentalmente para poder seguir prestando los servicios de recepción de documentos y acreditación para la obtención del certificado digital y Cl@ve. Eso permitió garantizar que buena parte de la ciudadanía pudiera seguir relacionándose electrónicamente con la Administración.
- En todas las Subdelegaciones se elaboraron una serie de protocolos de actuación, recomendaciones y documentación sobre COVID-19 para implantar líneas comunes de actuación. Para ello, se elaboraron planes de contingencia en las distintas unidades administrativas.
- Se activó la colocación de mamparas en puestos de atención al público y la adquisición de guantes y mascarillas. Además, se señalizaron recorridos y distancias de seguridad y cartelera informativa, se



distribuyó gel hidroalcohólico y material de desinfección en zonas comunes y se implantó la ventilación natural de los espacios.

- A partir de la publicación del RD 463/2020 se hizo una evaluación de puestos de trabajo y se tomó la determinación de que la mayoría del personal prestara sus servicios en la modalidad de teletrabajo, poniendo en funcionamiento el sistema de cita previa e información y atención telefónica y reforzando las relaciones por correo electrónico y administración digital.
- En virtud de la Resolución de 17 de junio de 2020 y de la Instrucción de 30 de junio de 2020, así como la aplicación del Plan de Contingencia elaborado a tal efecto, el personal de estos Centros se fue reincorporando gradualmente. Se implantó la forma de teletrabajo parcial, según las situaciones particulares y los respectivos informes médicos y se remitían fichas estadísticas de seguimiento del personal con las modalidades presencial y no presencial.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Se canalizaron las solicitudes de apoyo de entidades públicas (Ayuntamientos, Diputaciones,...) y privadas, ejerciendo de enlace con aquellas entidades que se ofrecían a donar material sanitario y equipos de protección individual.

También se asumió la tarea de canalizar y coordinar las peticiones de organismos públicos y privados de desinfección de centros asistenciales para mayores, infraestructuras críticas, centros de atención personas vulnerables y residencias de mayores, apoyo a la desinfección de hospitales y centros de salud, edificios judiciales, instalaciones de las FCSE, Instituciones Penitenciarias, mercados, etc.

En los primeros días se coordinaron los apoyos de la UME en las actuaciones en Residencias de la tercera edad y se recabó además el apoyo de unidades operativas de la Comunidad Autónoma (destacar la actuación de GEACAM) y de las Diputaciones y Ayuntamientos (Bomberos y voluntarios de Protección Civil).

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

Unidades de Protección Civil:

- Durante todo el proceso han prestado apoyo al Delegado del Gobierno y Subdelegados en la coordinación de la desinfección de las residencias de tercera edad, realizada por efectivos del Ministerio de Defensa u otras unidades GEACAM y Bomberos.

Oficinas de Extranjería (OEX):

- La suspensión de la atención al público (cita previa) durante el periodo de confinamiento impuso la habilitación de correos electrónicos específicos para información, contestar dudas y consultas y atención telefónica durante toda la jornada.



## Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña

### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

En la Delegación del Gobierno en Cataluña, tras la declaración del estado de alarma, las actuaciones extraordinarias para garantizar el mantenimiento de los servicios públicos se desplegaron en tres ámbitos: las actuaciones de departamentos que garantizaban la seguridad y salud de los empleados/as públicos que tenían que prestar su servicio presencialmente (Gestión Económica y Prevención de Riesgos Laborales), aquellas unidades que prestaban servicios esenciales (Área de Sanidad y Política Social, Área de Agricultura y Pesca y el Gabinete Telegráfico), y, por último, las unidades que ofrecían el resto de servicios públicos a la ciudadanía.

En los servicios que no tienen carácter de esencial durante la declaración del estado de alarma, **la atención ciudadana y la prestación de servicios se siguió desarrollando de manera eficaz, a través de la vía telemática (correo electrónico), telefónica (desvío de llamadas a teléfonos particulares de los responsables de departamentos) y de manera presencial, cuando así era necesario, por ejemplo para la emisión de certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) en las Oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR).**

### ➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

La Delegación del Gobierno en Cataluña contó por primera vez con un representante en el PROCICAT (Plan de Protección Civil de Cataluña), y en el área de Protección Civil se tomó parte en la organización de desinfección de residencias de la tercera edad e infraestructuras. Se tramitaron un total de 438 solicitudes de esta materia.

También hay que destacar las actuaciones conducentes a permitir la apertura de aquellos establecimientos necesarios, principalmente, hoteles y demás establecimientos, para dar servicio a todo el personal al servicio de la Central Nuclear de Ascó que se trasladó, con carácter excepcional, a la zona para participar en el proceso de recarga de material para permitir la ulterior actividad de dicha Central Nuclear.

### ➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

En cuanto a los servicios esenciales prestados por las áreas de la Delegación del Gobierno en Cataluña, en el Área de Sanidad y Agricultura, se fijó un servicio de turnos por cada una de las sedes, con equipos de inspectores compartimentados, combinando sistemáticas de trabajo presencial y teletrabajo. Igualmente, se instauró la tramitación telemática de expedientes en los PCF del puerto y aeropuerto y se crean dos buzones de correos específicos para la gestión.

Por parte del Área de Sanidad y Política Social se produjo un incremento exponencial de las cargas de trabajo debido al aumento de solicitudes de información por parte de la ciudadanía y de las reuniones de trabajo entre los responsables de las diferentes entidades e instituciones afectadas.



La Unidad de Farmacia también habilitó un sistema de atención a los agentes económicos y a particulares, a través del correo electrónico corporativo y por teléfono. Ello supuso un incremento del 550% en la atención de consultas respecto a años precedentes. En todo 2020 esta unidad dio respuesta a un total de 1.800 consultas por correo electrónico. Una particularidad que afectó a este servicio fue el notable incremento (en torno al 17%) de empresas interesadas en convertirse en fabricantes e importadores de productos sanitarios, productos cosméticos y biocidas durante el año 2020.

Al margen de ello, la Delegación tomó parte en el suministro de mascarillas de protección individual a las Entidades Locales, Cáritas, Cruz Roja y otras entidades vinculadas al Tercer Sector. En total, se distribuyeron en Cataluña 11.125.200 en todo el ejercicio 2020.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Extremadura

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

El Centro de Coordinación Operativo Policial de Extremadura se constituyó con fecha de 16 de marzo de 2020, presidido por la Delegada del Gobierno y con la presencia de los Subdelegados del Gobierno de Badajoz y Cáceres, la Federación de Municipios y Provincias de Extremadura (FEMPEX), Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio de la Junta de Extremadura, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Guardia Civil, y Policías Locales de Badajoz y Cáceres. Celebró 36 sesiones.

El Centro de Centro de Coordinación Operativo Policial de Extremadura y la Administración Sanitaria Extremeña se constituyó con fecha de 22 de septiembre de 2020, y desarrolló su labor durante el segundo estado de alarma aprobado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre. En esta ocasión se incorporó la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales de la Junta de Extremadura, así como el Servicio Extremeño de Salud. Se desarrollaron en torno a una treintena de reuniones.

El Centro de Coordinación Regional de Emergencias de Protección Civil de Extremadura se constituyó con fecha de 17 de marzo de 2020, coordinado por la Delegada del Gobierno en Extremadura y la Consejera de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio de la Junta de Extremadura.

El Comité Técnico Asesor del Plan Territorial de Protección Civil de Extremadura (PLATERCAEX), constituido con fecha de 14 de marzo de 2020 y del que forman parte los Subdelegados del Gobierno y la Directora General de Emergencias, Protección Civil e Interior de la Junta de Extremadura.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

Como consecuencia de la pandemia y declaración del estado de alarma, se creó en la Delegación del Gobierno en Extremadura un equipo de trabajo permanente compuesto por Delegada, Subdelegados del Gobierno, Secretarios y Vicesecretarios Generales, Directores de Área y Jefes de Unidades y Dependencias más significativas.



Se siguieron las distintas recomendaciones organizativas recibidas tanto desde la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, como de la Dirección General de la Administración General del Estado en el Territorio, elaborando instrucciones internas al respecto.

Se favoreció cuando resultó necesario el teletrabajo y el régimen de trabajo a turnos, con el objeto de salvar tanto la salud de los empleados públicos, como la continuidad en la asistencia a los ciudadanos. Se ampliaron los servicios de limpieza en edificio de la Delegación del Gobierno y Edificio Administrativo de Servicios Múltiples.

Desde el mismo momento de la declaración del estado de alarma **se habilitó el Buzón de consultas Covid19.extremadura@correo.gob.es, para atender las demandas de información con una normativa en continuo proceso de adaptación a la situación sanitaria. Lo atendía un equipo estable de siete empleados públicos de diferentes categorías, pertenecientes a diversas unidades de la Delegación del Gobierno. Durante la duración del primer estado de alarma fueron atendidas por escrito más de 13.000 solicitudes.**

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Las desinfecciones de edificios e infraestructuras como Centros de Mayores, Centros Sanitarios y Hospitales, Estaciones de Ferrocarril y Autobús, o Centros Penitenciario (Operación Balmis y la Misión Baluarte), comenzaron el 18 de marzo de 2020, con las actuaciones de la Unidad Militarizada de Emergencias (UME) y de la Brigada Extremadura XI. A las mismas se sumaron un equipo del Mando de Ingenieros del Ejército, con sede en Salamanca, y la Unidad de Veterinarios de la Inspección General del Ejército en Sevilla.

