



Gobierno de Navarra  
Nafarroako Gobernua

**Boletín nº 2**

**Actualizado  
22/03/2020**

# **PREGUNTAS FRECUENTES NO SANITARIAS SOBRE EL CORONAVIRUS**

## **(COVID-19)**



## INDICE

---

1. [Animales](#)
2. [Ayudas para Autónomos](#)
3. [Ayuntamiento de Pamplona](#)
4. [Circulación, Movilidad y Transporte](#)
5. [Comercio y Empresas](#)
6. [Consumo y Turismo](#)
7. [Cultura, Bibliotecas, Archivo y Museos](#)
8. [Derechos Sociales](#)
9. [Educación](#)
10. [Hacienda Tributaria de Navarra](#)
11. [Ocio y Creencias](#)
12. [Personas Migrantes](#)
13. [Servicios Públicos y Gestiones](#)

---

### NOTA

**Este documento se irá actualizando y modificando en función de las medidas que vayan adoptando las diferentes autoridades competentes en: salud, emergencias, etc.**

---

## 1. Animales

---

### 1. P- ¿Se puede sacar al perro?

**R-** Sí. Siempre que se haga en las inmediaciones del domicilio y de manera individual, por el tiempo imprescindible para efectuar las necesidades fisiológicas. No se puede ir a pasear al animal a la playa o al monte, si no es que su domicilio está a escasos metros de esos lugares.

Se debe de llevar una botella con agua y detergente para limpiar la orina y bolsas para la heces.

Recuerda que no se puede abusar del perro para salir de casa, por favor, sentido común.

### 2. P- Al lugar donde voy a sacar mi perro van otras personas ¿qué hago?

**R-** Se recomienda priorizar horarios de menor afluencia. Mantenga distancia de seguridad con las personas. Aunque los animales no transmiten la enfermedad procure no tocar los de otras personas, ni que éstas acaricien al suyo.

### 3. P- ¿Puedo llevar a mi mascota al veterinario?

**R-** Se entiende que cuando sea necesaria consulta veterinaria urgente o ser sometido a intervenciones quirúrgicas, es posible acudir a las clínicas veterinarias, evitando desplazamientos por asuntos menores.

### 4. P- ¿Puedo salir a comprar comida a los animales a mi cargo e ir a un punto distinto a mi domicilio para alimentarlos?

**R-** En sentido general, ambas cosas están permitidas por razones obvias y que, además, se recogen en el RDL. Sin embargo, debemos evitar la picaresca y las situaciones forzadas: no puedo ir a "dar de comer a las gallinas que tengo en el campo" con mi equipación ciclista y mi bicicleta de carretera para "aprovechar el viaje". Una vez más, seamos serios.

### 5. P- ¿Se permiten los desplazamientos a segundas residencias

**R-** No se permiten desplazamientos ninguno a segundas viviendas. Si se permite ir una persona sólo a dar alimento a animales, pero debe ir y volver inmediatamente a su domicilio habitual.



Nuevo

## **6. P- Alimentación, rescate y cuidado veterinario de animales domésticos que habitan espacios públicos urbanos.**

**R-** Podrán realizar estas atenciones profesionales en actividad laboral y miento otras personas, cuando esta actividad no se realice en el marco de una prestación laboral, profesional o empresarial. No obstante, para prevenir un impacto negativo en la salud pública, cuando esa actividad viniera desarrollándose con carácter voluntario por aquellas entidades debidamente acreditadas al efecto por las administraciones locales, aquéllas podrán seguir desarrollando esta actividad, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 7 h), al entenderse que en este supuesto el carácter voluntario de la prestación resulta análogo al carácter laboral, profesional o empresarial. Estos desplazamientos deberán realizarse individualmente, y portando la correspondiente documentación acreditativa.

## 2. Ayudas para Autónomos

---

### 1. P. Ayudas del Gobierno del Estado para autónomas/os ante la crisis del COVID 19

Prestación extraordinaria por cese de actividad para autónomas/os afectada/os por la declaración de estado de alarma vinculada al COVID-19.

#### Duración

Un mes o hasta el último día del mes que dure el estado de alarma (desde 14/03/2020).

#### Requisitos

Uno. Que te **encuentres en una** de estas **dos situaciones**:

#### 1. **Actividades suspendidas\***:

- Locales y establecimientos minoristas, a excepción de los establecimientos comerciales minoristas de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad, establecimientos farmacéuticos, médicos, ópticas y productos ortopédicos, productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, alimentos para animales de compañía, comercio por internet, telefónico o correspondencia, tintorerías y lavanderías.
- Que realicen actividades de ocio conforme se indica en el [Anexo](#) del referido Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.
- Que realicen actividades de hostelería y restauración.

*\*No hay cese de actividad si ésta continúa realizándose por internet.*

**2. Reducción de la facturación en un 75% en el mes anterior al que se solicita la prestación** en relación al promedio de facturación del semestre anterior.

Dos. Que cumplas con las **condiciones** de:

- **Estar afiliada/o** y en alta a la fecha de declaración del estado de alarma. No es preciso tener la cobertura por cese de actividad, ni darte de baja de tu actividad. **Si tienes trabajadores a tu cargo**, debes realizar un **ERTE** y, además, solicitar el **cese** de actividad.

- Acreditar la **reducción** de la facturación en al menos un 75% respecto del semestre anterior (en el caso encontrarse en la situación del apartado anterior).
- Hallarte al **corriente en el pago de cuotas a la SS** (existe la posibilidad de regularizar algún impago que exista en este momento durante un periodo de 30 días).

### Cuantía

**70% de la base reguladora** cuyo importe mínimo para 2020 es de 944,40 €, por lo que la prestación mínima es de 661,08 €.

### Efectos

Durante el periodo en que percibas esta prestación, **no tendrás que ingresar tus cotizaciones sociales** y el periodo se considerará como cotizado a todos los efectos.

### Solicitud

Envía la solicitud de cese a la mutua con la que tengas formalizado el documento de adhesión mediante las indicaciones o formularios puestos a disposición por cada una de ellas.

### 3. Ayuntamiento de Pamplona

---

#### 1. P- ¿Van a permanecer abiertos los mercados municipales de Pamplona?

R- Sí. Permanecerán abiertos los mercados municipales de Ermitagaña, Santo Domingo y el Ensanche. El horario de apertura del mercado de Ermitagaña es de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas. El del Santo Domingo y el Ensanche es de 8:30 horas a 14:30 horas.

#### 2. P- ¿Cómo afecta la situación actual a la Zona de Estacionamiento Limitado en Pamplona?

R- El Ayuntamiento de Pamplona ha adoptado que desde el lunes día 16 de marzo, y durante quince días, queda en suspenso la Zona de Estacionamiento Limitado en toda la ciudad, es decir, toda Pamplona quedará como zona libre de estacionamiento sin ninguna restricción, con independencia del color de las plazas de aparcamiento.

#### 3. P- ¿Van a cerrarse parques de Pamplona? ¿Y qué va a ocurrir con el suministro de agua de las fuentes?

R- La Policía Municipal de Pamplona ha cerrado la Ciudadela y el parque del Mundo, disposición que se suma al precinto de los parques infantiles, en consonancia con el Estado de Alarma decretado por el Gobierno de España. También se cortará el suministro de agua de las fuentes para evitar que éstas puedan ser focos de contagio.

#### 4. P- ¿Van a cerrarse los ascensores municipales de la ciudad?

R- Los diez ascensores públicos municipales repartidos por los diferentes puntos de la ciudad se cerrarán al público como medida para prevenir contagios por coronavirus. La decisión ha sido adoptada por el Ayuntamiento de Pamplona, en consonancia con el resto de iniciativas acordadas ayer, en cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Ministerio de Sanidad y el Gobierno de Navarra. Como excepción, sí seguirán funcionando las rampas mecánicas de Azpilagaña.

#### 5. P- ¿Cómo afecta la situación actual al acceso al cementerio de San José?

R- El cementerio municipal de San José, en Pamplona, ha cerrado desde este lunes 16 de marzo sus puertas a los visitantes, en cumplimiento de las directrices marcadas por el Gobierno de España al decretar el estado

de alarma para afrontar la crisis provocada por el coronavirus Covid-19. La restricción de acceso al recinto se extenderá mientras se prolongue esta situación.

No obstante, se seguirán realizando servicios funerarios programados tanto de incineraciones como de entierros. En estos casos, se permite la asistencia de allegados siempre y cuando no superen las 20 personas, no haya aglomeraciones y se mantenga una distancia de dos metros entre los participantes en los servicios funerarios.

#### **6. P- ¿Se va a proceder al cierre de aseos públicos de Pamplona?**

**R-** El Ayuntamiento de Pamplona ha aprobado el cierre de los aseos públicos municipales. En la actualidad, Pamplona cuenta con aseos en la Plaza de la Cruz, Bosquecillo, plaza de los Fueros, Paseo Sarasate y Antoniutti, además de cerca de una treintena de aseos autolimpiables repartidos por la ciudad.

Estas decisiones de clausura y restricción de uso buscan reducir al máximo la propagación del coronavirus en unos lugares que por sus especiales circunstancias podrían convertirse en focos de contagio.

#### **7. P- En Pamplona, ¿se va a flexibilizar el horario de carga y descarga a los comercios de alimentación?**

**R-** Sí. Las empresas con establecimientos de más de 300 metros cuadrados verán ampliado el horario de carga y descarga a las 24 horas del día hasta el 29 de marzo de 2020. El Ayuntamiento de Pamplona ha acordado extender este horario a todas las empresas ya autorizadas, sin necesidad de que éstas deban hacer una nueva solicitud. Esta ampliación podrá prorrogarse en la medida en que la situación generada por el coronavirus se mantenga. Las operaciones de carga y descarga deberán realizarse en los espacios habituales y en las mismas condiciones en las que tenían ya autorizados esos accesos, en cuanto al tonelaje de los vehículos, principalmente. La medida se extiende a toda la ciudad, salvo al Casco-Antiguo. En aquellos casos en los que las empresas de transporte requieran acceder a la ciudad con vehículos de mayor tonelaje, será necesario comunicarlo previamente a Policía Municipal, a través del teléfono 092.

#### **8. P- En Pamplona, ¿van a funcionar los aparcamientos de rotación para bicicletas?**

**R-** El Ayuntamiento de Pamplona mantiene en funcionamiento tanto los aparcamientos de bicicletas de rotación de la Plaza de Toros, Txantrea y



Hospitales como los aparcamientos para residentes de los barrios del Casco Antiguo, Milagrosa y Rochapea. Se recomienda a las personas usuarias que tomen las debidas precauciones para acceder al interior y para esperar fuera si hay alguien dentro.

En los aparcamientos de rotación se suprimen las sanciones establecidas por permanencia de la bicicleta en el interior durante más de 48 horas. La tarifa mensual básica es de 2 euros, pero en el caso de permanecer la bici más de 48 horas, la persona usuaria asume un coste adicional de 50 céntimos cada hora. Esa penalización se ha suspendido debido a las medidas que se están llevando a cabo por la crisis sanitaria del coronavirus.

## 4. Circulación, Movilidad y Transporte

---

### 1. P- ¿Puedo salir a jardines o plazas?

**R-** - NO. El objeto del Estado de Alarma es evitar el contacto con persona con lo que no está permitido salir a pasear y/o recuerdo con otras personas en espacios públicos. Evita las quedadas y compartir espacio.

### 2. P- ¿Puedo salir a la calle?

**R-** Se permite la circulación de personas y vehículos con causa justificada, pero NO la permanencia en espacios públicos.

Puedes comprar con normalidad o ir a la farmacia, por ejemplo, pero siempre de manera individual, directa y en menor número de veces posible.

Las medidas establecidas por el Estado de Alarma son de OBLIGADO CUMPLIMIENTO. La desobediencia parte de sanciones de 100 a 30.000€, pudiendo llegar a constituir un ilícito penal.