Se efectuaron un total de siete entregas de mascarillas quirúrgicas entre la población general, fuerzas y cuerpos de seguridad, organizaciones no gubernamentales y asociaciones de interés social, con una cuantía total de 1.312.000 unidades.

Junto a Ayuntamientos y Junta de Extremadura se establecieron lugares habilitados para las personas sin hogar en Badajoz, Cáceres, Plasencia y Don Benito, con vigilancia por Policía Nacional, Policía Local, y seguridad privada. Y a través del Centro de Coordinación Regional de Emergencias de Protección Civil se supervisó la atención a familias necesitadas a través del programa FEGA, con la colaboración con Cruz Roja y Banco de Alimentos.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano atendió multitud de llamadas recibidas en el teléfono de información prácticamente las 24 horas cada día de la semana. A partir de abril se digitalizó y registró todo el correo postal en turnos de mañana y tarde. Para salvaguardar las medidas preventivas, se implantó el servicio de cita previa en la oficina.

En cuanto a la Oficina de Extranjería, también se optó por organizar las citas previas directamente desde la oficina, mientras que por medio del teléfono y el correo electrónico de información se redirigían las renovaciones a los registros públicos y a la sede electrónica.



El Centro de Vacunación Internacional limitó el horario de citas dos días a la semana, aunque tuvo que incrementar excepcionalmente su actividad durante el mes de septiembre, por la vacunación de más de 200 soldados que partían a una misión. Dado que los centros de vacunación internacional de la Comunidad Autónoma cerraron su actividad durante la pandemia todos los viajeros que demandaron sus servicios fueron atendidos en el CVI de la Delegación del Gobierno.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

Según lo previsto en la Orden INT/226/2020, de 15 de marzo, para el seguimiento de las medidas contempladas en la declaración del estado de alarma, en el territorio de Galicia se celebraron 13 sesiones de la CECOR (Centro de Coordinación) durante el 2020, presididas por el Delegado del Gobierno con asistencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de los miembros de las unidades de protección civil y del titular de la secretaría general de la Delegación del Gobierno.

En otras ocasiones, estas actuaciones de coordinación se celebraron a instancia de otras Administraciones, como las 9 CECOP (Centro de Coordinación Operativa), convocadas por las autoridades autonómicas.

Por su parte, la coordinación interna se acometió, fundamentalmente a través de videoconferencia. Durante el 2020 se realizaron un total de 393.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

En la Delegación del Gobierno en Galicia, **el mantenimiento del servicio de atención al público en estas circunstancias se tradujo en más de 3.000 contestaciones por escrito a correos electrónicos y un ingente volumen de llamadas que atendieron los Gabinetes telegráficos y oficinas de información y registro. En tres meses se atendió el 70,52% del trabajo habitual de un año y al cierre del ejercicio el volumen de trabajo fue superior en un 64,63% respecto al precedente.**

**En el conjunto de la Delegación y las Subdelegaciones del Gobierno, fueron atendidas más de 25.000 llamadas en el periodo de vigencia del primer estado de alarma (del 14 de marzo al 14 de junio de 2020), por lo que durante esos tres meses se atendieron casi la mitad de las llamadas que se produjeron en todo el ejercicio 2020**

Como muestra de la implicación de los servicios de la Delegación en la asistencia a la ciudadanía, las oficinas de información y registro o de asistencia en materia de registros, salvo los 15 días de suspensión de todas las actividades no esenciales, estuvieron abiertas y atendiendo al público con cita previa, a pesar de que se canalizó toda la información a través de canales telemáticos. Sin embargo, su participación fue esencial, primero, para dar el mensaje a la ciudadanía de que las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, a diferencia de otros organismos, no habían cerrado sus puertas, y segundo, para dar respuesta a las miles de solicitudes de certifi-



cados digitales que se requerían para poder tramitar cualquier trámite desde el confinamiento legal obligatorio en el que se encontraba la ciudadanía. En concreto, en 2020 se emitieron 15.027 certificados electrónicos, frente a los 8.446 que se habían emitido en 2019, lo que da una clara idea de que la gestión telemática cobró especial importancia para la ciudadanía a raíz del confinamiento.

➤ **Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.**

- Las **unidades de sanciones** experimentaron un fuerte incremento de su volumen de trabajo, unido a un cambio de metodología, dado que eran unidades muy habituales a trabajar en papel, formato todavía muy extendido entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y se logró pasar a porcentajes muy altos de tramitación electrónica. En el total de la comunidad autónoma se realizaron más de 40.000 denuncias durante el primer estado de alarma, dando lugar a la incoación de más de 16.000 expedientes sancionadores
- **El Área de Sanidad y Política Social** hizo frente a la ingente cantidad de información que demandaban, en especial, las empresas que se dedican a este sector (obtención de licencias para fabricación o importación de geles hidroalcohólicos, mascarillas quirúrgicas, test de Antígenos COVID-19, termómetros de infrarrojos, batas, etc.), así como procedentes de ciudadanos y empresas sobre las condiciones para la entrada en España.

Esta unidad también mantuvo múltiples reuniones con otros organismos públicos, consignatarios de buques, armadores, empresas de gestión de vuelos privados y puertos deportivos, y además, hubo de asumir la alta demanda de la vacunación de gripe común para reducir la incidencia hospitalaria

- **El Área de Agricultura y Pesca** estableció un procedimiento telemático que permitía el trámite de baja de buques en el censo de la flota operativa sin la presencia personal, procedimiento que posteriormente fue adoptado por otras unidades en todo el Estado.

**Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears**

➤ **Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.**

Desde la declaración del estado de alarma la Delegación del Gobierno y las Direcciones Insulares participaron activamente en reuniones de coordinación y de información. Hay que destacar las siguientes reuniones:

- Centro de Coordinación (CECOR). El 16 de marzo de 2020 se constituyó en la DGIB el CECOR, formado por Delegada del Gobierno, Secretario General, Jefe Superior del Policía, Coronel de la Guardia Civil y Abogada del Estado Jefe, que se reunió diariamente hasta el 24 de mayo de 2020. Desde esta fecha, las reuniones se celebraron con ocasión de la publicación de normativa.
- Reuniones de coordinación con las DIAGE, con la periodicidad indicada en el apartado anterior.



- Reuniones con el Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (CAIB). Desde el 25 de marzo hasta el 11 de mayo de 2020 se celebró una reunión diaria con la Dirección General de Coordinación (Consejería de Presidencia).
- La coordinación con los Ayuntamientos se realizó a través de la Federación de Entidades Locales de las Illes Balears (FELIB).
- El Área de Sanidad y Política Social participó en reuniones de coordinación y asesoramiento para el control sanitario, con la CAIB y con organismos implicados, AENA, Autoridad Portuaria, Agentes Consignatarios...
- El Área de Fomento participó en la coordinación con otras instituciones y organismos competentes en transportes, para lo que se constituyeron las Mesas de Coordinación Portuaria y de Coordinación Aeroportuaria.
- La Unidad de Protección Civil de la DGIB participó en las reuniones de CECOPI, del Comité Técnico Asesor y del Grupo de Seguridad, por la activación del nivel del Plan Territorial de Protección Civil de las Illes Balears (PLATERBAL).
- Las DIAGE en Ibiza y Formentera y en Menorca realizaron actividades de coordinación con los Consejos Insulares, entidades locales y otros organismos.

➤ **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**

Desde la primera declaración del estado de alarma, en la Delegación del Gobierno en Illes Balears **se tomaron medidas para atender las consultas planteadas por la ciudadanía sobre la aplicación de la normativa adoptada. Se constituyó para ello un grupo de trabajo, con personal de atención al público y del Gabinete Técnico de la DGIB, que se reunió diariamente con el objeto de unificar criterios y proporcionar información contrastada.**

A partir del día 1 de abril de 2020 **se habilitó una cuenta específica de correo electrónico para centralizar las consultas. Durante el primer estado de alarma se atendieron un total de 90.587 consultas (por correo y por teléfono). Unas 80.000 consultas fueron atendidas mediante dispositivos móviles fuera del horario laboral (tardes, fines de semana y festivos), garantizando una asistencia continuada.**

Igualmente se adoptaron diversas medidas organizativas de carácter general, como la implantación de la modalidad del teletrabajo en las unidades en las que fue posible, la priorización de los sistemas de cita previa para la atención a la ciudadanía, o la potenciación de los canales de tramitación telemática, entre otras.

La atención telefónica se incrementó durante el 2020, por el aumento de consultas relacionadas con la situación ocasionada por la COVID-19 y por la limitación de la atención presencial. A título de ejemplo, en la OAMR-OIAC de la DGIB se recibieron 8.575 llamadas, la mayor parte entre marzo y junio; en la DIAGE en Menorca,





unas 6.300 llamadas; en la Unidad de Sanciones más del 90% de las llamadas recibidas fueron para solicitar información sobre aplicación de la normativa dictada con ocasión de la crisis sanitaria.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

La DGIB recibió aproximadamente 1.8 millones de mascarillas en 2020 para su reparto entre distintos colectivos: usuarios del transporte público (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local y Protección Civil, voluntarios de Cruz Roja colaboraron en su distribución a los usuarios), y colectivos de personas vulnerables (Ayuntamientos, Cruz Roja, Cáritas, CERMI y otras organizaciones y asociaciones participaron en el reparto a estos colectivos).

La Unidad de Protección Civil recibió 71 solicitudes de apoyo de la Unidad Militar de Emergencias (UME).

Atención a alumnos vulnerables: la DGIB y las DIAGE, en colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, establecieron dispositivos durante el confinamiento para facilitar la distribución de becas comedor en 340 centros escolares a 6.152 alumnos becados.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

Dentro de **las medidas de limitación del transporte de pasajeros en las** conexiones áreas y marítimas entre la península y la Comunidad Autónoma y en trayectos interinsulares, se habilitó a la Delegación del Gobierno a autorizar, por circunstancias excepcionales humanitarias, de atención médica o de interés público, el desembarco de pasajeros de los buques de transporte rodado y de pasaje que prestaran servicios de línea regular así como el desembarco de personas de barcos y embarcaciones recreativas.

El **Área de Sanidad y Política Social** asesoró a la Comunidad Autónoma y a las agencias aduaneras para la adquisición de EPIS y material sanitario, y efectuó 48 inspecciones de este material en el recinto aduanero habilitado.

Merece especial mención el control sanitario que se hizo a los turistas que llegaban a España a través del Plan Piloto de Turismo, organizado por el Gobierno de España y la CAIB. El Servicio Médico efectuó controles telefónicos a 2.902 viajeros en cuarentena a su llegada a España y atendió 1.259 llamadas de asesoramiento a entidades.

Hasta el 11 de mayo se realizaron controles de 123 buques de pasaje, y hasta el 21 de junio se controlaron 146 buques de carga, 622 vuelos con un total de 30.451 pasajeros. En 2020 hay que mencionar, además, el control sanitario efectuado a los vuelos privados en los aeropuertos de las islas, controlándose 3.235 vuelos y 12.165 pasajeros.

Las DIAGE en Ibiza y Formentera y en Menorca y la Unidad de Sanciones de la DGIB asumieron un gran incremento de la carga de trabajo por la **tramitación de las denuncias y de los procedimientos sancionadores** por



vulneraciones de la normativa. En concreto, **la Unidad de Sanciones** recibió casi 20.000 denuncias correspondientes al primer estado de alarma.

El Área de Fomento participó en creación y en la actividad diaria de las Mesas de Coordinación Portuaria y de Coordinación Aeroportuaria.

La OAIC-OAMR atendió presencialmente con el objeto de facilitar a los ciudadanos la obtención de certificados digitales FNMT y Clave, en consideración de la reducción de la atención presencial y la implantación de cita previa en muchos organismos, y posibilitar así que las personas interesadas pudieran relacionarse telemáticamente con las Administraciones.

El Área de Alta Inspección de Educación participó, con la colaboración del Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local y Cruz Roja, en la distribución de 458 dispositivos informáticos en Palma y Calvià (portátiles y tarjetas de conectividad) a los alumnos vulnerables para paliar la brecha digital causada por el COVID-19 y las carencias tecnológicas que afloraron durante el confinamiento por la pandemia.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

La Delegación del Gobierno en Canarias tomó parte en la dirección del Centro Regional de Coordinación de Seguridad (CECOR), que celebró 23 reuniones entre los meses de marzo y junio de 2020, con una periodicidad de dos reuniones semanales.

También tuvo presencia en el Comité Estatal de Coordinación de Protección Civil (CECO), en las reuniones convocadas por las autoridades competentes delegadas (Ministros de Interior, Defensa, Transportes y Sanidad) y por demás Ministerios, como el de Política Territorial y Función Pública. Así como, en reuniones de coordinación a nivel regional con otras administraciones territoriales.

En el seno del CECOR, se trató la aplicación y seguimiento de las medidas relativas a la limitación de la libertad de circulación de las personas, la realización de pruebas PCR al personal considerado sensible, el seguimiento de personas confinadas en sus domicilios, la requisita temporal de material sanitario, la incoación de procedimientos sancionadores por incumplimiento de las medidas sanitarias y la tramitación de solicitudes relativas al derecho de reunión y manifestación.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

Las medidas más relevantes adoptadas en la Delegación del Gobierno en Canarias para el ajuste a la nueva situación generada por la crisis sanitaria fueron las siguientes:

- Teletrabajo: solicitudes de conexión remota, desviación de teléfonos e implantación de medios de comunicación alternativos (grupos de mensajería, videoconferencias, canal Telegram y formación on-



line). En determinados casos se suministraron equipos informáticos, líneas de datos y teléfonos móviles.

- Organización del trabajo en función de las restricciones de cada fase. **Establecimiento de turnos presenciales mínimos para todos los servicios. Los turnos se reforzaron para servicios críticos (mantenimiento, informática, Sanidad, Agricultura). Los turnos presenciales se fueron incrementando gradualmente**
- Reasignación de funciones para adecuarlas al trabajo en remoto
- Adopción de medidas para garantizar la salud de los trabajadores y usuarios: establecimiento de protocolos de actuación ante sintomatología compatible con la COVID o contacto estrecho con persona contagiada, evaluaciones de riesgos con especial foco en el personal vulnerable a la COVID, instalación de mamparas, adecuación de aforos, revisión de los sistemas de ventilación, traslado de oficinas, actualización de las normas de uso y permanencia en espacios comunes, revisión de los itinerarios de acceso, circulación y salida de las dependencias, adaptación de los planes de limpieza y desinfección, suministro de equipos de protección individual, instalación de geles, carteles informativos y señalética.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

La Delegación del Gobierno coordinó junto al Ministerio de Sanidad y las FCS la recepción de mascarillas para el reparto a los usuarios de transporte público, a instituciones de carácter socio-sanitario y a otras administraciones territoriales.

También se activó y coordinó la operación Balmis de las FFAA a nivel regional para la ejecución de medidas de control y vigilancia sanitarias en Residencias de mayores.

Por otra parte, se participó en la gestión de la crisis migratoria irregular generada por la intensificación de la llamada “Ruta Canaria” en tiempos de pandemia global y coordinación con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones para la implantación del Plan Canarias.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

**Las Oficinas de atención en materia de registros (OAMR)** de la Delegación del Gobierno en Canarias, en el primer estado de alarma (marzo – junio 2020), fueron las únicas oficinas en el territorio que ofrecieron el servicio presencial (emisión de certificados digitales).

La información al ciudadano se incrementó en un 300%, lo que se canalizó hacia medios telemáticos: correo electrónico y atención telefónica. Las OAMR informaban a los ciudadanos sobre la regulación y condiciones del confinamiento, en base a las “Notas Informativas” adoptadas por la Secretaría General en el seno del CECOR.



Las oficinas de **derechos ciudadanos y seguridad ciudadana** sufrieron un incremento extraordinario de su carga de trabajo como consecuencia de las sanciones administrativas por el incumplimiento de las restricciones impuestas por el estado de alarma.

En las **Áreas de Sanidad y Agricultura** se mantuvo la actividad presencial esencial para garantizar el abastecimiento. El servicio médico y de enfermería asumió el control de las medidas adoptadas para los medios de transporte y viajeros internacionales, así como el control de las cuarentenas de buques y concesión de libres plásticas.

Respecto a vacunación internacional, se atendió únicamente a los viajeros que lo requerían por circunstancias excepcionales. Durante el primer estado de alarma, debido a la restricción de los desplazamientos, se suprimió el servicio de vacunación en algunas Direcciones Insulares.

En el **Servicio de Farmacia** se realizó un esfuerzo extraordinario, mediante controles documentales, para atender las solicitudes de inspecciones de productos sanitarios. Se atendió la recepción de drogas (expedientes judiciales) con la presencia de las FCSE que intervienen en la cadena de custodia.

**Oficina Única de Extranjería (OUE).** Desde el inicio del confinamiento se realizó una “campaña” de información a los interesados y recordatorio a los profesionales de la posibilidad de presentación telemática a través de la plataforma Mercurio y del Registro Electrónico Común.

La OEA también sufrió un aumento considerable de su carga de trabajo debido a la crisis migratoria irregular generada por la intensificación de la llamada *Ruta Canaria*.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Madrid

La pandemia derivada de la COVID-19 ha afectado en la Delegación de Gobierno en Madrid en tres áreas: en el personal, en la organización material y en la carga de trabajo.

En cuanto a personal, todas las Áreas, Unidades y Servicios se vieron afectados en mayor o menor medida con la introducción del teletrabajo y la disminución de personal como consecuencia de un aumento en las bajas por incapacidad temporal. En cuanto a la organización material, se tuvieron que reorganizar los puestos de trabajo para evitar el contacto y, también, instalar mamparas de separación, para disminuir en la medida de lo posible el riesgo de contagio.

En lo que se refiere a la repercusión de la pandemia en la actividad de las unidades, los aspectos más significativos son los siguientes:

- Unidad de Seguridad Ciudadana: ha visto disminuida su actividad aproximadamente en un 30% respecto a 2019. Durante el confinamiento no se convocaron manifestaciones, y algunas de las que se convocaron se tuvieron que prohibir por razones sanitarias.