### 3. P ¿Puedo entrar y salir de mi municipio?

**R-** Sí, para las actividades previstas (compra de alimentos o de productos farmacéuticos de primera necesidad, desplazamiento al centro de trabajo, retorno a domicilio, asistencia sanitaria o cuidado de personas con necesidades especiales). El Gobierno de Navarra, recomienda encarecidamente hacer uso de esta movilidad de forma racional y en casos estrictamente necesarios.

### 4. P ¿Hay algún "certificado de movilidad" o documento oficial que tenga que llevar para poder circular a pie o en vehículo?

**R-** Los Agentes de la autoridad podrán requerir a los viandantes y otros usuarios de las vías públicas, cuando existan razones fundadas, la motivación de su estancia en las vías públicas. La justificación podrá ser acreditada documentalmente mediante certificados de empresa o por declaración responsable y coherente del requerido.

### 5. P- Tengo un familiar a cargo con discapacidad / TEA que requiere salir a la calle. ¿Puedo?

**R-** Se habilita a las personas con discapacidad, que tengan alteraciones conductuales, como por ejemplo personas con diagnóstico de espectro autista y conductas disruptivas, el cual se vea agravado por la situación

de confinamiento derivada de la declaración del estado de alarma, y a un acompañante, a circular por las vías de uso público, siempre y cuando se respeten las medidas necesarias para evitar el contagio (BOE 20-5-20)

**6. P- ¿Puede recogerme en coche un familiar o amigo para evitar una caminata?**

**R-** NO. Con carácter general, toda acción que pueda realizarse de manera individual, aún a costa de la comodidad, se debe priorizar. Siempre evitando coincidir con grupos de riesgo en espacios cerrados o contactos habituales.

**7. P- ¿Puedo circular con mi vehículo? ¿Y hacerlo acompañado?**

**R-** Es posible trasladarse en vehículo con causa justificada (trabajo, salud...) de manera INDIVIDUAL, permitiendo ser ocupado por más de una persona en caso de acompañar a menores, mayores, discapacitados, dependientes o causa justificada (BOE de 18 de marzo)

En caso de fuerza mayor, extreme las medidas preventivas establecidas por las autoridades sanitarias durante el trayecto y tras el mismo.

Las medidas establecidas por el Estado de Alarma son de OBLIGADO CUMPLIMIENTO. La desobediencia parte de sanciones de 100 a 30.000€, pudiendo llegar a constituir un ilícito penal.

**8. P- ¿Me puedo desplazar para cambiar la custodia de menores en otra localidad, tanto si está cerca como lejos de mi domicilio?**

**R-** Sí, entendiendo que se trata de medidas de ejecución de sentencia de custodia y siempre atendiendo y primando la seguridad del menor.

**9. P- ¿Puedo salir a comprar con los menores a cargo si no hay nadie más en el domicilio?**

**R-** Ante la posibilidad de dejar menores solos en el domicilio, agotadas otras posibilidades para la obtención de los recursos básicos (colaboración de voluntarios, ONGs, etc o proceder a la adquisición por medios electrónicos) Si aun así no fuera posible, y si el menor tuviera que salir a la vía pública, hacedlo con las consiguientes medidas de seguridad sobre distanciamiento respecto de otros viandantes y otras normas de acceso a establecimientos.

**10. P- Vivo en pareja y habitualmente vamos juntos en coche a la misma empresa, cercanas o de paso para dejar o recoger ¿Podemos seguir yendo juntos?**

**R-** En estos momentos, aunque se acredite la convivencia no es justificación suficiente para poder viajar en el mismo vehículo. Con carácter general y salvo las excepciones de acompañamiento a menores, mayores y dependientes, los traslados serán individuales.

**11. P- ¿Puedo visitar a mis familiares dependientes?**

**R-** Sí, para su atención imprescindible. En todo caso, debe mantenerse la distancia de 1 a 2 metros y evitar el contacto físico.

**12. P- Soy persona dependiente. ¿La persona que me asiste podrá venir?**

**R-** Sí, forma parte de los servicios esenciales que se permiten.

**13. P- ¿Puedo llevar a los niños al parque? ¿Puedo salir a jardines o plazas?**

**R-** No. El objeto del Estado de Alarma es evitar el contagio y propagación del virus, por lo que no está permitido salir a pasear (salvo excepciones) y/o el encuentro con otras personas en espacios públicos.

**14. P- ¿Puedo dejar a mis hijos a cargo de la persona que los cuida habitualmente porque tengo que ir a trabajar?**

**R-** Sí, entendiendo que se trata del cuidado de menores de edad. Reiterar la necesidad de extremar las normas de seguridad en los desplazamientos, caso de que estos fueran necesarios y del mantenimiento de las distancias de higiene.

**15. P- ¿Puedo hacer la compra para personas que no pueden hacerlo por ellas mismas?**

**R-** Sí, pero al llevársela no puede haber contacto y hay que mantener la distancia de 1 a 2 metros.

**16. P- ¿Puedo bajar la basura de mi vecino?**

**R-** Sí, pero sin tener contacto y respetando la distancia de entre 1 y 2 metros.

**17. P- ¿Puedo ir a ver a mis abuelos y pasar la tarde con ellos?**

**R-** No, son un colectivo muy vulnerable al virus. Hay que evitar el contacto. Se pueden realizar llamadas a menudo para acompañarlos y comprobar que tienen sus necesidades cubiertas. Si hace falta, se les puede llevar aquello que necesiten (básico) pero evitando el contacto y respetando la distancia de entre 1 y 2 metros.

**18. P- ¿Podemos estar en los espacios comunitarios del edificio donde vivimos?**

**R-** No, dado que es un espacio privado de uso público.

**19. P- ¿Puedo hacer uso de las zonas comunes del edificio donde vivo?**

**R-** Sólo para las actividades imprescindibles y necesarias (tender la ropa, por ejemplo) de forma individual. No se puede hacer uso de ocio, tampoco si es uso individual.

**20. P- ¿Puedo salir a mi patio/balcón/terraza particular?**

**R-** Sí, pueden hacer uso las personas que residen en el domicilio

**21. P- ¿Puedo sacar a pasear mi mascota?**

**R-** De forma individual cada persona y por el tiempo imprescindible.

**22. P- ¿Puedo quedar con gente en la calle?**

**R-** No. La salida a la calle se limita a las actividades necesarias e imprescindibles ya descritas. En ningún caso se incluyen los encuentros.

**23. P- ¿Puedo salir para ir a firmar un contrato, documentación o similar?**

**R-** Sólo por causa justificada y si es inaplazable. Hay que recordar que se ha suspendido los plazos de tramitación administrativa (no se caducan los trámites durante estos días)



**24. P- Vivo en pareja y habitualmente vamos juntos en coche a la misma empresa, cercanas o de paso para dejar o recoger ¿Podemos seguir yendo juntos?**

**R-** En estos momentos, aunque se acredite la convivencia no es justificación suficiente para poder viajar en el mismo vehículo. Con carácter general y salvo las excepciones de acompañamiento a menores, mayores y dependientes, los traslados serán individuales.

**25. P- ¿Puedo desplazarme a mi lugar de trabajo en bicicleta?**

**R-** Sí, sin ningún problema. Si bien sería recomendable portar algún documento que justifique el desplazamiento (certificado de la empresa, tarjeta de empleado, etc.). A ser posible, desplázate sin compañía.

**26. P- ¿Puedo viajar en taxi?**

**R-** Si, con carácter general de forma individual y de acuerdo a las condiciones fijadas por las Autoridades competentes y los prestadores del servicio.

**27. P- ¿Puedo ir a recoger a un familiar al aeropuerto, a la estación...?**

**R-** No está previsto específicamente entre las excepciones a la movilidad en espacio público. Recordad que los servicios de transporte público siguen funcionando con las restricciones establecidas por el propio Estado de Alarma y en las condiciones fijadas por las empresas prestadoras.

Sí está previsto para el acompañamiento de personas con discapacidad, menores u otras personas con necesidades o causa justificada (como personas mayores)

**28. P- ¿Podemos compartir coche para ir al médico?**

**R-** Sólo menores, dependientes, personas especialmente vulnerables u otras causas justificadas

**29. P- ¿Los repartidores de paquetería pueden circular libremente para hacer su trabajo?**

**R-** Sí en el marco de su actividad laboral y con respeto de las normas de distanciamiento social.

**30. P- Se ha estropeado en casa un electrodoméstico de primera necesidad (frigorífico, encimera...) ¿podría ir a recogerlo a una tienda/particular que he localizado fuera del municipio?**

**R-** La primera opción debe ser localizar a un profesional o empresa con servicio a domicilio, ya que, si bien sus establecimientos pueden estar cerrados físicamente al público, pueden haber optado por la asistencia telefónica o a través de Internet.

**31. P- ¿Puedo ir a pasar estos días de aislamiento con un familiar o pareja?**

**R-** Por mucho que eches de menos a esa persona, si ya estáis aislados, evítalo, especialmente si una de las partes es grupo de riesgo. Son numerosos los casos de personas que han infectado a familiares al ir a visitarlos sin saber que eran portadores asintomáticos.

**32. P- ¿Puedo acudir a mi segunda vivienda?**

**R-** Sólo si hay un caso de extraordinaria urgencia que no se pueda resolver mediante la contratación de una asistencia profesional. Por ejemplo una fuga de agua.

**33. P- Puedo ir a donar sangre?**

**R-** Sí, especialmente en caso de llamamiento de la autoridad sanitaria y con medidas de precaución.



**34. P- ¿Qué hacer si el Estado de Alarma me ha pillado de viaje o en el extranjero pero soy residente en España?**

**R-** El Ministerio recomienda a todos los españoles residentes en España pero que se encuentran circunstancialmente en el extranjero, ya sea por vacaciones, estudios o trabajo, que regresen lo antes posible a España. Ante la situación de excepcionalidad creada por la pandemia en todo el mundo, los medios de transporte aéreos, terrestres y marítimos se están restringiendo considerablemente, por lo que se deben reconsiderar los planes de viaje para regresar a España lo antes posible. En caso de cancelación de vuelos, lo primero consultar con la aerolínea o agencia de viajes. En caso de encontrarse en una situación de imposibilidad de regresar por no existir medios de transporte disponibles para ello, la Embajada o el Consulado competente estudiará la situación para intentar encontrar opciones alternativas de regreso a España.

Nuevo

### **35. P- ¿Cómo pueden ayudarme el Gobierno de Navarra?**

**R-** Debemos recordar que Navarra carece de competencias consulares, no obstante tenemos siempre habilitado la web de Ciudadanía Navarra en el Exterior (NEXT) para que nos puedan hacer llegar sus circunstancias: <https://next.navarra.es/es/>

Tal y como explica la web del Ministerio de AEE, las Embajadas y los Consulados de España disponen de teléfonos de atención al público en casos de emergencia activos las 24 horas del día y pueden orientar sobre la situación en el país y la evolución de la situación. No obstante, las Embajadas y los Consulados no pueden ejercer las funciones propias de las líneas áreas y agencias de viajes. Pueden, eventualmente, orientar sobre rutas alternativas para regresar a España. Se recomienda contactar con ellos para que puedan tener constancia de la situación de todas aquellas personas que quieran regresar a España y que, por cualquier motivo, no han podido hacerlo aún.

Puede consultar la relación completa de las Embajadas y de los Consulados de España en el extranjero se encuentra en el sitio web del Ministerio: <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/EmbajadasConsulados.aspx>

Nuevo

### **36. P- ¿Estarán cerradas las fronteras en España si quiero regresar?**

**R-** En coordinación con sus socios europeos, España ha restablecido temporalmente los controles en sus fronteras terrestres. Esta medida comenzó su aplicación el 17 de marzo de 2020 y continuará vigente hasta que concluya el estado de alarma. Durante este periodo sólo se permitirá la entrada a territorio nacional, por vía terrestre, a los ciudadanos españoles, a los extranjeros residentes en España, a los trabajadores transfronterizos y a aquellas otras personas que acrediten documentalmente causas de fuerza mayor o situación de necesidad. Cualquier español que llegue a España por vía aérea, marítima o terrestre será admitido en el punto de entrada.

### **37. P- ¿Si vemos gente desobedeciendo el confinamiento obligatorio sin necesidad? ¿Se puede denunciar?**

**R-** Sí, pero evita el uso masivo del 112. Utiliza otros teléfonos de atención pública, pero para estos casos la policía ya está actuando de oficio.



### **38. P- ¿Se puede llegar a detener alguien por ir por la calle?**

**R-** Sí, en caso de que circule y no sea por una de las causas que se permiten o no haga caso a las indicaciones de los agentes de la autoridad. La desobediencia a los agentes de la autoridad puede ser constitutiva de infracción administrativa e, incluso, delito.

## **SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO**

### **39. P- ¿Cómo va a afectar la situación actual por el Coronavirus al servicio de taxis?**

**R-** En la actual situación de crisis sanitaria y de declaración del estado de alarma, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha adoptado una serie de medidas, entre las que destaca la limitación al 50 por ciento de la oferta de servicio de taxi para las licencias pertenecientes al Área Territorial de Prestación Conjunta de la Comarca de Pamplona.

Quedan excluidos de esa limitación los denominados eurotaxi (adaptado para personas con movilidad reducida). Estas licencias podrán trabajar en todo momento.

Además, la capacidad de la ocupación del vehículo queda limitada de modo que en la primera fila quedará inhabilitada la plaza del copiloto. En el resto de filas habrá una ocupación máxima de dos clientes por fila, excepcionalmente, y si el taxista lo acepta, podrían acceder tres personas por fila si dos de ellas fueran menores de edad.

Asimismo, queda prohibido el pago en metálico por lo que el único modo posible será el pago con tarjeta y si es posible, que sea sin contacto.

Queda exenta la entrega obligatoria del ticket impreso y en cualquier caso, el taxista ofrecerá el ticket y se entregará en los casos que el cliente lo acepte.

Después de cada servicio, el taxista realizará una limpieza desinfectante del vehículo, tanto interior como exterior.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona recomienda que la concertación de los servicios de taxi se realice, preferentemente, a través de la App 'Pide Taxi'.

Fuera de Pamplona, el servicio interurbano de taxi a la demanda también se ha reducido al 50%.

#### **40. P- ¿Van a funcionar los servicios del transporte regular interurbano de viajeros por carretera?**

**R-** La Dirección General de Transportes del Gobierno de Navarra ha decidido reducir a la mitad los servicios del transporte regular interurbano de viajeros por carretera durante la vigencia del estado de alarma.

Además, se priorizará la prestación de las expediciones en las primeras horas de la mañana. Como mínimo, se realizará una expedición diaria de ida y otra de vuelta en cada concesión.

Las empresas concesionarias deberán adoptar las medidas necesarias para procurar la máxima separación posible entre las personas usuarias, no pudiendo superar el 50% de ocupación de las plazas del vehículo.

Asimismo, el Ejecutivo foral establece las siguientes medidas:

- Los usuarios no ocupen las dos filas de asiento más cercanas al conductor.
- Disponer a la entrada del autobús de gel hidroalcohólico para que los usuarios lo utilicen en su incorporación
- Personal de conducción disponga de productos desinfectantes adecuados para limpiar con asiduidad las zonas.

Desde el 20 de marzo, se funciona, salvo excepciones, con los horarios de días festivos.

#### **41. P- Ante esta situación, ¿qué ocurre con las estaciones de autobuses?**

**R-** Las estaciones de autobuses mantendrán aquellas actividades indispensables para hacer frente a los servicios.

#### **42. P- Cuántas personas pueden ir en la cabina de los transportes de mercancías por carretera?**

**R-** En los transportes de mercancías por carretera estará permitido que vayan dos personas en la cabina del vehículo, cuando sea necesario por razón del tipo de transporte a realizar.

En todo caso, tendrán que observarse las medidas e instrucciones de protección indicadas por el Ministerio de Sanidad tendentes a evitar el contagio del COVID-19». (BOE de 21 de marzo).

**43. P- ¿Cubre el seguro de mi coche los accidentes durante el Estado de Alarma? ¿Aunque no tenga justificación mi trayecto?**

**R-** Según UNESPA (Asociación Empresarial del Seguro) el seguro del automóvil protege también durante el Estado de Alarma, tanto el seguro a terceros como a todo riesgo. No se puede precisar si posteriormente alguna compañía aseguradora podría proceder contra su cliente en caso no justificada.

**44. P- Soy profesionales del transporte de mercancías por carretera ¿dónde puedo comer o dormir en ruta?**

**R-** La suspensión del control de conducción y descanso flexibiliza la importante labor de transporte de alimentos y productos de primera necesidad. El cierre de establecimientos de restauración es un problema para las personas que realizan esta actividad, sin embargo el reparto "a domicilio" o comidas para llevar pueden suponer una salida asequible.

**45. P- ¿Tengo que pasar la ITV de mi vehículo?**

**R-** Durante este periodo de estado de alarma, que se extiende inicialmente durante 15 días, la obligación de pasar inspecciones técnicas prescritas en la reglamentación queda suspendida, de forma excepcional.

En el caso de que el estado de alarma se prolongue durante más tiempo, algo que parece probable, la exención de pasar la revisión de la ITV se prolongará durante ese mismo tiempo.



**46 .P- Suspensión de restricciones a determinados trasportes:**

**R-** Se suspenden las siguientes restricciones a la circulación, contempladas en la Resolución de 14 de enero de 2020 de la Dirección General de Tráfico, por la que se establecen medidas especiales de regulación del tráfico durante el año 2020, publicadas en el «Boletín Oficial del Estado» de 21 de enero de 2020, con objeto de garantizar el suministro de bienes esenciales y el abastecimiento:

- a) Transporte de mercancías en general (punto primero. B.1.1.).
- b) Mercancías peligrosas (punto primero. B.2.1) incluidas en el apartado 1.º (restricciones comunes) del Anexo V que les sea de aplicación.
- c) Vehículos especiales y vehículos que precisan de autorización complementaria de circulación al superar, por sus características técnicas o por razón de la carga indivisible transportada, los

valores de las masas o dimensiones máximas permitidas (punto primero. B.3.1).

Es decir, los transportistas:

- Pueden superar las 9 horas de conducción diaria (o el límite de 10 horas dos veces por semana máximo).
- Cada 4 horas debe hacer una pausa de al menos 45 minutos ininterrumpidos o dos intercalados de 30 y 15 minutos.
- El descanso nocturno debe ser como máximo, 24 horas después del anterior.
- No es obligatorio cumplir con los periodos de descanso semanal regulados para situaciones normales.
- No es obligatorio librar un día por cada 6 trabajados.
- No pueden trabajar más de 56 horas a la semana y, en dos semanas consecutivas, no más de 90 Horas.

Nuevo

**47. P- ¿Se me caduca el permiso de conducir, que tengo que hacer?**

**R-** Los permisos y licencias de conducción, así como otras autorizaciones administrativas para conducir, cuyo periodo de vigencia venza durante el estado de alarma y sus sucesivas prórrogas, quedarán automáticamente prorrogados mientras dure el mismo y hasta sesenta días después de su finalización.

Nuevo

**48. P- ¿Me vence el permiso temporal de mi vehículo, que tengo que hacer?**

**R-** Se prorroga la vigencia de las autorizaciones administrativas temporales reguladas en el artículo 42 y siguientes del Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, que ampararán la circulación de vehículos.

Nuevo

**49. P- Interrupción del plazo para conducir en España con un permiso extranjero válido y en vigor.**

**R-** Durante la vigencia del estado de alarma y sus sucesivas prórrogas queda interrumpido el plazo de seis meses durante el cual el titular de un permiso de conducción extranjero válido para conducir en España puede conducir en el territorio nacional, conforme a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento General de Conductores, aprobado por el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo. El cómputo del plazo se reanudará tan pronto pierda vigencia el estado de alarma y sus sucesivas prórrogas. En consecuencia, se podrá continuar conduciendo con estos permisos



[Ir al índice](#)

durante este periodo sin que se compute el tiempo a efectos de la vigencia.

## 5. Comercio y Empresa

---

### 1. P- ¿Qué establecimientos comerciales pueden abrir?

**R-** Establecimientos de venta alimentaria (panaderías, fruterías, verdulerías, carnicerías, pescaderías, supermercados e hipermercados, de bebidas), farmacias, ópticas, productos ortopédicos, productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones (podrían incluirse ferreterías o locutorios, según oferta de productos compatibles -recargas, cargadores, pilas, baterías...-), alimentos para animales de compañía, comercio por internet, telefónico o por correspondencia, tintorerías y lavanderías.

A modo de ejemplo se citan las siguientes **actividades cuya apertura puede ser parcial:**

Droguerías: sólo la parte destinada a alimentación de animales, si la hubiera.

Tiendas-locutorio: únicamente para venta de alimentación y bebidas y otros de primera necesidad y la parte dedicada en su caso a transacciones económicas.

Tiendas de cucherías: sólo venta de pan.

Tahonas: venta de alimentos de primera necesidad y café para llevar.

Talleres mecánicos: sólo para dar servicio a vehículos de primera necesidad. Bomberos, ambulancias, policía, autobuses de línea y maquinaria agrícola y otros análogos a los anteriores.

### 2. P- ¿Puedo abrir mi comercio?

**R-** Deben cerrar los comercios minoristas y los indicados expresamente en el RDL. El resto de los no especificados como de primera necesidad o alimentación pueden abrir, cerrar o modificar su horario a discreción. Es importante entender que las medidas buscan evitar grupos de personas y su contacto cercano: si tienes dudas y tu actividad comercial provoca situaciones de riesgo o no vas a poder controlarlas, no es descabellado cerrar, reducir el horario o establecer comercio electrónico, telefónico o por mensajería electrónica. Puedes innovar y reducir riesgo al mismo tiempo.

### **3. P- Tengo un taller de reparación y mantenimiento de vehículos, ¿Puedo abrir?**

**R-** Se permite la apertura de talleres de reparación y mantenimiento de vehículos de motor, así como los establecimientos de actividades conexas de venta de piezas y accesorios con venta directa a los talleres de reparación, pero sin apertura al público general.

En todo caso, tendrán que observarse las medidas e instrucciones de protección indicadas por el Ministerio de Sanidad tendentes a evitar el contagio del COVID-19. (BOE 20-5-20).

### **4. P- Establecimientos de alojamiento turístico**

**R-** Se suspende la apertura al público de todos los hoteles y alojamientos similares, alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia, campings, aparcamientos de caravanas y otros establecimientos similares, ubicados en cualquier parte del territorio nacional. Con carácter excepcional, queda permitida la prestación de los servicios de vigilancia, seguridad y mantenimiento en estos establecimientos. (BOE 19-5-20).

El 26 de marzo se hará en todo caso efectivo el cierre de estos establecimientos de estancia de corta duración.

### **5. P- Establecimientos de alojamiento turístico de larga estancia y de temporada**

**R-** Se permite la apertura sólo si en el momento de declaración del estado de alarma, se hallen hospedados de manera estable y de temporada, siempre que sus ocupantes cuenten con las infraestructuras, en sus propios espacios habitacionales, para poder llevar a cabo las actividades de primera necesidad en los términos que establece el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

No podrán admitir a nuevos clientes hasta que finalice la suspensión prevista en el apartado anterior.

Se procederá al cierre del establecimiento cuando ya no disponga de clientes.

**6. P- ¿Puede una fábrica o actividad similar abrir con la aplicación del Estado de Alarma?**

**R-** Sí, al no ser comercio minorista. En caso de contar con tienda abierta al público y encontrarse fuera de los casos permitidos por el RDL, está deberá cerrarse. Todo esto sin perjuicio de que las empresas decidan mantener la actividad, reducir horarios, separar grupos o crear distintos turnos de trabajo.