- Jurado de Expropiación Forzosa: el funcionamiento del Jurado se llevó a cabo por video conferencia, acudiendo posteriormente los miembros de este órgano a firmar las resoluciones adoptadas.
- Servicio de Registro e Información: entre el 13 de marzo y el 15 de junio se cerró la atención al público, continuándose con normalidad su actividad en todo lo demás. A partir de esa fecha se reabrió la atención al público pero con cita previa
- Prevención de Riesgos Laborales: se elaboró un nuevo plan de riesgos laborales específico para el Covid, además de documentos de información y formación de los trabajadores, múltiples evaluaciones, informes de vulnerabilidad al virus de trabajadores y trabajadoras pertenecientes a grupos de riesgo y seguimiento de casos y de contactos estrechos.
- Unidad de Derechos Ciudadanos: en 2020 se centraron todos los esfuerzos en la tramitación de expedientes sancionadores derivados las denuncias por incumplimiento del Real Decreto 463/2020.
- Área de educación: durante este periodo se ha potenciado el correo electrónico, la atención telefónica y la información vía web. A partir de octubre, se habilitó la Sede Electrónica para que los solicitantes pudieran descargar directamente sus credenciales de homologación por vía electrónica. En cuanto a las homologaciones no universitarias, se ve claramente un importante descenso en el número de solicitudes, son menos, tanto los jóvenes españoles que han salido a estudiar al extranjero, como el número de inmigrantes que solicitan la homologación para continuar sus estudios en España.
- El Servicio de Informática atendió a un 20% más de incidencias que en 2019, hubo que inventariar un número mayor de equipos tanto ordenadores de mesa un 10%, como ordenadores portátiles, con un aumento del 112% a consecuencia del teletrabajo.
- Autorizaciones Administrativas: disminuyeron las solicitudes de servicios de seguridad sin armas en un 68%, homologación de armeros en un 42%, y la tramitación de carnés de Traductores e Intérpretes en un 50%. También descendió la tramitación de autorizaciones de videocámaras de vigilancia y las ordenes de precinto y desprecinto de vehículos en un 90%.
- Área de trabajo: el hecho de encontrarse las fronteras cerradas ha reducido tanto el número de emigrantes retornados como de extranjeros en busca de permiso de residencia en España, se ha atendido un 35% menos de emigrantes retornados y se ha tramitado un 57% menos de certificados.

Las solicitudes de autorizaciones iniciales de permisos de residencia y trabajo, así como las renovaciones de los permisos de residencias de larga duración y familiares comunitarios, han sido un 8,59% menor que el año pasado. Las solicitudes de permisos de estancia inicial por estudio han sufrido el mayor descenso, decayendo en un 52,17% respecto de 2019.

- Área de sanidad: La actividad del servicio médico de Sanidad Exterior se ha concentrado en la emergencia sanitaria provocada por la pandemia, lo que incluyó la instauración de controles en el aeropuerto de Madrid Barajas a todos los pasajeros que llegaban a España por vía aérea. El control prima-



rio y secundario hasta el 1 de julio fue realizado por personal de Sanidad Exterior en horario de 24 horas, incluidos festivos.

- Área de Agricultura: Su actividad ha estado condicionada por la situación de pandemia y por estar consideradas las actividades de control sanitario tanto de sanidad animal como vegetal como servicios esenciales durante el estado de alarma, como consecuencia de la pandemia ha visto reducido mucho su actividad.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

La Delegación del Gobierno en la Región de Murcia lideró la constitución y reuniones del Centro de Coordinación CECOR cada quince días para garantizar la dirección, supervisión y coordinación de las Mesas de Coordinación Policial que se constituyeron en los 45 municipios de la Región de Murcia. Se coordinaron los dispositivos y actuaciones policiales en colaboración y apoyo con la Comunidad Autónoma y se fijaron las instrucciones para interpretar las normas de desarrollo del estado de alarma y se trasladaban a las Mesas de coordinación policial local.

También se trabajó en el asesoramiento y resolución de dudas en la aplicación de las normas de desarrollo del estado de alarma a los Policías Locales de los 45 municipios de la Región durante los meses en que dependían del Ministro del Interior.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

La Delegación del Gobierno **asumió la tarea de informar a ciudadanos y empresas con consultas sobre desplazamientos, movilidad, uso de mascarillas, número de personas que podían viajar en los vehículos y todas las cuestiones de interpretación de las normas. Diariamente se atendían unas 100 llamadas telefónicas y otras 100 consultas por correo electrónico.**

Los protocolos fijados impusieron la necesidad de cita previa para ser atendido en todos los servicios, la colocación de mamparas de separación al público y entre funcionarios, el respecto a las distancias de seguridad, colocación de cartelera, uso generalizado de geles y mascarillas, refuerzo de las labores de limpieza, desinfección y renovación del aire en las oficinas de la AGE. Además, se impulsó y generalizó el teletrabajo entre los empleados públicos.

Información preventiva con numerosas actuaciones informativas realizadas y dirigidas a todo el personal de la Delegación para prevenir el contagio de la COVID-19. Se elaboró una información “Objetivo Cero Contactos Estrechos”, con la pretensión de extinguir sensibilizar a todos los empleados de la necesidad de evitar contactos.



➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Dentro del Plan Balmis del Ministerio de Defensa para la gestión y coordinación de todas las peticiones de Ayuntamientos y de la Comunidad Autónoma, la Delegación del Gobierno también intervino atendiendo las peticiones de refuerzo de seguridad y vigilancia así como las solicitudes de desinfección de instalaciones y edificios públicos.

Al margen de ello, se celebraron reuniones de la Delegación del Gobierno con la Consejería de Salud, Cruz Roja, Policía Nacional y Guardia Civil para coordinar actuaciones ante la problemática de la llegada de inmigrantes ilegales en pateras hasta la costa de la Región de Murcia.

Asimismo, participó en la recepción y entrega de mascarillas, organizando los repartos a los Ayuntamientos de la Región, Organizaciones no gubernamentales, trabajadores de empresas de los Polígonos industriales, empresas agrícolas, etc.

Durante el período de tiempo en el que el Mando Único de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías locales de los Ayuntamientos de la Región recayó en el Ministro del Interior, se produjeron intervenciones informativas y de asesoramiento con motivo de casos confirmados, sospechosos y contactos estrechos de miembros de las respectivas plantillas para el tratamiento y gestión de los casos y evitar la propagación de la enfermedad y el colapso de las unidades.

Se elaboró también una propuesta para hacer más seguros los desplazamientos y servicios de Guardias Civiles, Policías Nacionales y Policías Locales en interior de los coches patrulla, como consecuencia de la observación directa y personal de las carencias de las patrullas y de la información recibida de los Agentes con ocasión de controles de tráfico.

Se gestionó asimismo la donación al Servicio Murciano de Salud de 1108 mascarillas FFP3 con válvula, 450 batas desechables permeables y 9 cajas de guantes de nitrilo del material de EPIs en posesión del Área de Sanidad, y la recogida y entrega de guantes de protección, geles y mascarillas donados por empresas y particulares que se distribuyeron a las Fuerzas de Seguridad del Estado y a los establecimientos penitenciarios de la Región.

En la primera fase del estado de alarma hubo problemas en la distribución de alimentos dada la limitación de movimientos tanto de personas como de vehículos en toda la Comunidad. Ante la dificultad de hacer llegar los alimentos al beneficiario debido a las restricciones de movimientos, hubo que utilizar ayuda adicional a través de Ayuntamientos, Unidad Militar de Emergencias y voluntarios.

En Murcia, y dada la destrucción de empleos derivados del COVID-19 se ha visto un incremento muy significativo de beneficiarios de ayuda de alimentos procedentes de los Fondos FEAD 2014-2021, pasando de 44.000 personas a 62.000.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.



Desde la Unidad de Coordinación de Violencia sobre la Mujer y la Secretaría General de la Delegación del Gobierno se dio difusión al Plan de Contingencia elaborado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y se realizaron gestiones derivadas de la imposibilidad de desplazamiento de las víctimas de violencia de género: Contacto con los recursos y servicios competentes, para el traslado de información y/o documentación necesaria para víctimas desplazadas.

Los Centros de Vacunación Internacional evacuaron numerosas consultas de personas que querían viajar y con muchas dudas sobre la COVID-19, a veces por la imposibilidad de contactar con los teléfonos de la Comunidad Autónoma. La Sección de Farmacia también recibió muchas consultas sobre la importación de material sanitario, fabricación de geles hidroalcohólicos, donaciones, etc.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Foral de Navarra

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

Las reuniones de coordinación en las que intervino la Delegación del Gobierno en Navarra durante este periodo se contabilizan del siguiente modo:

- Cuatro videoconferencias con jefes de Policía Local y Dirección General de Interior (25 Cuerpos).
- Cuatro videoconferencias con Policía Nacional, Policía Foral, Guardia Civil, y Policía Municipal de Pamplona.
- Catorce videoconferencias con Policía Nacional, Policía Foral, Guardia Civil, y Policía Municipal de Pamplona y Tudela.
- Otro tipo de reuniones virtuales de coordinación: 243.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

Con motivo de la declaración del Estado de alarma, el 14 de marzo de 2020, en la Delegación del Gobierno en Navarra, se procedió a determinar qué empleados públicos eran susceptibles de realizar su cometido mediante teletrabajo, y que servicios, en caso contrario, dejarían de prestarse hasta que finalizase dicha situación excepcional.

Así, se tramitó el acceso remoto al personal de las siguientes unidades: Gabinete del Delegado del Gobierno; Secretaría/Vicesecretaría General; Protección Civil; Servicio de Asuntos Generales; Servicio de Sanciones/Autorizaciones; Habilitación; Oficina de Extranjería y Área Funcional de Trabajo y SS; Área Funcional de agricultura; Área Funcional de la Alta Inspección de Educación; Unidad de Coordinación contra la violencia sobre la mujer. El resto del personal (registro general/ oficina de información socio-laboral, ordenanzas, conductores) cuyo cometido no era susceptible de ser realizado mediante teletrabajo, fue rotando en su puesto de





trabajo con el fin de mantener un mínimo de presencia en los mencionados cometidos. Sobre un total de 81 empleados, se tramitó el acceso al escritorio virtual a 30 de ellos.