**7. P- ¿Debo justificar que voy a trabajar? ¿Cómo?**

**R-** Sí. Es posible trasladarse al lugar de trabajo, siempre es interesante poder justificar de alguna manera ese desplazamiento. Puedes pedir a la empresa un certificado que indique nombre, horarios, dirección de trabajo, puesto o cargo... e incluir una nómina, siendo estos suficientes datos en un primer momento. Pero **ATENCIÓN, SE HA DE ESTAR ATENTO A LAS MODIFICACIONES O NOVEDADES QUE PUEDAN IR PRODUCIÉNDOSE.**

Nuevo

**8. P- ¿Puedo llevar a compañeros de trabajo en mi coche?**

**R-** No. Con carácter general y salvo las excepciones de acompañamiento a menores, mayores y dependientes, los traslados serán individuales.

Nuevo

**9. P- ¿Puedo desplazarme a mi lugar de trabajo en bicicleta?**

**R-** Sí. Si bien sería recomendable portar algún documento que justifique el desplazamiento (certificado de la empresa, tarjeta de empleado, etc.). A ser posible, desplázate sin compañía.

**10. P- ¿Puede realizar su trabajo un repartidor?**

**R-** Sí, el comercio online y telefónico está permitido y supone una forma importante de que la población pueda evitar salir. Se pueden desplazar a entregar los pedidos, pudiendo ser necesario justificarlos mediante los correspondientes albaranes o notas de entrega (en papel o digitales). De igual modos, los clientes debemos entender que debemos limitar su función a las necesidades más urgentes y necesarias.



**11. P- ¿Es necesario acudir al puesto de trabajo físicamente si puedo realizar mis tareas o gestiones por Internet o por teléfono?**

**R-** No, siempre que sea posible realizar teletrabajo o utilizar vías telefónicas es la mejor opción. Los clientes y receptores del servicio también lo agradecerán.

**12. P- Soy comercial ¿puedo seguir visitando a mis clientes?**

**R-** Le recomendamos que en la medida de lo posible efectúe sus visitas de forma telemática, y en caso de que no pueda que las programe con sus clientes, teniendo en cuenta si ellos ejercen su actividad, que no podrá ser de venta de sus productos, salvo casos de fuerza mayor, y sí de reparaciones. Con la agenda debidamente programada podrá justificar sus desplazamientos.

**13. P- Si mi actividad laboral entra dentro de las que el Estado de Alarma permite ¿debo adoptar alguna medida?**

**R-** La adopción de medidas debe ser tenida en cuenta en la apertura y funcionamiento de los establecimientos. En todo caso, las actividades de productos y bienes esenciales, así como las demás expresamente autorizadas, podrá establecer las limitaciones de acceso que estime oportunas para garantizar las medidas preventivas y de higiene exigidas por las autoridades sanitarias (evitar grupos, mantener distancia mínima de 1 metro, limitación de compra máxima de un mismo producto, promoción de gestión remota, teletrabajo y cita previa, horarios reducidos, atención a colectivos vulnerables, etc).

**14. P- ¿Puedo vender por internet, teléfono o mensajería electrónica?**

**R-** Sí. Se permite el comercio por internet, vía telefónica y vía correspondencia con entrega en domicilio o en tienda. Aunque no se haya desarrollado ese modelo de negocio anteriormente, puede ser una innovación muy útil.

**15. P- ¿Deben estar cerrado los grandes centros comerciales?**

**R-** Si en el centro comercial hay panaderías, fruterías, verdulerías, carnicerías, pescaderías, supermercados, hipermercados, farmacias, ópticas, productos ortopédicos, productos higiénicos, peluquerías, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, tiendas de equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, de alimentos para

animales de compañía, tintorerías o lavanderías, pueden abrir dichas tiendas.

Se debe asegurar el acceso sólo a dichas tiendas, cerrando el paso al resto de establecimientos.

**16. P- En mi negocio vendo productos que entran dentro los artículos de primera necesidad y otros no ¿Qué hago?**

**R-** Si la venta de esos productos es acorde a la Licencia de Apertura del establecimiento, como una perfumería que venda productos de higiene o limpieza, puedes vender (en la modalidad que más te convenga) esos productos, pero no el resto de artículos. Para evitar una competencia desleal aconsejamos retirarlos del alcance del cliente u optar por ofertarlos sin acceso directo por tu parte. Nos ayuda a evitar malos entendidos.

**17. P- ¿Qué pasa con los hipermercados que venden de todo? ¿El hipermercado puede vender productos que no sean de primera necesidad?**

**R-** La permanencia en los establecimientos comerciales cuya apertura esté permitida deberá ser la estrictamente necesaria para que las personas consumidoras puedan realizar la adquisición de alimentos y productos de primera necesidad.

Para evitar una competencia desleal, se prohíbe la venta de artículos en que los comercios están obligados a cerrar: textil, librería, electrodomésticos, ferretería, juguetes, muebles, bazar, etc. Sólo para la venta de: alimentos (pan, fruta, verdura, carne, pescado, bebidas), productos higiénicos, prensa y papelería, combustible para la automoción, estancos, equipos tecnológicos y de telecomunicaciones, alimentos para animales de compañía, tintorerías y lavanderías.

**18. P- ¿Puede abrir un comercio de comidas preparadas?**

**R-** Sí, sin perjuicio de adoptar las medidas de acceso y prevención de riesgos establecidas por las autoridades sanitarias.

**19. P- ¿Las panaderías con servicio de cafetería pueden vender café para llevar?**

**R-** Sólo venta para llevar. En ningún caso para consumir en el establecimiento.

En ningún caso se podrá permanecer en grupo junto al establecimiento tomando el café.

**20. P- ¿Puede abrir mi peluquería?**

**R-** No, debes limitarte a prestar el servicio a domicilio para personas con problemas de movilidad o discapacidad que así lo requieran. Las labores estéticas no entran dentro de esta labor asistencial (anunciado en medios de comunicación a falta de publicación de modificación del RDL).

**21. P- Tengo un bar, restaurante, cafetería o análogo ¿puedo hacer pedidos a domicilio y a recoger en local?**

**R-** El local debe estar cerrado y no servir comidas. No obstante, se permite de manera exclusiva la entrega de comida a domicilio publicitando el servicio mediante cartelera, web, redes sociales o medio similar. No se puede ofrecer recogida en local.

**22. P- ¿Puede abrir un taller mecánico?**

**R-** No se vería afectado por la prohibición, si bien, en caso de contar con tienda o zonas que entren dentro de las restricciones deberán cerrarse. Se trata de garantizar la movilidad de las personas que estén obligadas a usar un vehículo (ambulancias, policía, personal sanitario, trabajadores y trabajadoras en general), con las medidas de prevención y protección que los titulares estimen convenientes.

**23. P- ¿Las tiendas de suministro de material para vehículos pueden abrir?**

**R-** No al público, pero sí a los profesionales (talleres) puesto que debe poder mantenerse la posibilidad de reparar vehículos de las personas que los utilicen para trabajar.

**24. P- ¿Las tiendas de productos para la construcción pueden abrir?**

**R-** No al público, pero sí a los profesionales.

**25. P- ¿Las tiendas de suministros de fontanería pueden abrir?**

**R-** No al público. Sí para profesionales.

**26. P- ¿Las tiendas de telefonía móvil pueden abrir?**

**R-** Sí. Las tiendas de telefonía pueden abrir para la venta de teléfonos y otros elementos como auriculares, cargadores, etc. Han de garantizarse las comunicaciones.

**27. P- ¿Puede abrir un Bazar o Multiprecio?**

**R-** Sí, pero debe limitarse únicamente a la venta de alimentación, bebidas y productos sanitarios (primera necesidad). Cualquier otra demanda deberá ser rechazada por el personal auxiliar.

**28. P- ¿Las notarías y los registros de la propiedad pueden abrir?**

**R-** Sí, prestan un servicio público.

**29. P- ¿Puede abrir un locutorio?**

**R-** En principio la parte de teléfonos u ordenadores compartidos no está autorizado, si bien, de disponer de sección "equipos tecnológicos y de telecomunicaciones (recargas, pilas, baterías, cargadores...)" podría entenderse habilitado para vender esos productos de primera necesidad.

**30. P- ¿Las corredurías de seguros pueden abrir?**

**R-** Sí, son asimilables a los servicios financieros. En todo caso debe respetarse la distancia mínima entre clientes.

**31. P- ¿Puede seguir realizando servicios a domicilio (albañilería, fontaneros, técnicos de reparación, cerrajeros, instaladores, electricistas, limpieza...)?**

**R-** Sí, siendo necesario aportar aquellos medios o evidencias que justifiquen los trabajos. De igual modos, los clientes debemos entender que debemos limitar su función a las necesidades más urgentes y necesarias.

**32. P- Un compañero se ha ido a casa con síntomas compatibles por coronavirus, ¿Pueden obligar a cerrar el centro?**

**R-** Es fundamental evitar situaciones de riesgo y, ante la confirmación de una persona afectada, deben adoptarse las medidas oportunas de contención a la mayor brevedad. En este sentido, en caso de ser positivo en coronavirus, la Administración Sanitaria dispone de un protocolo de

actuación específico para el enfermo y el entorno que activará, si procede, en cuanto se le comunique.

### **33. P- ¿Qué medidas preventivas y de protección puede tomar la empresa?**

**R-** De nuevo, es fundamental proporcionar una información adecuada a los trabajadores tendentes a prevenir el contagio (medidas higiénicas y de limpieza), así como organizativas para reducir y limitar la exposición al riesgo por parte de los trabajadores (priorizar la asistencia telefónica y telemática frente a la presencial, organización de turnos, medidas de flexibilidad en la jornada laboral).

Se dan por sabidas las restricciones de asistencia a eventos en las zonas de riesgo, minimizar la asistencia a eventos, adaptar labores al teletrabajo o la suspensión total o parcial de la actividad.

### **34. P- Si el trabajador/a no asiste al trabajo por estar contagiado o en aislamiento preventivo ¿qué ocurriría?**

**R-** "De conformidad con el Real Decreto-Ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública, los periodos de aislamiento por contagio, a los exclusivos efectos por Incapacidad Temporal (IT), de las personas trabajadoras provocado por el virus COVID 19, se consideran como situación asimilada al accidente de trabajo."

### **35. P- ¿Cómo puedo adaptar mi negocio a las medidas dictadas?**

**R-** No hay un proceder concreto para cada vez tipo de negocio, pero debe aplicarse el sentido común. Evita colas o acumulación de personas en el negocio, para ellos coloca cartelera avisando sobre las distancias a mantener y número máximo de personas. Siempre que puedas usa el sistema total o parcialmente el sistema de pedidos por encargo, así podrás controlar las medidas higiénicas, controlar horarios y separar la preparación de alimentos del cobro. Retira los productos sensibles de la vía pública o del alcance de las personas (no confiemos en que los clientes finales higienicen ciertos artículos, como la fruta).

Mucho sentido común. Ventila y desinfecta con frecuencia (lejía), especialmente las zonas públicas de tu establecimiento. Evita el uso de las zonas comunes, como vestuarios, y si es posible, crea turnos y grupos de trabajo que no se crucen en ningún momento. Cuando sea posible, separa tareas. Minimizar al máximo la presencia de clientes es el

mayor objetivo: usa el teléfono o mensajería instantánea (whatsapp, telegram, messenger...) para atender los pedidos y crea una nueva línea de negocio. De este modo puedes atender a tus clientes si necesidad de que acudan. Aunque no factures tanto, en esta situación es más útil no fallar en ningún momento y estar activo.

**36. P- ¿Cómo puedo saber si se está aplicando correctamente los planes de Prevención de Riesgos Laborales? ¿Puedo acudir a mi sindicato?**

**R-** La empresa debe facilitar a los trabajadores el material e información sobre la adopción de medidas y las instrucciones necesarias para en caso necesario interrumpir la actividad. Se debe acudir al delegado de PRL, sin perjuicio de cualquier consulta o hecho que se quiera comunicar a la Inspección de Trabajo en Navarra (**948 261750**).

**37. P- ¿Se permite la venta ambulante de productos de alimentación?**

**R-** No se permite la venta ambulante minorista salvo en los casos de pueblos que no tienen tiendas de alimentación y quedarían desabastecidos y respetando en todo caso las medidas de salud indicadas.

**38. P- ¿Se pueden prestar servicios técnicos a domicilio?**

**R-** Sólo en caso de urgencia. Ejemplo caldera rota. Seguir las recomendaciones sanitarias para la prevención de trabajadores y trabajadoras y personas que habitan la casa.



**39. P- ¿Empresas de alquiler de vehículos?**

**R-** No está permitida la apertura del local comercial porque tiene la consideración de actividad comercial minorista. A pesar de todo, la actividad de alquiler como tal no está prohibida. Podría realizarse mediante tramitación telemática y cumpliendo todas las normas de distanciamiento en las entregas y devoluciones del vehículo y, en su caso, desinfección de los vehículos.

## 6. Consumo y Turismo

### 1. P- ¿Dónde y cómo puedo hacer una consulta o presentar una queja como consumidor?

**R-** Cualquier consulta puede realizarse ahora de forma telefónica.

ATENCIÓN AL PÚBLICO SERVICIO DE CONSUMO

TELÉFONOS: 848427733 y 848427758 en HORARIO: 08:00h a 14:00h

E-mail: [infoconsumo@navarra.es](mailto:infoconsumo@navarra.es)

### 2. P- ¿Cuáles son las medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, que afectan especialmente a las personas consumidoras y usuarias (RDL 8/2020)?

**R-** Entre otras, destacan las siguientes:

1.- Protección en el ámbito energético (gas natural y electricidad) y de suministro de agua:

- a) Las empresas suministradoras no podrán suspender el suministro a personas consumidoras vulnerables (1), vulnerables severas o en riesgo de exclusión social.
- b) Se prorroga automáticamente hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del bono social.
- c) Se suspende la actualización de precios regulados, a fin de evitar el alza del precio, del butano y tanto los gases licuados como la tarifa de último recurso del gas natural.

2.- Moratoria en el pago de deuda hipotecaria para la adquisición de vivienda habitual. Se aplicará en los supuestos de vulnerabilidad económica de la parte deudora, así como a fiadores y avalistas de la persona deudora principal.

3.- En cuanto a las telecomunicaciones:

- a) Se garantiza la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y del servicio universal.
- b) Se suspende la portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.
- c) No se realizarán campañas comerciales extraordinarias de contratación de servicios.



4.- Se interrumpe el plazo para la devolución de productos comprados bien en modalidad presencial o bien on-line. También afecta al plazo para ejercer el derecho de desistimiento (echarse atrás en las compras efectuadas fuera del establecimiento comercial).

Estas medidas estarán en vigor desde el 18 de marzo hasta que se publique una nueva orden.

### **3. P- ¿Qué medidas se han adoptado que afecten al sector del turismo?**

**R-** Se encuentran cerradas.

- Las Oficinas de Información Turística han suspendido su atención al público y se encuentran cerradas.
- Camino de Santiago, ante la limitación de la movilidad decretado al amparo del Estado de Alarma y mientras éste se encuentre en vigor, los albergues para peregrinos del Camino de Santiago se encuentran cerrados.

### **4. P- ¿Qué consecuencias tiene la cancelación de servicios turísticos de alojamiento?**

**R-** Aquellos servicios contratados de manera aislada o que, formando parte de un viaje, este no reúne las condiciones necesarias para constituir un viaje combinado.

1. Si la persona usuaria turística cancela la reserva sin existir una decisión de las autoridades que impida la prestación del servicio, en principio, podrían cobrarse los gastos de cancelación convenidos.

Así, en el caso de las casas rurales, establecimientos hoteleros, apartamentos y campamentos de turismo conforme a los distintos Decretos Forales reguladores de los mismos:

En primer lugar habrá que atender a lo que hayan estipulado las partes.

En ausencia de estipulación alguna, y teniendo en cuenta que el anticipo o señal que se puede solicitar puede alcanzar como máximo un 40% del importe que resulte en razón a las plazas y número de días por los que se efectúe la reserva.

- Si el desistimiento o anulación se comunica con más de 7 y menos de 15 días de antelación al señalado para la ocupación, el propietario podrá retener el 50% del importe del depósito.
- Si la anulación se comunica al alojamiento turístico rural dentro de los 7 días anteriores al señalado para la ocupación quedará a



disposición del propietario la cantidad recibida en concepto de señal o depósito.

- Si los clientes, sin previo aviso, no llegan antes de las 20 horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva, salvo que previamente se concrete entre el cliente y el propietario una hora de llegada posterior.

Además, en y, exclusivamente en el supuesto de las Casas Rurales, se prevé:

- Si efectuada la reserva, el alojamiento turístico rural no pudiera llevarla a la práctica llegado el día fijado, deberá indemnizar al cliente por todos los perjuicios ocasionados que resulten debidamente acreditados, independientemente de las sanciones administrativas que procedan.

- Que en los supuestos de resolución, anulación y cancelación de la reserva de plazas de alojamiento, y en defecto pacto expreso entre las partes, se entenderá que son de aplicación supletoria los preceptos de la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, que regulan dichos supuestos respecto del contrato de viajes combinados (si bien dicha norma ha sido sustituida por el Libro IV del .texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

En relación con los albergues habrá que estar a lo dispuesto entre las partes.

Por otro lado, es cierto que con anterioridad a la declaración del estado de alarma existían recomendaciones de algunas instituciones en el sentido de no viajar en relación algunas circunstancias, la consideración o no de dichas recomendaciones como causas de fuerza mayor será resuelta por los tribunales, si no se llega a una solución acordada con todas las partes.

2. Si la cancelación se produce una vez iniciado el alojamiento turístico sin existir una decisión de las autoridades que impida la prestación del servicio, podrían cobrarse los gastos de cancelación convenidos.

3. Si la cancelación se produce una vez iniciado el alojamiento turístico por una imposibilidad derivada de una decisión de las autoridades, el contrato se entenderá resuelto y devolviendo el precio sin costes de cancelación ni indemnizaciones.

4. Si la cancelación se debe a una imposibilidad de prestación del servicio, debido a una decisión de las autoridades, el contrato se entenderá resuelto por fuerza mayor, devolviéndose el precio sin costes de cancelación ni indemnizaciones.

El consumidor no tendrá la obligación de abonar las cantidades pendientes de cobro derivadas de la relación contractual, reclamar la devolución de los importes entregados y no tiene derecho a solicitar indemnización compensatoria.

El establecimiento no tiene obligación de cumplir las prestaciones pendientes de realización, ha de devolver las cantidades abonadas por el consumidor.

Por otra parte, se han de revisar las pólizas suscritas con entidades aseguradoras para estudiar las coberturas contratadas.

Dada la situación extraordinaria y cambiante ante la que nos encontramos y ante la incertidumbre generada, resulta especialmente recomendable que, en la medida de lo posible, las partes se propongan alcanzar acuerdos para por ejemplo la modificación de los contratos.



### **5. P- ¿Tengo que cerrar el hotel, hostel, alojamiento turístico, camping...?**

**R-** Se suspende la apertura al público de hoteles y alojamientos similares, alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia, campings, aparcamientos de caravanas y otros establecimientos similares.

El cierre se producirá en el momento en que el establecimiento no disponga de clientes y en todo caso el 26 de marzo.

Se permite mantener la prestación de los servicios de vigilancia, seguridad y mantenimiento.

Se permite la apertura al público de establecimientos turísticos que alberguen a clientes, que el 14 de marzo, se hallasen hospedados de manera estable y de temporada, siempre que los ocupantes cuenten con infraestructuras, en sus propios espacios habitacionales, para poder llevar a efecto actividades de primera necesidad. No obstante, no se podrán admitir nuevos clientes hasta que finalice el estado de alarma.

### **6. P- ¿Están abiertas las ITVs?**

**R-** Las estaciones de ITV permanecerán cerradas durante el periodo de vigencia del Estado de Alarma, en la medida en que los plazos administrativos quedan suspendidos por el citado decreto y ante la imposibilidad de garantizar el servicio observando el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias.



Esto aplica igualmente a las instalaciones (eléctricas, térmicas, gas, equipos a presión, ascensores) que tienen que someterse a inspecciones o mantenimientos periódicos.

## 7. Cultura, Biblioteca, Archivo y Museos

---

### **Bibliotecas**

#### **1. P- No puedo devolver los préstamos que tengo en casa ¿Me sancionarán?**

**R-** Los préstamos actualmente activos y cuya fecha de devolución prevista tengan lugar durante el periodo de alerta no van a generar ningún tipo de sanción.

#### **2. P- ¿Puedo renovar a través del catálogo online los préstamos que tengo en casa?**

**R-** No es necesario. Todos los préstamos han visto modificada su fecha prevista de devolución hasta el 14 de abril de 2020, por lo que tampoco es necesario renovarlos desde el área privada del catálogo online. Esta ampliación de plazo se repetirá todas las veces que sea necesario.

#### **3. P- ¿Puedo devolver los documentos que tengo en casa en el buzón exterior de la biblioteca?**

**R-** Se recomienda encarecidamente no utilizar los buzones exteriores de las bibliotecas públicas para devolver los préstamos: es preferible que los documentos que están en préstamo se vayan devolviendo paulatinamente una vez cese el periodo de alerta.

#### **4. P- No tengo carné de biblioteca, ¿significa esto que no puedo acceder a ninguno de los servicios online?**

**R-** La Red de Bibliotecas habilita la posibilidad de solicitar carnet de lector/a mediante el formulario disponible en la dirección:

<https://administracionelectronica.navarra.es/SolicitudCarneBiblioteca.WEB/Pages/SolicitudCarnet.aspx>, que una vez tramitado da acceso a todos los servicios online.

Dadas las dificultades de gestión a las que ciertas bibliotecas se están viendo sometidas, se recomienda dirigir todas las solicitudes de nuevos carnés a la Biblioteca de Navarra, que aparecerá identificada en el desplegable del formulario como "Pamplona-Biblioteca de Navarra".

**5. P- He intentado solicitar el carné de lector/a desde el formulario propuesto, pero no puedo adjuntar la fotografía. ¿Hay alguna alternativa para obtener el carné de lector?**

**R-** Mientras dure el estado de alerta, también podrá solicitarse el carné de lector/a cumplimentando el formulario disponible en:

<https://next.navarra.es/documents/3379244/0/Formulariodesolicitud1.doc/13e3be2f-b32e-e407-4aef-6e5945351add?t=1577446524286>, y enviándolo a la dirección de correo [bibliotecas.publicas@navarra.es](mailto:bibliotecas.publicas@navarra.es), sin necesidad de acompañarlo con la documentación en la nota (a). Se generará un carné de lector/a virtual con una validez de tres meses que habilitará a los lectores/as para el uso de todos los servicios digitales durante el periodo señalado.

**6. P- ¿Qué servicios online de la Bibliotecas Públicas están disponibles?**

**eBiblio:** <https://navarra.ebiblio.es/opac/#indice> Lectura de libros electrónicos, revistas y audiolibros.

Toda la información en:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/PDebiblio.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/PDebiblio.htm)

**eFilm:** [https://navarra.efilm.online/es/efilm\\_navarra/](https://navarra.efilm.online/es/efilm_navarra/) Películas y documentales en streaming.

Toda la información en:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/efilm.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/efilm.htm)

**infoMagazine:**

[https://navarra.infomagazine.online/es/emagazine\\_navarra/](https://navarra.infomagazine.online/es/emagazine_navarra/)

Lectura en streaming de revistas de actualidad.

Toda la información en:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/infoMagazine.htm](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Que+ofrecemos/Plataformasdigitales/infoMagazine.htm)

**Binadi:** <https://binadi.navarra.es/opac/index.php?codopac=OPBIN>

Descarga directa de obras digitalizadas del patrimonio bibliográfico navarro, principalmente impresas pero también manuscritas, tanto de temática navarra como escritas o producidas en esta Comunidad.