Por otro lado, con motivo de las restricciones en la atención al público con carácter presencial, **se estableció, como norma general, la atención presencial mediante el sistema de Cita Previa en todos los servicios (Registro General/Alta Inspección de Educación/Extranjería/CVI) que todavía no disponían de esta forma de organización. Esta fórmula todavía se mantiene.**

Asimismo, se realizó una Evaluación de Riesgos Laborales específicamente relacionada con la prevención de contagios COVID-19, a un total de 81 empleados.

Se recibió, repartió y custodió el material de protección contra la COVID-19 (mascarillas, guantes, gafas protectoras, batas, gel desinfectante, etc...):

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Desde el Gabinete del Delegado del Gobierno y desde la Secretaría General se coordinaron los trabajos de reparto de mascarillas quirúrgicas, con un total de 1.419.000 unidades, distribuidas en, en diferentes tandas, a personal de la propia Delegación, Cáritas, CERMI, Cruz Roja, EAPM, Banco de Alimentos y a la FNMT.

También se abordaron, junto a la UME, 81 trabajos de desinfección en Residencias y otras infraestructuras.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

Una de las unidades con mayor sobrecarga de trabajo ha sido la de **sanciones administrativas**. Se ha prestado apoyo y reforzado puntualmente la misma con personal proveniente de Registro, Secretaría General, Servicios Generales, Violencia de Género y Ordenanzas. Se han iniciado en 2020 un total de 3.422 expedientes COVID-19

**Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)**. Esta oficina permaneció abierta durante todo el año 2020, con todo su personal, aunque se restringió el acceso a partir del 13 de marzo, momento en el cuál sólo se atendía para realizar los trámites de alta en el sistema de Certificado Digital (FNMT) y sistema Cl@ve, así como la atención telefónica.

A partir del 25 de mayo, se abrieron las puertas al ciudadano y se implantó el sistema de Cita Previa.

Debe destacarse que durante 2020, se emitieron más de 3.300 certificados electrónicos, se facilitaron más de 2.200 citas previas y se registraron más de 10.000 documentos.

En cuanto al funcionamiento de la **Oficina de Extranjería (OEX)**, debido a la prohibición de la atención presencial, la totalidad de la plantilla, excepto los ordenanzas, realizaron sus funciones mediante teletrabajo. Las consultas, dudas y trámites de los ciudadanos se atendieron bien telefónicamente, bien a través del correo electrónico dudas y trámites.



En materia de prevención de riesgos laborales, se organizaron, mediante videoconferencia, 2 reuniones con el Comité de Seguridad y Salud de la AGE en Navarra, y se realizaron 75 actuaciones encaminadas a adquirir y distribuir material, así como a informar a los empleados de la Delegación del Gobierno.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de País Vasco o de Euskadi

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

En la Subdelegación del Gobierno en Álava semanalmente se realizaron reuniones CECOR con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, autonómicos y locales, de las que levantamos acta. Hay que subrayar la colaboración y la relación fluida que se consiguió con Gobierno Vasco, inédita hasta la fecha.

Por su parte, en Guipúzcoa, el Subdelegado del Gobierno convocó por videoconferencia diferentes reuniones de coordinación para canalizar adecuadamente la labor de los servicios públicos y se realizaron las siguientes intervenciones de desinfección de espacios: de la Estación del Norte, en San Sebastián, de la Estación de Irún, del Centro Penitenciario de Guipúzcoa, en San Sebastián, de la Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa antes de la reincorporación presencial de los empleados públicos, del Aeropuerto de San Sebastián – Hondarribia.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

En la Delegación del Gobierno **se mantuvo un equipo de trabajo presencial constante, que dedicó una parte importante de la jornada a dar respuesta a las innumerables dudas que se canalizaron a través del correo creado al efecto [covidempresa.paisvasco@correo.gob.es](mailto:covidempresa.paisvasco@correo.gob.es), dirección a la que llegaban cuestiones tanto de este territorio como de fuera del País Vasco, de empresas y de autónomos.**

La Oficina de Información y Registro de la Delegación del Gobierno en el País Vasco y Subdelegación en Álava, con la coordinación y suministro de información y directrices diariamente de Secretaría y Vicesecretaría General, intensificó sus esfuerzos para dar respuesta a todas y cada una de las muchas preguntas de los ciudadanos, especialmente a través de desvíos a los teléfonos personales de los empleados públicos.

En cuanto a la creación de los protocolos COVID, se diseñó la cartelería informativa, se elaboró el calendario de desescalada para los grupos de trabajo elaborados por cada unidad, se controló el *stock* de EPIs y se gestionó el reparto de mascarillas provistas desde SSCC para las asociaciones previstas.

Por su parte, en Vizcaya, se llevó a cabo una verificación de la eficacia en la implantación de los Planes de Contingencia, con medidas informativas (instalación de cartelería informativa), medidas organizativas (control del grado de implantación de teletrabajo, reubicación de espacios físicos y personal y programación de sistemas de climatización), y medidas técnicas (dotación de geles hidroalcohólicos, mediciones de calidad de aire). También se gestionó la búsqueda de proveedores de EPIs y el control del stock de material y el seguimiento de casos positivos por COVID-19 y contactos estrechos con contagiados.



➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

En el País Vasco, el aeropuerto de Vitoria-Gasteiz Foronda por su doble vertiente de aeropuerto especialmente dotado para la recepción y envío de mercancías y por dar servicio 24 horas se convirtió desde el primer momento en uno de los principales puntos de entrada de material esencial, como fueron, primero, los ventiladores mecánicos y EPI, más adelante, las mascarillas y, finalmente, los test PCR. Recepción no solo para el País Vasco sino para toda la zona norte de España.

En Vizcaya, se llevó a cabo la recepción, organización de la distribución y reparto físico de 642.550 mascarillas quirúrgicas (470.550 para Ayuntamientos y 172.000 para ONGs)

En Guipúzcoa también se emitieron numerosos permisos de movilidad para ciudadanos y trabajadores que demandaban diferentes situaciones (estudiantes de Gipuzkoa desplazados a otras provincias, y que necesitaban volver a sus domicilios etc...).

Por otro lado, a las Organizaciones Sociales, Cáritas, Cruz Roja y a la administración local de esta provincia (88 municipios) se entregaron, con personal y medios propios de la Subdelegación, un total de 673.000 mascarillas.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

En este periodo, el personal de Sanidad Exterior de la Subdelegación de Álava prestó servicio 24 horas al día, los 7 días de la semana, con actuaciones inmediatas para que todas las partidas de EPI, mascarillas, respiradores, test de antígenos, pasaran los trámites de entrada en el país con la mayor celeridad posible pero cumpliendo la normativa sanitaria.

El esfuerzo de gestión de la Oficina de Extranjería en esta provincia se tradujo en un drástico cambio en los procedimientos de tramitación y gestión y un importante esfuerzo de adaptación, manteniéndose en todo momento el volumen de gestión y, destacadamente, de resoluciones. Circunstancia que unida al descenso en el número de solicitudes que se presentaron durante ese periodo permitió que la demora en la resolución de expedientes, que al inicio de la crisis se aproximaba a los 3 meses, quedara reducida al entorno de 15 días a finales del mes de junio.

En el ámbito de Protección Civil se aplicaron las instrucciones para la activación de la Red Nacional de Radio de Emergencia durante el estado de alarma, y se elaboraron fichas de información de especial interés sobre actuaciones en materia de protección civil enviada al Centro Nacional de Emergencias (CENEM), además de participar en videoconferencias semanales de coordinación presididas por el Director General de Protección Civil y Emergencias.

El Área de Sanidad Exterior en Vizcaya gestionó, por parte del servicio de farmacia, 849 expedientes de importación de material sanitario (mascarillas, guantes, respiradores y material médico relacionado con la alerta



sanitaria), mientras que por parte del Centro de Vacunación Internacional, el balance de actuación en este periodo se resume con los siguientes parámetros:

- 1086 correos electrónicos contestados referidos a validez de las condiciones de viaje.
- Cinco alertas sanitarias atendidas en el Puerto de Bilbao.
- 102 llamadas para la resolución telefónica de dudas procedentes del control secundario del aeropuerto de Bilbao-Loiu
- Cinco intervenciones realizadas in situ en el aeropuerto de Bilbao-Loiu a petición de Coordinación COVID de Euskadi para impedir el embarque de contactos estrechos o casos que se saltan la indicación de cuarentena.
- Trece intervenciones realizadas in situ en el aeropuerto de Bilbao-Loiu para valoración de pacientes del control secundario fuera de horario laboral.
- 21008 formularios de Control Sanitario en papel escaneados y procesados en la Dependencia de Sanidad y Política Social.

Por otra parte, en la Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa, desde la Dependencia de Sanidad se atendieron tres alertas sanitarias en el puerto de Pasaia, se controlaron 47 vuelos en el Aeropuerto de Hondarribia y se inspeccionaron dos almacenes de depósito temporal.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

El Comité asesor del Plan de Emergencias del Principado de Asturias (PLATERPA) se convocó la primera semana del estado de alarma, y hasta el 12 de mayo de 2021 se mantuvieron 43 reuniones.

Por otro lado, el Grupo de Acción Social del Principado de Asturias se constituyó a través del PLATERPA, con representación del Principado de Asturias, Federación de Concejos de Asturias, Ayuntamientos de Oviedo y de Gijón, Cruz Roja de Asturias, coordinado por el Director de Área de Sanidad de la Delegación. El grupo gestionó toda la casuística asociada con la pandemia y los grupos de personas más vulnerables: personas sin hogar, residencias de personas mayores, centros de discapacidad, comedores sociales, atención a personas solas, y centros de menores. Se mantuvieron 35 reuniones.