Toda la información en:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Biblioteca+y+Filmoteca+de+Navarra/Biblioteca+Navarra+Digital/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Biblioteca+y+Filmoteca+de+Navarra/Biblioteca+Navarra+Digital/)

Programación especial de actividades emitidas online:

<https://biblionavarracomunidad.wordpress.com/> (enlace provisional)



### **7. P- ¿Cómo afecta esta situación al proceso de las oposiciones de encargado de biblioteca?**

**R-** Como se señala en la ficha de la oposición en la página del Gobierno, se interrumpen los plazos de los trámites en curso mientras dure el estado de alarma por el coronavirus.

[http://www.navarra.es/home\\_es/Servicios/ficha/8497/Encargado-de-Biblioteca-Oposicion-2020](http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/8497/Encargado-de-Biblioteca-Oposicion-2020)

### **Archivos.**

#### **1. P- ¿Cuándo retomará el Archivo Real y General de Navarra las lecciones del Curso de Historia de Navarra?**

**R-** El Curso de Historia de Navarra que viene ofreciendo el Archivo Real y General de Navarra se retomará una vez recuperada la situación de normalidad, momento en que volverán a programarse las lecciones con los profesores. La dirección del Archivo se pondrá en contacto con cada participante para informarle de las nuevas fechas de impartición de las lecciones hasta la conclusión del curso.

#### **2. P- He solicitado digitalización de documentos en el Archivo (bien en el Archivo Contemporáneo de Navarra, bien en el Archivo Real y General de Navarra). ¿Cuándo los recibiré?**

**R-** El servicio de digitalización de documentos se mantiene en funcionamiento, con las limitaciones que puedan sobrevenir debido a la excepcionalidad del momento. Recibirá por correo electrónico la documentación digitalizada siguiendo el cauce habitual.

### **3. P- ¿Puedo acceder a la documentación del Archivo Real y General de Navarra y del Archivo Contemporáneo de Navarra on-line? ¿Sobre qué documentos puedo efectuar mi consulta?**

**R-** Buena parte de los fondos documentales más consultados del Archivo Real y General de Navarra y del Archivo Contemporáneo de Navarra es públicamente accesible a través de Archivo Abierto, una herramienta de consulta del patrimonio documental de Navarra on-line disponible en <http://www.culturainavarra.es/es/inicio>

A través de ella podrá acceder a 257.805 registros de diferentes ámbitos, entre los que destacan por su volumen los referentes a Tribunales Reales, con 198.242 registros, Guerra Civil con 42.324, Minas con 4.869, Fondo Rena con 4.032 y Fototeca con 3.502. Otras áreas incluidas corresponden a Riqueza Territorial, Archivo de la Música y de las Artes Escénicas, Cartografía e Iconografía, Arquitectura, Comptos, Fondo Bonaparte, Colección Juan Moscoso, Población y Vías Pecuarias – Cañadas.

### **4. P- ¿Atienden consultas on-line en el Archivo Real y General de Navarra y del Archivo Contemporáneo de Navarra? ¿Cómo me puedo dirigir a ellos?**

**R-** El Archivo Real y General de Navarra y del Archivo Contemporáneo de Navarra atienden consultas a través del correo electrónico.

Para contactar con el Archivo Contemporáneo de Navarra (Cordovilla): [archivo.administracion.consultas@navarra.es](mailto:archivo.administracion.consultas@navarra.es)

Para contactar con el Archivo Real y General de Navarra: [archivogeneral@navarra.es](mailto:archivogeneral@navarra.es)

## **Museos.**

### **1. P- ¿Se puede consultar el catálogo de los museos en internet?**

**R-** Las direcciones web para los diferentes museos son:

[www.museodenavarra.navarra.es](http://www.museodenavarra.navarra.es); [www.museodelcarlismo.navarra.es](http://www.museodelcarlismo.navarra.es);  
[www.museoetnologico.navarra.es](http://www.museoetnologico.navarra.es)

### **2. P- ¿está abierto el Museo de Navarra?**

**R-** Ante la situación de estado de alarma por coronavirus ningún museo está abierto al público.

## 8. Derechos Sociales

### 1. P- ¿Cómo va a gestionar el SNE las demandas de empleo?

**R-** El Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare (SNE-NL) renovará de forma automática desde el lunes 16 de marzo de 2020 todas las demandas de empleo. La renovación de oficio de la demanda de empleo implica que tampoco será necesario realizar la gestión por teléfono, internet o aplicación móvil. El SNE-NL realizará renovaciones automáticas (sellados) hasta, al menos, el 3 de abril.

Asimismo, las personas desempleadas por primera vez y quienes necesiten reactivar la demanda tras un periodo trabajando, podrán solicitar la gestión por teléfono o correo electrónico, a través de su agencia de referencia.

Las personas afectadas por **ERTE o ERE** no tendrán que realizar ninguna gestión, dado que el SNE-NL actúa de oficio.

#### **Atención presencial, telemática y telefónica**

Todas las agencias del SNE-NL han ampliado los números de teléfono a disposición de la ciudadanía, pueden consultarse en el [siguiente documento adjunto](#).

Además, el SNE-NL ha suspendido atención presencial al público conforme a la Orden Foral de medidas preventivas en los centros de trabajo de la Administración.

Este organismo recuerda a la ciudadanía que también se pueden realizar trámites relacionados con la demanda de empleo (informes, activación, modificación de datos, etc) a través de [www.empleo.navarra.es](http://www.empleo.navarra.es). Y con carácter general, presentar documentos a través de [www.empleo.navarra.es](http://www.empleo.navarra.es) Menú - Trámites - [Registro General Electrónico](#).

#### **Subsidio por desempleo**

El SNE-NL será flexible con las situaciones que se presenten. Y recuerda que todo lo referente a las prestaciones y subsidios por desempleo es competencia exclusiva del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), que atiende en su [sede electrónica](#) ; en el 901 11 99 99; y en teléfono 948 990 598. Este organismo ha comunicado que no se tendrán en cuenta los plazos para solicitar prestaciones y subsidios.

### 2. P- ¿Van a permanecer abiertos los Servicios Sociales de Base?

**R-** Los Servicios Sociales de Base deben permanecer abiertos, aunque se priorizará la atención telefónica y telemática. Solo presencialmente



aquellos casos que no puedan ser resueltos por otras vías. Cada centro tiene las recomendaciones para conjugar las medidas preventivas de los trabadores y los usuarios.

### **3. P- ¿A qué servicio Social me corresponde acudir?**

**R-** En la página web del departamento existe un buscador, donde se introduce la localidad donde se reside. Pinchar [AQUÍ](#), para acceder.

### **4. P- ¿Se pueden realizar visitas a los centros residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad?**

**R-** Se restringen todo tipo de visitas a centros residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad, si bien se utilizarán los medios telemáticos disponibles que hagan posible la comunicación de las personas residentes con sus familias.

### **5. P- ¿Cómo afecta la aplicación del estado de alarma a los centros de día y estancias diurnas para personas mayores y centros de día para personas con discapacidad?**

**R-** Permanecerán cerrados. Dpto. Derechos Sociales comprueba con la familia de quien se hace cargo de los mayores y personas con discapacidad, quien se va hacer cargo de los cuidados. Si no es posible, el propio centro con su personal hará seguimiento telefónico y visitará el domicilio para tareas de aseo, administración de medicinas, curas etc.

Para personas discapacitadas, el seguimiento se hará de forma individualizada. La Sección de Servicios para Personas con Discapacidad, coordinará con una psicóloga el apoyo desde los centros a las familias.

### **6. P- Servicio de apoyo para los centros residenciales**

**R-** Se ha informado a todos los centros residenciales de personas mayores y discapacidad la puesta en marcha de un servicio de apoyo en el Departamento de Derechos sociales para centralizar las consultas que pudieran surgir en relación al coronavirus y las medidas en distintos supuestos. En aquellas residencias donde se detecte un caso probable o confirmado de COVID-19 se realizará un seguimiento y apoyo sobre dudas entorno las medidas preventivas y de actuación. Teléfono de contacto: 689259649. Correo de contacto: mj.zugasti.moriones@navarra.es.

### **7. P- Contratación de cuidadores para atención a personas dependientes**

**R-** Como medida extraordinaria, durante el periodo que dure la crisis socio sanitaria, puede contratarse a familiares y personas que carezcan de la titulación habitual requerida, tendiendo acceso, igualmente, a las ayudas del Departamento de Derechos sociales para la contratación de cuidadoras.

### **8. P- ¿Cómo afecta la aplicación del estado de alarma a los clubs de jubilados y los centros ocupacionales para personas con discapacidad?**

**R-** Los clubs de jubilados y los centros ocupacionales para personas con discapacidad deben permanecer cerrados.

### **9. P- ¿Cómo se va a proceder en la situación actual a la atención a las personas sin hogar?**

**R-** Desde el Departamento de Derechos Sociales se mantiene un contacto con todos los Servicios Sociales de Base de cada municipio de la Comunidad Foral para gestionar la atención a este colectivo.

Además, se garantizará la prestación del Servicio de Acogida para Personas sin Hogar con cobertura las 24 horas en Pamplona y Tudela.

El Gobierno de Navarra trabaja en coordinación con el Ayuntamiento de Pamplona y el Gobierno central para dar una cobertura total a las personas sin hogar.

### **10. P- Renta Garantizada**

**R-** Se ha procedido a la suspensión de plazos administrativos. Se procederá a la renovación de oficio, completándose la gestión una vez que finalice la situación de alarma.

Los técnicos siguen con su gestión de forma telemática. También personal permanece en la sede del departamento para continuar con su tramitación. Refuerzo de todos los servicios telefónicos y telemáticos.

### **11. P- Se sigue atendiendo al público en el 848 42 68 87.**

**R-** Estas prestaciones gestionadas en el Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo.

Recientemente se ha enviado el Impreso Declaración Individual del Pensionista (Revisión anual) a todas las personas perceptoras de Pensión No contributiva, se les ha informado ya que el plazo del 31/03/2020 establecido para la remisión de dicho impreso **se deja sin efecto**. Se recomienda que las personas interesadas eviten ir a los servicios para realizar ese trámite y que lo hagan en cuanto la situación lo permita. No obstante, si tienen posibilidad y mientras dure esta situación lo pueden enviar escaneado directamente al correo del Negociado de Pensiones: [nepen@navarra.es](mailto:nepen@navarra.es)

### **12. P- Personas usuarias del servicio telefónico de emergencia**

**R-** El Departamento de Derechos Sociales se pondrá en contacto periódico con todas las personas usuarias del servicio telefónico de emergencia para interesarse por su situación, velar por su bienestar y tomar medidas en caso de ser necesario.

### **13. P- ¿Se va a mantener la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)?**

**R-** Sí. Se mantendrá la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, salvo en aquellos casos en que se cuente con el apoyo familiar necesario y/o se pueda prescindir o reducir el servicio prestado sin que se generen situaciones de desprotección, priorizando la atención personal.

Cada Entidad Local elaborará un Plan de Contingencia que garantice la prestación del servicio para las situaciones de alta necesidad. Se evitará, en la medida de lo posible, la rotación de personal en un mismo domicilio y se mantendrá el registro diario de las personas atendidas.

### **14. P- Suministro de alimentos y productos básicos**

**R-** Se ha establecido un protocolo de suministro para personas altamente vulnerables. Medidas coordinadas con Dpto. Educación, Cruz Roja, Secretariado Gitano, Gaz Kaló y el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social del Dpto. de Derechos Sociales.

Servicios Sociales canalizarán las demandas urgentes de alimentos que puedan surgir. Se coordina con el Banco de Alimentos y la Delegación del Gobierno la garantía de suministro a entidades de reparto con las que colaboran habitualmente, para atender los casos más urgentes.

### **15. P- Personal expatriado de las ONGD**

**R-** Se están identificando personas expatriadas de las Comunidad Foral. Si hubiera dificultades, se realizarán los trámites oportunos y gestiones para facilitar la vuelta.