Se montaron dos dispositivos de emergencia para personas sin hogar, que dieron cobijo a más de 200 personas durante los cuatro primeros meses del estado de alarma.



El Grupo de evaluación de eventos multitudinarios, conformado por la Dirección General de Salud Pública del Principado de Asturias, Federación de Concejos de Asturias, y Delegación del Gobierno, se constituyó en julio de 2020 para evaluar, aprobar o denegar, la celebración de eventos en Asturias. El grupo se cerró el 14 de octubre de 2020, habiéndose reunido en 33 ocasiones, emitiendo 65 resoluciones.

Comité de Seguridad y Salud. En el ámbito de este Comité se constituyó una Comisión de Seguimiento, con la presencia de la Vicesecretaria General de la Delegación, como única representante de la Administración y todos los Delegados de Prevención. Las reuniones semanales se celebraban de forma telemática y tenían como objetivo el tratamiento de todos aquellos asuntos que, relacionados con la seguridad y salud de los empleados AGE en el territorio del Principado, derivaban de tal situación excepcional.

Otros trabajos de coordinación:

- Junto a la Consejería de Salud, en la localización de personas con COVID positivo y contactos estrechos (rastreadores).
- Junto con el aeropuerto de Asturias, se cooperó para el seguimiento de viajeros que llegaban vía avión con síntomas o bien que resultaron ser PCR positiva después del viaje. Se hizo el seguimiento de más de 200 personas.
- Coordinación con los puertos de Avilés y de Gijón para el seguimiento de tripulantes de barcos que resultaron ser PCR positivos. Se intervinieron 6 barcos.
- Coordinación con el Ejército y Centro Penitenciario de Asturias para el seguimiento de protocolos de cuarentena y realización de PCRs en sus dependencias.
- Coordinación de medidas restrictivas y desescalada. Desde las respectivas Direcciones de Área en el ámbito que le es propio. Apoyo especial al sector industrial, pesquero y agrícola y contacto permanente con las organizaciones sindicales más representativas.
- Coordinación con el Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA), en la vacunación del personal esencial de la AGE.
- Participación en el Comité de Evaluación de datos epidemiológicos y Medidas restrictivas en los municipios del Principado de Asturias.

➤ **Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.**

Durante la vigencia del primer estado de alarma, se constituyó una mesa de crisis para tratar y coordinar todas las cuestiones derivadas de la normativa sobre COVID-19. Dirigida por la Delegada del Gobierno y con la participación del Secretario General y los Directores/as de Área, la mesa se convocaba diariamente y de forma presencial para la adopción de criterios unificados ante las numerosas consultas planteadas por los ciudadanos, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otras Administraciones Territoriales.



La dudas generadas ante las medidas sanitarias adoptadas por la autoridad competente, unidas a la ausencia de atención presencial en las dependencias administrativas, tuvo como resultado un aumento exponencial de las consultas realizadas a través de correos electrónicos y vía telefónica. Para ello, se creó un buzón de correo específico: covid19.asturias@correo.gob.es, a través del cual se estima que durante el año 2020 se recibieron unas 35.000 consultas.

Paralelamente, y para uso interno de la Delegación y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se elaboró un documento de preguntas y respuestas frecuentes (FAQ's) que tuvo más de 60 actualizaciones. Con la declaración del segundo estado de alarma, se colaboró con la Administración del Principado de Asturias en la redacción de su propio documento FAQ's y se realizaron reuniones de coordinación para trasladar nuestra experiencia y sistema de trabajo.

Hasta alcanzar la fase de "nueva normalidad", se ha realizado un esfuerzo considerable en mantener la gestión administrativa y el servicio público, a través la modalidad de teletrabajo y atención telefónica, que ha requerido en la mayoría de los casos, de la aportación de elementos materiales como pc's o móviles personales, así como la superación de no pocas incidencias.

Con la reanudación progresiva de la actividad presencial y acorde a las medidas sanitarias adoptadas, se implantó el sistema de cita previa en las Oficinas de Registro y Extranjería. En la Oficina de Pesca, Servicio de Derechos Ciudadanos y en el Área de Educación, las citas previas se proporcionaban telefónicamente. También se habilitaron espacios en la planta baja de la sede principal para evitar el flujo de público por el resto de plantas.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

- Ayuda Alimentaria: Con la finalidad de poder llevar a cabo el reparto de ayuda por parte de FESBAL y Cruz Roja, se crearon modelos de acreditaciones para el personal voluntario y se implementaron protocolos y advertencias de reparto a todas las entidades. Además hubo numerosas iniciativas de recogida de alimentos a través de particulares o asociaciones que no formaban parte de una ONG, que también se coordinaron desde esta Delegación del Gobierno.
- Durante el Estado de alarma se ubicó a las personas sin hogar en albergues y en pensiones. Con la fase de desescalada, se les buscó, a través de Protección Civil y Cruz Roja Asturias, una ubicación, muchas veces en otras provincias (de dónde procedían). La gestión que ello conllevaba (elaboración de salvoconductos, tramitación a través de RENFE de los viajes, permisos para los acompañantes) se hizo a través de esta Delegación del Gobierno, así como su posterior seguimiento y comprobación semanal.
- Limpieza de Residencias Geriátricas: Se coordinó la limpieza y desinfección (llevada a cabo por el Ejército) de 60 Residencias.
- Distribución de mascarillas tipo quirúrgico a Organizaciones Benéficas y Corporaciones locales.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.



Centro de Vacunación Internacional: Supervisión de todas las DMS emitidas por los Buques; Control Sanitario Buques (10 intervenciones: controles de cuarentenas de tripulaciones); Control del tráfico aéreo internacional (Control de vuelos comerciales procedentes del Reino Unido); asistencia presencial por parte de médicos en el aeropuerto de Asturias mientras se realizaban controles sanitarios; Control de vuelos privados.

Oficina de Pesca: coordinación y gestión con el SESPA, para la citación de empleados de los buques en la realización de PCR's. Se tramitaron entre 400-500 para más de 30 buques. Elaboración de un Protocolo de Actuación, en caso de retención de un buque.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de la Rioja

#### ➤ Actividad extraordinaria en la Delegación del Gobierno.

Las actividades que pueden considerarse extraordinarias durante el año 2020 en el entorno de la Delegación del Gobierno han sido:

- Por un lado, ha habido que adoptar medidas generales especiales para garantizar la seguridad máxima de nuestro personal en su trabajo, con un gasto extraordinario de casi 18.000 euros en material de higiene y sanitario, mamparas de protección, realización de limpieza de filtros, etc. Por otra parte, se han adoptado decisiones de cita previa (menos para Derecho de Reunión), trabajo no presencial y creación de burbujas de trabajadores aislados de acuerdo con las instrucciones recibidas de Servicios Centrales.
- Por otro, las medidas adoptadas en Unidades concretas han sido:
  - Refuerzo de la Unidad de Sanciones para poder tramitar las denuncias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, teniendo en cuenta que de las 8.166 tramitadas en 2020, 4.134 correspondieron a denuncias extraordinarias COVID-19.
  - Reuniones del grupo de trabajo creado para optimizar la contratación en labores agrícolas, algo fundamental en La Rioja por la vendimia. Coordinadas desde el Área de Trabajo y con participación de los diferentes sectores sociales implicados (Otros Organismos de las Administraciones Estatal, Autonómica y Local, Organizaciones Agrarias, Sindicatos, ONG,...).
  - Creación de una Unidad de Respuesta a las consultas ciudadanas, con algunos empleados públicos voluntarios que respondieron las dudas en menos de 24 horas todos los días, coordinados con los criterios impartidos desde el CECOR para las FCS. Se respondieron 4.912 consultas, muchas de ellas múltiples.
  - Se incrementó la coordinación en materia de violencia de género, al ser el confinamiento una situación especialmente peligrosa.



➤ Actividad extraordinaria en relación con los Ministerios de Interior y Defensa

Cabe distinguir tres periodos diferentes dentro del año 2020:

- 14/3 al 21/6: Durante el primer Estado de alarma, la autoridad durante la pandemia era Estatal y la Delegada del Gobierno asumió la coordinación directa de todas las Fuerzas de Seguridad, tanto las estatales (Guardia Civil y Policía Nacional) como las locales de los diferentes Ayuntamientos. Se celebraron 47 reuniones del Centro de Coordinación CECOR, en el que se coordinaron actuaciones para interpretar la normativa estatal aplicable en la diferente casuística, evaluar continuamente los datos relacionados con la actuación de las FCS, garantizar un seguimiento individualizado semanal de todas las denuncias, y coordinar la actuación de la UME en la Comunidad Autónoma tanto para la desinfección de residencias y lugares públicos como para la formación por su parte de los Retenes de Incendios y de Obras Públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja que continuaron después con la labor de desinfección. El Centro de Operaciones de la UME se estableció en la propia Delegación del Gobierno y se celebraron varias reuniones de coordinación.
- 22/6 al 24/10: Periodo entre Estados de Alarma. Cada Cuerpo de Seguridad pasó a su dependencia ordinaria, pero se mantuvo la colaboración entre Administraciones y la remisión de datos para su evaluación conjunta por Delegación del Gobierno y Comunidad Autónoma (esta última en representación de las distintas Policías Locales a las que gestiona en algunas competencias). Desde la Delegación del Gobierno se mantuvo el control de las denuncias para poder analizarlas y adoptar medidas adecuadas.
- 25/10 al 31/12: Durante el segundo Estado de alarma, la autoridad delegada ha sido la Presidenta del Gobierno de La Rioja. Visto el buen funcionamiento del primer EdA, se constituyó un nuevo CECOR con copresidencia de la Presidenta y la Delegada del Gobierno y se mantuvieron 17 reuniones antes de finalizar 2020.

➤ Actividad extraordinaria en relación con el resto de organismos de la Administración General del Estado.

Las actuaciones extraordinarias que fue necesario realizar con algunos Organismos fueron:

- Abogacía del Estado: Asesoramiento sobre aplicación adecuada de alguna normativa concreta generada durante la pandemia.
- SEPE: Colaboración y seguimiento de actuaciones relacionadas con los ERTE originados por las restricciones impuestas.
- Tesorería General de la Seguridad Social: Desde la Delegación del Gobierno se posibilitó la presentación de solicitudes de Ingreso Mínimo Vital destinadas a la Administración autonómica.
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social: Participación en las reuniones coordinadas por la Delegación del Gobierno para la contratación de personal en las campañas agrarias.





- Centro de Recuperación de Minusválidos Físicos: Con la colaboración del IMSERSO, las instalaciones de este centro se habilitaron para aquellas personas que no disponían de una vivienda propia en la que confinarse.
- MUFACE: se realizaron algunas reuniones de coordinación para asegurar que la atención sanitaria por la pandemia de los mutualistas de entidades concertadas se garantizara al mismo nivel que para los usuarios de la sanidad pública, con la consiguiente realización de pruebas PCR, etc.

### Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

Durante la situación de crisis sanitaria originada por la pandemia, se organizaron más de 200 videoconferencias (aproximadamente, entre una y cuatro diarias), tanto para la coordinación de actividades de la propia Delegación/Subdelegación del Gobierno, como para la coordinación con otras Administraciones y organismos públicos implicados directamente en la gestión de la crisis sanitaria. Destacan, entre otras, las reuniones diarias del Centro de Coordinación creado en el seno del CECOP, las videoconferencias de coordinación con las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, las reuniones de seguimiento Ramadán, convocadas por la Delegada del Gobierno y Subdelegados, y con asistencia de líderes musulmanes. También se celebraron encuentros con autoridades autonómicas y estatales y actores implicados, con motivo de contratación de temporeros para la recolección y tareas agrícolas.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

En la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, en el marco de la normativa vigente y de las resoluciones e instrucciones dictadas por los distintos Ministerios de adscripción y funcionales, se adoptaron las siguientes medidas de contingencia, con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios y el equilibrio con la protección de la salud de los trabajadores.

Se establecieron sucesivos protocolos de actuación, impulsados por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, con el apoyo de las Unidades de Gestión Económica y Personal. También se gestionó la adquisición, suministro, almacenamiento y distribución del material de protección recibido (equipos de protección individual, mascarillas, guantes, geles hidroalcohólicos,...). Se revisaron espacios y centros de trabajo, se tomó parte en el grupo de trabajo ministerial para la evaluación específica de riesgo al contagio por SARS-CoV-2. Asimismo, se gestionó la emisión de los informes médicos del personal perteneciente a los grupos vulnerables y se elaboró y difundió material divulgativo.

Se facilitó el teletrabajo a la práctica totalidad de la plantilla (90%), con excepción de los puestos de trabajo en que, por su propia naturaleza, no era compatible con las necesidades del servicio o bien empleados públicos que decidieron mantener su actividad presencial.



Se establecieron turnos presenciales en las Unidades, principalmente en aquéllas con actividades de naturaleza esencial (inspecciones aduaneras) o bien por razones de servicio (principalmente, Oficina de Extranjería, Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)-Registro, Servicio de Infracciones Administrativas).

Se desviaron los teléfonos fijos a móviles de trabajo y particulares. Se priorizó la atención al ciudadano a través del correo electrónico y las consultas telefónicas, y se suspendieron los viajes de trabajo y los cursos de formación presenciales.

En las Unidades con servicio de cita previa (fundamentalmente Extranjería, con unas 2.500 peticiones anuladas), hubo que realizar una importante labor de comunicación de la anulación y posterior petición y reanudación de citas; atención presencial que se fue regularizando a partir del 1 de junio de 2020.

En relación a las consultas o gestiones sobre el estado de alarma y su normativa reguladora, se atendió una media de 25 llamadas diarias y un total de 2.318 consultas por correo, formuladas por ciudadanos, asociaciones, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Ayuntamientos, y otras administraciones y organismos. Se remitió más de una treintena de contestaciones por escrito a consultas específicas de diversas entidades de ámbito autonómico, y se realizaron doce remisiones masivas de información dirigidas a los municipios sobre cuestiones de diversa índole relacionadas con la normativa aplicable.

Dentro de los servicios suministrados por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, se registró la entrada de 39.223 escritos durante el periodo de vigencia del estado de alarma. En ese periodo se expidieron 415 certificados de firma electrónica y 76 de cl@ve permanente.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana tomó parte en la organización de las tareas de desinfección de residencias y otras instalaciones públicas por parte de la UME, a petición de ayuntamientos y Generalitat Valenciana. También ejerció la coordinación con FCSE y Generalitat valenciana con relación actuaciones de requisas de material, así como en la canalización de donaciones de material de diferentes entidades.

➤ Repercusión en los servicios prestados por las unidades y áreas funcionales.

En cuanto a los expedientes sancionadores derivados del estado de alarma, la Unidad de Infracciones Administrativas, en los tres meses de marzo a mayo de 2020, recibió más de 60.000 denuncias por infracción de la Ley Orgánica 4/2015 de seguridad ciudadana (casi 20.000 más que en todo el año 2019)

Por otra parte, se suspendieron sin incidencias y con la colaboración de los convocantes todas las concentraciones y manifestaciones que habían sido ya comunicadas con anterioridad a la declaración del estado de alarma, sin que se produjera incidencia alguna en marzo y abril. Con motivo del 1 de mayo hubo de dictarse la primera y única resolución de prohibición de una manifestación comunicada, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio por aglomeraciones.



En el área de Sanidad Exterior y Agricultura la actividad se resume de la siguiente manera:

- Desde el Centro de Vacunación Internacional se reforzaron las actividades de control a viajeros y medios de transporte internacional.
- En el Puesto de Control Fronterizo se garantizó el control de la importación de mercancías procedentes de terceros países potenciando el teletrabajo, ajustando la frecuencia de los controles a lo marcado en las instrucciones recibidas y manteniendo también la inspección física mediante turnos rotatorios del personal inspector.
- En cuanto a las actividades de Comercio Exterior de productos farmacéuticos, considerado servicio esencial, se asumió un papel clave en la inspección de la importación y exportación de material (mascarillas, guantes, respiradores, test COVID-19, medicamentos esenciales en los tratamientos).

### Delegación del Gobierno en la Ciudad de Ceuta

#### ➤ Actuaciones de coordinación con otros órganos, instituciones o administraciones.

Coordinación de los servicios territoriales de la Administración del Estado y de la Ciudad Autónoma de Ceuta, a través del CECOR: dado que en Ceuta no se encuentran transferidas las competencias en materia de Sanidad, sino que se mantienen como una competencia estatal, la coordinación de los servicios debió abordarse por la Delegación del Gobierno e INGESA, como autoridad sanitaria competente, durante el primer estado de alarma.

En dicho período se celebraron dos reuniones diarias, de lunes a domingo, en las que participaban los servicios territoriales del Estado, los representantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los representantes de la Ciudad Autónoma, con el fin de mantener la coordinación necesaria entre todos los servicios.

En el segundo período de estado de alarma, se mantiene las reuniones del CECOR, si bien ya la competencia para su convocatoria y coordinación corresponde a la ciudad Autónoma de Ceuta. Durante este segundo período se han celebrado 35 reuniones de coordinación.

#### ➤ Adaptación de espacios y procedimientos para garantizar el mantenimiento de la atención al público.

La Delegación del Gobierno en Ceuta, con motivo de la crisis sanitaria derivada de la COVID-19 y la declaración del Estado de alarma, puso en marcha diversas actuaciones extraordinarias que no se encontraban previstas entre las actividades que habitualmente se desarrollan en esa Delegación del Gobierno y sus Áreas integradas.

Durante la vigencia del primer estado de alarma, resultó necesario organizar un grupo de funcionarios, con trabajo presencial, que pudiera dar cobertura a tan necesario servicio, imprescindible para la movilidad de aquellas personas que se encontraban en los supuestos previstos. También fue necesario atender por medios informáticos y, en muchas ocasiones de forma presencial las diversas solicitudes de información al respecto,



recibir y analizar la documentación justificativa, así como elaborar y notificar las autorizaciones a los interesados, tanto ciudadanos particulares como empresas, con una media diaria de 300 a 400 solicitudes.

➤ Participación en las iniciativas coordinadas de respuesta a la crisis.

Entre otras actuaciones, la Delegación del Gobierno en Melilla intervino en las siguientes iniciativas:

Autorizaciones individuales de viaje, para entrar y/o salir de la ciudad de Ceuta durante la vigencia del estado de alarma: mediante Orden TNA/241/2020, de 16 de marzo, se establecieron las medidas de transporte a aplicar a las conexiones entre la península y la ciudad de Ceuta, de tal forma que solamente se podía realizar dicho trayecto en barco, con una autorización expresa y excepcional, de la Delegada del Gobierno en Ceuta. La aplicación de lo previsto en dicha Orden hizo necesaria la elaboración y publicación, con carácter urgente, de un procedimiento que pudieran utilizar los usuarios.