### **16. P- Garantía de alimentos para menores y familias en situación de vulnerabilidad**

**R-** Desde el Departamento se están haciendo las gestiones necesarias para garantizar el suministro de alimentos a las unidades familiares que reciben subvención desde el Departamento de Educación para el comedor y otras familias en situación de vulnerabilidad.

## 9. Educación

---

### 1. P- ¿Se va a suspender la EVAU?

**R-** No. La prueba de Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) no va a suspenderse, pero sí podría retrasarse en las condiciones que se estimen oportunas.

Desde el Gobierno de Navarra se está coordinando con el Gobierno de España y el resto de autonomías de manera proactiva.

### 2. P- ¿Cómo afecta la aplicación del estado de alarma a la UPNA?

**R-** La Universidad Pública de Navarra ha acordado suspender todas las actividades presenciales de los miembros de la comunidad universitaria a partir del lunes, 16 de marzo, fecha en la que se han cerrado todas las instalaciones.

Esta decisión se ha tomado en coordinación con el Gobierno de Navarra y después de que el Gobierno de España decretara este fin de semana el estado de alarma como medida para atajar el avance del coronavirus (Covid-19).

La UPNA ha informado de que estas medidas no van a suponer la suspensión de la actividad universitaria, ya que se mantendrá de forma no presencial a través de trabajo a distancia y mediante diferentes recursos que la universidad ha puesto a disposición del alumnado, del personal de administración y servicios (PAS) y del personal docente e investigador (PDI).

### 3. P- ¿Sigue adelante la preinscripción para las 11 Escuelas Infantiles de Pamplona?

**R-** No. El Ayuntamiento de Pamplona, a través del Organismo Autónomo de Escuelas Infantiles, suspende el plazo de preinscripción para las escuelas infantiles de su red. Una decisión tomada que desplaza a la inicial de hacerlo mediante cita previa, siguiendo lo establecido en la orden Foral del Consejero de Educación y la declaración del Estado de Alarma, por las que se suspenden e interrumpen todos los plazos de preinscripción y matrícula del alumnado en todos los centros, etapas y ciclos.

En Pamplona existen once escuelas infantiles de titularidad municipal (Mendabaldea, Haurtzaro, Mendillorri, Fuerte el Príncipe - Printzearen Harresi, Donibane, Izartegi, Goiz Eder, José María Huarte, Hello Buztintxuri, Hello Azpilagaña y Hello Egunsenti). En la ciudad otras cinco Escuelas Infantiles dependientes del Gobierno de Navarra (Santa Teresa,

San Jorge, Nuestra Señora de los Ángeles, Ninia Etxea y Nuestra Señora de Roncesvalles).

**4. P- ¿Dónde puedo informarme de las últimas directrices del Departamento de Educación sobre el funcionamiento de los centros en el periodo de suspensión?**

**R-** Las instrucciones de funcionamiento de los centros durante el periodo de suspensión de la actividad presencial se pueden consultar en el portal del Departamento de Educación: <https://www.educacion.navarra.es/>

**5. P- ¿Debe acudir el profesorado a los centros educativos las dos próximas semanas?**

**R-** El Departamento de Educación ha remitido a todos los centros educativos públicos y privados de Navarra nuevas instrucciones para que el profesorado, en la medida en que disponga de los suficientes medios digitales, realice su labor docente a distancia, así como las labores de coordinación, sin asistir al centro, siempre y cuando quede garantizada la atención docente no presencial al alumnado.

**6. P- ¿Se permite convocar claustros o reuniones presenciales de personal en los centros educativos?**

**R-** Salvo indicación expresa por parte del Departamento de Educación, no se convocarán claustros ni reuniones presenciales de personal en los centros. Otros servicios que se suspenden son los de comedor y transporte y todas las actividades complementarias y extraescolares.

**7. P- ¿Cómo afecta la aplicación del estado de alarma al alumnado que iba a realizar estancias formativas en otros países?**

**R-** Se han suspendido estancias en el extranjero de alumnado que iba a realizar estancias formativas en otros países.

## 10. Hacienda Tributaria de Navarra

---

### 1. P- ¿Hasta cuándo está vigente la suspensión de los plazos?

R- Estará en vigor hasta el 30 de abril

### 2. P- ¿A quiénes afectan los aplazamientos de las autoliquidaciones?

R- Afectan a empresas, PYMES y personas autónomas.

### 3. P- ¿Está la eliminación del pago de la cuota de autónomos incluida en las medias aprobadas?

R- No lo está. El pago de esa cuota es una competencia que no pertenece a Navarra.

### 4. P- ¿Está abierta la atención presencial en las oficinas?

R- No lo está. La red territorial de oficinas de Hacienda permanecerá cerrada en su atención presencial mientras se prolonga el Estado de Alarma decretado.

Otros canales de información son:

- [www.hacienda.navarra.es](http://www.hacienda.navarra.es)
- correo electrónico [hacienda.navarra@navarra.es](mailto:hacienda.navarra@navarra.es)
- teléfono 948 50 51 52.

### 5. P- ¿Se va a suspender la campaña de la renta?

R- Es una decisión que no se ha tomado y que dependerá (como todo) de la situación en la que se encuentre el país. En cualquier caso, cualquier decisión en ese sentido se comunicará oportunamente a la ciudadanía.

### 6. P- ¿Van a permanecer abiertas las oficinas territoriales de la Hacienda foral para la atención presencial?

R- Hacienda Foral de Navarra cerrará temporalmente su red de oficinas territoriales para la atención presencial a los y las contribuyentes. La medida se ha adoptado como consecuencia del estado de alarma declarado.



Otros canales de información son:

- [www.hacienda.navarra.es](http://www.hacienda.navarra.es)
- correo electrónico [hacienda.navarra@navarra.es](mailto:hacienda.navarra@navarra.es)
- teléfono 948 50 51 52.

**7. P- ¿Dónde puedo informarme de las últimas directrices del Departamento de Hacienda?**

**R-** Los canales de información son: [www.hacienda.navarra.es](http://www.hacienda.navarra.es) , mediante el correo electrónico [hacienda.navarra@navarra.es](mailto:hacienda.navarra@navarra.es) y el teléfono 948 50 51 52.



## 11. Ocio y Creencias

### 1. P- ¿Se puede jugar en instalaciones deportivas o recreativas?

**R-** No se puede. Ni en las públicas ni en las privadas. En el caso de instalaciones deportivas en el interior de comunidades de vecinos, será responsabilidad de la Presidencia de la Comunidad evitar que esas canchas o instalaciones, como pistas de pádel, tenis o piscinas, sean utilizadas (no se puede garantizar ausencia de riesgo de transmisión en elementos comunes). En caso de que no se cumpla esta prohibición serán las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad las que procedan a su precinto. En todo caso, recuerda que el decreto de estas medidas busca evitar la reunión y contacto entre personas.

### 2. P- ¿Y en zonas comunes y azoteas puedo quedarme a tomar el aire?

**R-** No, el uso de las zonas comunes es una fuente de transmisión comunitaria. Tan sólo en casos MUY concretos de personas con necesidades especiales (autismo con riesgo de autolesión y análogos), previa consulta, y compromiso de resto de vecinos de respetar una zona aislada, se está dando salida a casos MUY particulares.

### 3. P- ¿Puedo programar una barbacoa o realizar una quema agrícola?

**R-** No, ni las actividades de ocio están permitidas ni tampoco la quema agrícola.

### 4. P- ¿Puedo ir al monte, pasear por allí o pescar?

**R-** No. Únicamente se puede salir, en el menor tiempo posible, para realizar las acciones autorizadas como comprar alimentos, acudir y volver del trabajo, asistir a los centros médicos.



### 5. P- ¿Se puede acudir a iglesias o lugares de culto de otras religiones?

**R-** El arzobispado de Pamplona y Tudela ha decidido suspender las misas públicas.

Desde la página <http://www.iglesianavarra.org/> puede tener información de cómo asistir a la misa por Internet, Televisión o radio.

Igualmente se han cerrado las mezquitas.

## **6. P- Ha fallecido un familiar ¿puedo ir al tanatorio y posterior inhumación y/o incineración?**

**R-** Consulte con la empresa funeraria antes de desplazarse por si hubiera algún tipo de restricción. En caso de que no haya restricción puede acudir. Siendo causa a justificar, tener que comprobar por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la veracidad de un hecho así se antoja innecesario. Seamos serios. La única limitación estricta es la prohibición de velatorio a los fallecidos por coronavirus.

## **7. P- ¿Puedo acudir al cementerio?**

**R-** Llame a su Ayuntamiento para conocer si existe alguna restricción.

El cementerio municipal de San José, en **Pamplona** ha cerrado desde este lunes sus puertas a los visitantes, en cumplimiento de las directrices marcadas por el Gobierno de España al decretar el estado de alarma para afrontar la crisis provocada por el coronavirus Covid-19. La restricción de acceso al recinto se extenderá mientras se prolongue esta situación.

No obstante, se seguirán realizando servicios funerarios programados tanto de incineraciones como de entierros. En estos casos, se permite la asistencia de allegados siempre y cuando no superen las 20 personas, no haya aglomeraciones y se mantenga una distancia de dos metros entre los participantes en los servicios funerarios.

La medida ha sido aprobada este lunes por el Ayuntamiento de Pamplona, dentro del ejercicio de sus propias competencias dentro del marco del Real Decreto 463/2020 que declara el estado de alarma.

En cualquier caso, en los servicios de entierro siga las recomendaciones de la autoridad sanitaria (mantener distancia de seguridad de 1,5m, gestiones administrativas por parte de un único miembro de la familia, evitar aglomeraciones...).

## 12. Personas Migrantes

---

### 1. P- ¿Está garantizada la cobertura sanitaria universal y gratuita a todas las personas residentes en Navarra?

**R-** El Gobierno de Navarra garantiza la cobertura sanitaria universal y gratuita a todas las personas residentes en la Comunidad foral, con independencia de que se posea o no la tarjeta sanitaria, ante la inquietud de algunos colectivos de migrantes sobre cómo actuar si sufren síntomas del coronavirus.

Desde el Departamento de Políticas Migratorias y Justicia, en coordinación con el Departamento de Salud, se está haciendo llegar esta información a los diferentes colectivos de migrantes, a quienes se les indica que sigan el protocolo establecido por el Gobierno de Navarra; es decir, llamar al centro de salud correspondiente en el caso de síntomas relacionados con la enfermedad o al 112 en el supuesto de que se precise atención urgente.

Cabe destacar que los teléfonos de atención del Departamento de Salud del Gobierno de Navarra (112 y Consejo Sanitario, 948 290 290) disponen de sistemas de traducción para que las personas migrantes que no puedan comunicarse en castellano o euskera puedan hacerlo en su idioma nativo, tanto en los teléfonos de emergencia como en los diferentes centros de salud.

### 2. P- ¿Siguen abiertos los servicios de asesoramiento en extranjería y de mediación intercultural con población migrante?

**R-** Sí. El Gobierno de Navarra va a mantener, por vía telefónica y telemática, los servicios de asesoramiento en extranjería y de mediación intercultural con la población migrante, que presta a través de Cruz Roja.

En concreto, el Servicio de Asesoramiento en Extranjería se suspende de manera presencial y solo será tendido de manera telemática. En cuanto al Servicio de Mediación Intercultural, solo se atenderán de manera presencial aquellas necesidades que, por su necesidad vital, sean imprescindibles. En el resto de los casos se atenderá de forma telefónica y telemática.

### 3. P- ¿Me pueden atender a pesar de no tener tarjeta sanitaria?

**R-** Sí. La atención sanitaria va a ser universal y gratuita, independientemente de que se tenga o no tarjeta sanitaria. Los canales de información son los mismos que a la población autóctona; centro de salud, 948 290 290 y 112 (SÓLO para urgencias).

**4. P- No entiendo muy bien el castellano ni el euskera, ¿pueden atenderme en mi idioma?**

**R-** Sí, todos los teléfonos de atención sanitaria del Gobierno de Navarra llevan incorporado un sistema de traducción al idioma que se necesite.