Solventar las dificultades que se planteaban en los desplazamientos entre la península y la ciudad de Ceuta para los transportistas que, diariamente, deben atravesar el estrecho para suministrar de productos básicos de alimentación, sanitarios, etc., a la ciudad, así como del acceso de profesionales especializados que acceden periódicamente a la ciudad de Ceuta a prestar sus servicios técnicos, en particular los servicios técnicos de mantenimiento de aparatos de servicios clínicos y hospitalarios o los desplazamientos de personal sanitario y personal esencial desde la península.

Canalización de la distribución de material preventivo COVID-19, a las distintas organizaciones y centros.

Durante la vigencia del primer estado de alarma, la Autoridad Sanitaria (INGESA) y la Delegación del Gobierno en Ceuta, han canalizado la solicitud y recepción de epi's y mascarillas a la ciudad de Ceuta, para su distribución en los sectores más necesitados.

- Habilitación urgente de centros de acogida para personas de origen marroquí que, tras el cierre de la frontera terrestre con Marruecos, quedaron aislados en la ciudad. Debido al cierre de la frontera por parte de Marruecos de una forma imprevista, muchos trabajadores transfronterizos quedaron aislados en la ciudad sin un lugar donde alojarse o pernoctar, haciéndose necesario que la Delegación del Gobierno en coordinación con la Ciudad Autónoma, habilitaran espacios físicos que permitieran alojar a estos trabajadores transfronterizos con las garantías sanitarias necesarias.

Por otra parte, establecido el obligatorio confinamiento de todos los ciudadanos, también se hizo necesario habilitar alojamiento para muchas personas sin hogar y transeúntes y/o viajeros que se encontraban en la ciudad de Ceuta.

- La Delegación del gobierno ha sido la responsable de coordinar las actuaciones de movilización de la UME para las distintas actuaciones que han resultado necesarias en relación con:
  - Apoyo logístico para la dotación adecuada de los centros provisionales de alojamiento para trabajadores transfronterizos, transeúntes y personas sin hogar.



- Apoyo logístico para la dotación de los centros de confinamiento necesarios para estas personas, cuando se detectaban casos positivos de COVID-19 en los alojamientos provisionales.
- Activación para la desinfección de todas las residencias de personas mayores, con carácter preventivo.
- Activación para la desinfección y limpieza de todos aquellos centros y/o lugares públicos y privados que así lo requerían, una vez detectados casos de COVID-19.

### Delegación del Gobierno en la Ciudad de Melilla

- Actuaciones desarrolladas en el Área de Sanidad y Política Social durante el estado de alarma.

#### SERVICIO MÉDICO

- Se establecieron turnos rotatorios presenciales diarios de un miembro del equipo sanitario (médico o enfermera), el resto de personal de los equipos sanitarios permanecieron con teletrabajo y localizados para la intervención ante una alerta sanitaria.
- Solo se atendieron a los viajeros por viajes profesionales inaplazables, humanitarios o aquellos que tuvieran que viajar por causa mayor.
- En la Frontera de Beni-Enzar se establecieron, los días 19, 20, 21 y 22 de marzo de 2020, controles sanitarios de Sanidad Exterior para hacer revisiones sanitarias a los españoles y ciudadanos de la Unión Europea a los que se les autorizó regresar a la ciudad. Se realizaron 43 controles.
- En el aeropuerto de Melilla se prohibió la realización de vuelos entre cualquier aeropuerto y Melilla, por lo que también se establecieron controles sanitarios, en los que se inspeccionó el desembarco de pasajeros de 10 vuelos de aviones militares con un total de 120 pasajeros.

#### SERVICIO Y CONTROL DE MERCANCÍAS

- Las solicitudes de inspección y todos los certificados y documentación exigida para el despacho de las partidas de productos de consumo humano, se presentaron telemáticamente por SISAEX y se priorizó la realización del control documental.
- En este servicio se establecieron también turnos rotatorios con un funcionario de forma presencial en la oficina del RAH cada día, trabajando el resto en modalidad teletrabajo y estando localizado.

#### SERVICIO DE INSPECCIÓN DE FARMACIA Y CONTROL DE DROGAS



- Los servicios del Área Funcional de Sanidad durante todo el estado de alarma al considerarse servicios esenciales no suspendieron su actividad en ningún momento, los funcionarios estuvieron trabajando en turnos presenciales y por teletrabajo y sin interrumpir en ningún momento la atención al ciudadano.
- **Actuaciones desarrolladas en el Área de Trabajo e Inmigración durante el estado de alarma.**
- Se tramitaron y resolvieron 951 solicitudes de ERTE, competencias no transferidas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - En la Oficina de Extranjería, el trabajo se realizó mayoritariamente en la modalidad no presencial mediante teletrabajo, y además se distribuyó el tiempo de atención entre los servicios policiales y la Oficina de Extranjería. Las citas para trámites de servicios policiales se pusieron a disposición de los interesados en la web y las citas para trámites de la Oficina de Extranjería se reservaron a través del correo de infoextranjeria.
  - Entre el 15.06.2021 y la finalización del estado de alarma, se atendió presencialmente a 290 personas, 60 por el personal de la Oficina y 230 por los servicios policiales.
- **Actuaciones desarrolladas en Secretaría General durante el estado de alarma.**
- La actividad realizada más relevante por la Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Melilla, es consecuencia de la publicación de la Orden TMA/242/2020, de 16 de marzo, por la que se establecen las medidas de transporte a aplicar a las conexiones entre la península y la Ciudad de Melilla y, el artículo 5 de la Orden SND7487/2020, de junio, por la que se establecen las condiciones a aplicar en las fases 2 y 3 del Plan para la Transición y hacia una Nueva Normalidad en materia de servicios aéreos y marítimos.
  - Para dar cumplimiento a esas órdenes, funcionarios de la Secretaría General y todo el personal de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, hubieron de trabajar a jornada completa, sin límite de horario, incluido sábados, domingos y festivos, tramitándose 2.166 expedientes y se autorizó el desembarco en Melilla de 3.393 viajeros.
  - También se redactó, bajo la coordinación de los Servicios Centrales, el Plan de Reincorporación de los empleados públicos en la Delegación del Gobierno.



➤ **Actuaciones de coordinación entre el Ministerio de Defensa y el Ministerio de Sanidad: apoyo a los servicios públicos de salud de las comunidades autónomas**

- Para la prevención, contención y coordinación de las acciones para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 en situación de nueva normalidad, el Ministerio de Defensa llevó a cabo acciones encaminadas a dos aspectos claramente diferenciados: por un lado, la creación de un Sistema de Rastreo para la detección precoz y vigilancia epidemiológica, así como la capacitación de personal militar como Rastreadores; y por otro lado, la articulación de los mecanismos capaces de dar respuesta a los apoyos puntuales y excepcionales solicitados por las autoridades competentes ante situaciones de emergencia derivadas de la propagación del COVID-19.

El procedimiento consolidado de solicitud de apoyo de rastreadores militares consiste en que las Comunidades y Ciudades Autónomas, a través de sus Direcciones Generales de Salud Pública, solicitan el apoyo de rastreadores militares a la Secretaría de Estado de Sanidad, quien con su visión de conjunto valida la solicitud realizada y la remite autorizada al Ministerio de Defensa. Una vez autorizado por parte de la Autoridad Competente del Ministerio de Defensa, se remite al Mando de Operaciones para su coordinación y ejecución como parte de la operación Baluarte.

A tales fines, en julio del año 2020 se diseñó la acción formativa “Jornadas de formación de rastreadores” para ser impartida On-line a través del Campus Virtual Corporativo de la Defensa (CVCDEF). A primeros de agosto comenzó a través del CVCDEF la formación de los rastreadores de los Centros de Control y Seguimiento (CCS) creados: Ejército de Tierra, Armada, Ejército del Aire, UME, EMAD e IGE-SAN-Órgano Central.

Con contenido único se crearon 7 cursos iguales, uno para los formadores y uno para cada uno de los 6 CCS citados en el punto anterior. El 3 de septiembre había **2.000 rastreadores** formados y a final de año ya eran 8.717

| CC.AA/Ciudad Autónoma | Fecha de inicio apoyo | Personal activado |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| Andalucía             | 10 de septiembre      | 360               |
| Aragón                | 1 de octubre          | 88                |
| Asturias              | 15 de septiembre      | 120               |
| Baleares              | 10 de septiembre      | 131               |
| Canarias              | 10 de septiembre      | 37                |
| Cantabria             | 14 de septiembre      | 126               |
| Castilla La Mancha    | 28 de septiembre      | 141               |
| Castilla y León       | 7 de septiembre       | 360               |
| Extremadura           | 1 de octubre          | 60                |
| Galicia               | 14 de septiembre      | 190               |
| La Rioja              | 1 de octubre          | 50                |
| Madrid                | 7 de septiembre       | 150               |
| Murcia                | 7 de septiembre       | 110               |
| Navarra               | 21 de septiembre      | 46                |
| Valencia              | 7 de septiembre       | 320               |
| Ceuta                 | 14 de septiembre      | 46                |
| Melilla               | 1 de septiembre       | 37                |
| <b>TOTAL</b>          |                       | <b>2.372</b>      |

Fuente: Ministerio de Defensa