**5. P- ¿Sigue abierto el servicio de asesoría legal en materia de extranjería?**

**R-** El Servicio de Asesoría Legal en materia de Extranjería que ofrece el Gobierno de Navarra a través de Cruz Roja seguirá operativo pero solo de manera telemática. Para más información, ponte en contacto con los teléfonos de Cruz Roja de tu zona geográfica.

Pamplona-Iruña- 948 206 570

Estella-Lizarra- 948 795 099

Sanguesa/Zangoza- 948 870 527

Tudela/Tutera- 948 827 450

Altsasu- 678 50 95 70

Castejón- 948- 827 450

Cintruénigo- 948 827 450

Lodosa- 948 693 805

Tafalla- 948 700 358

**6. P- ¿Sigue abierto el Servicio de Mediación Intercultural?**

**R-**Solo se atenderán de forma presencial aquellas situaciones que, por su necesidad vital, sean imprescindibles. El resto, de forma telefónica y telemática en los siguientes números.

Secretariado Gitano- 948 38 26 80 ([mediacionnavarra@gitanos.org](mailto:mediacionnavarra@gitanos.org))

Cruz Roja Pamplona- 948 20 36 42 ([mediacionnavarra@cruzroja.es](mailto:mediacionnavarra@cruzroja.es))

Cruz Roja Tudela- 948 82 74 50 ([mediacionnavarra@cruzroja.es](mailto:mediacionnavarra@cruzroja.es))

**7. P- Me han dicho que el Gobierno de Navarra va a contratar a los extranjeros que tenemos título sanitario pero no lo tenemos homologado...**

**R-** No, lo que se está haciendo desde el Departamento de Políticas Migratorias es elaborar un listado con todos esos profesionales que residan en Navarra para facilitárselo a Salud y, llegado el caso, poder

hacer uso de sus servicios en virtud de una de las medidas excepcionales aprobadas por el Gobierno de España para que estos profesionales sin título homologado puedan incorporarse en esta situación de excepcionalidad. En todo caso, no se les va a homologar el título sino que esta medida solo se mantendrá en la situación de alarma. Si eres un profesional sanitario en esta situación, puedes hacer llegar tu CV a [dgpolicasmigratorias@navarra.es](mailto:dgpolicasmigratorias@navarra.es)

**8. P- Tenía una cita con Extranjería para la renovación de papeles y tengo miedo de no poder hacerla y perder lo que ya tenía o que me expulsen**

**R-** No, eso no puede pasar. Quedan suspendidos todos los plazos administrativos durante el estado de alarma. Todos.

**9. P- Necesito hacer una solicitud de autorización y renovación de larga duración tanto del permiso de trabajo como del de residencia**

**R-** Lo puedes seguir haciendo por Internet, a través del Programa Mercurio, es la siguiente dirección.

[https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/HomeSede.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html)

**10. P- Tengo dudas sobre trámites con mis papeles**

**R-** Extranjería no va a realizar atención presencial pero seguirá atendiendo a través del t

**11. P- Tenía ya una cita con Extranjería**

**R-** Han quedado suspendidas. Probablemente ya te han avisado pero si no lo han hecho, te avisarán de tu nueva cita cuando el servicio vuelva a funcionar.

## 13. Servicios Públicos y Gestiones

---

### 1. P- ¿Puedo acudir a las oficinas presenciales del Gobierno a realizar los trámites habituales?

**R-** No. Se ha suspendido la asistencia y atención presencial. La asistencia se realizará por vía telefónica o telemática.

Puede presentar documentos digitalmente a través del Registro General Electrónico en el enlace web [registroelectronico.navarra.es](http://registroelectronico.navarra.es). No obstante, no tenga prisa todos los plazos de procedimientos administrativos están suspendidos.

### 2. P- ¿Se puede acceder a los edificios judiciales de Navarra?

**R-** El Tribunal Superior de Justicia de Navarra (TSJN) ha acordado que únicamente se permita el acceso a los edificios judiciales de la Comunidad Foral -Pamplona, Tudela, Tafalla, Estella y Aoiz- a los ciudadanos y ciudadanas que presenten la citación o documento que acredite haber sido citado o llamado por un órgano judicial. En caso de duda, se comprobará telefónicamente, en el acto, con el órgano en cuestión.

En ningún caso, según el acuerdo alcanzado con el departamento de Políticas Migratorias y Justicia del Gobierno de Navarra, se permitirá la entrada para la obtención de información.

### 3. P- ¿Y al Registro Civil?

**R-** El Registro Civil prestará atención permanente durante las horas de audiencia. En particular, deberán asegurar la expedición de licencias de enterramiento, las inscripciones de nacimiento en plazo perentorio y la celebración de matrimonios del artículo 52 del Código Civil. Es decir, se suspenden los matrimonios civiles y solo se celebrarán en el caso en el que uno de los contrayentes está en peligro de muerte.

### 4. P- ¿Qué actuaciones urgentes, esenciales e inaplazables se seguirán prestando en los juzgados y tribunales? Algunas de ellas son:

**R-** En el orden jurisdiccional social, la celebración de juicios declarados urgentes por la ley y las medidas cautelares urgentes y preferentes, así como los procesos de EREs y ERTes.

En general, los procesos en los que se alegue vulneración de derechos fundamentales y que sean urgentes y preferentes, es decir, aquellos

cuyo aplazamiento impediría o haría muy gravosa la tutela judicial reclamada.

### **5. P- ¿Continúan funcionando los recursos y servicios de atención a víctimas de violencia de género en Navarra?**

**R-** Los recursos y servicios contra la violencia hacia las mujeres están funcionando.

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIIVs) atienden telefónicamente en su horario habitual. En esta web se encuentran los horarios y teléfonos de las EAIIVs de Navarra:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Servicios/ficha/3818/Equipo-de-atencion-integral-a-victimas-de-violencia-de-genero](https://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/3818/Equipo-de-atencion-integral-a-victimas-de-violencia-de-genero)

El Servicio Municipal de Atención a las Mujeres en Pamplona (SMAM), en su horario habitual, presta atención telefónica mediante el número 948 420 940.

La Oficina de Atención a las víctimas del delito atiende de manera telefónica en su horario habitual. Los teléfonos de este recurso son: 848423376, 848421387 y 848427671.

Siguen en funcionamiento los recursos de acogida de la Comunidad foral, tales como los centros de urgencias, casas de acogida y pisos de residencia, si bien se han adoptado todas las medidas de seguridad derivadas de esta situación.

### **6. P- ¿Cómo debo actuar en una situación urgente de violencia contra las mujeres?**

**R-** Si es urgente, a través del 112 y, en su horario habitual, están los equipos de atención a la violencia contra las mujeres.

### **7. P- ¿Cómo afecta esta situación a los juzgados de violencia sobre la mujer?**

**R-** Los juzgados de violencia sobre la mujer realizarán los servicios de guardia que les correspondan. En particular, deberán asegurar el dictado de las órdenes de protección y cualquier medida cautelar en materia de violencia sobre la mujer y menores.

### **8. P- ¿Abre Correos?**

**R-** Las oficinas de Correos abren por las mañanas de 09:30 a 12:30 h. (ni tardes ni fines de semana) para entrega y recepción de correo/paquetería. No se entregan notificaciones al bloquearse desde los órganos remitentes. El reparto domiciliario funciona con limitaciones.

En su dirección encontrará respuesta a las preguntas acerca del servicio de correos que le puedan interesar

<https://www.correos.es>

### **9. P- ¿Qué hago si tengo que renovar el DNI?**

**R-** Todas las gestiones administrativas a realizar en las Comisarías de Policía Nacional han sido suspendidas. Se amplía el período de vigor del DNI en un año desde el decreto de Estado de Alarma el 14 de marzo

### **10. P- ¿Afecta el Estado de Alarma al funcionamiento de Hospitales y centros de salud?**

**R-** Sí, y conviene consultar con ellos la vigencia de citas. En algunos casos se ha suspendido la actividad programada en consultas, pruebas y quirófano dando prioridad a los casos urgentes o no demorables (informarán a los afectados telefónicamente). Se valorará cada cita de forma personalizada.

### **11. P- ¿Puedo hacer gestiones y trámites con la Seguridad Social?**

**R-** Se ha cerrado la atención presencial en sus oficinas. Existen opciones para trámites urgentes mediante Sede Electrónica (Sistema Red y del Registro Electrónico) y teléfonos 901166565 (INSS) y 901502050 (TGSS)

[www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)

### **12. P- ¿Puedo hacer gestiones y trámites con el Servicio Público de Empleo?**

**R-** Se ha cerrado la atención presencial en sus oficinas (tramitación de prestaciones a puerta cerrada). Existen opciones para trámites:

- Telemáticos (<https://sede.sepe.gob.es/portaSede/flows/inicio>)
- Telefónicos (<http://www.sepe.es/HomeSepe/contacto/atencion-telefonica/tel-ciudadanos.html>)



### 13. P- ¿Puedo hacer gestiones y trámites con Tráfico?

**R-** La Dirección General de Tráfico suspende temporalmente la atención al público en las Jefaturas de Tráfico mediante Cita Previa <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/cita-previa-jefaturas/> . Puedes consultar los trámites que puedes hacer online en este enlace: <https://sede.dgt.gob.es/es/>



#### 1. Procedimientos sancionadores

- a. Se suspenden términos y se interrumpen todos los plazos para la tramitación de los procedimientos mientras dure el estado de alarma. Por tanto, los plazos que correspondan a cada procedimiento sancionador para presentar alegaciones, identificar al conductor o presentar un recurso quedan interrumpidos, reanudándose los mismos una vez cese la vigencia del estado de alarma.
- b. No se enviarán notificaciones administrativas, ni cartas certificadas, ni tampoco cartas ordinarias. Tampoco se realizarán avisos a través de la DEV ni notificaciones en los buzones. Los envíos postales se han interrumpido.
- c. No se enviarán notificaciones a TESTRA ni a TEU.
- d. El periodo de pago, tanto en el caso del procedimiento abreviado como del procedimiento ordinario, se interrumpe y se reanudará una vez finalice el estado de alarma.

#### 2. Pérdida de vigencia por agotamiento del saldo de puntos y permiso por puntos

- a. No se enviarán notificaciones, ni cartas de mitad/mínimo de puntos, ni se realizarán envíos a TEU
- b. No se iniciarán expedientes de pérdida de vigencia.
- c. Sí se anotarán las remesas de puntos en GESDEJE

Las citas previas para la Jefatura Provincial de Tráfico han quedado anuladas. Cuando se reinicie el servicio se podrán solicitar nuevas citas.

### 14. P- ¿Funciona el transporte público?

**R-** Contestada en la sección CIRCULACIÓN

### 15. P- ¿Tengo que pagar en Zona Azul (Servicio ORA)?

**R-** No. En Pamplona el servicio ha sido suspendido.

**16. P- ¿Podré comprar butano? ¿Continuará el reparto domiciliario?**

**R-** Sí. Desde las empresas de distribución se continúa con el servicio, demorando algo las entregas debido a la mayor demanda del servicio.

**17. P- ¿Pueden abrir los comercios del aeropuerto sobre los que el RDL decreta cierre?**

**R-** Según indica AENA "la Orden TMA/240/2020, de 16 de marzo permite abrir los establecimientos de los aeropuertos que, en la zona aire, sean imprescindibles para atender las necesidades esenciales de trabajadores, proveedores y pasajeros en sus instalaciones." Siempre evitando aglomeraciones y respetando 1 metro de distancia.

**18. P- ¿Puedo hacer una mudanza?**

**R-** Si puedes, evita ésta y cualquier otro movimiento si no es estrictamente necesario. No obstante, en caso de necesidad, la vivienda se considera un bien de primera necesidad por lo que la mudanza parece justificada.

**19. P- Se acaba el plazo para devolver el producto en la tienda ¿esto justifica que pueda salir?**

**R-** El plazo de devolución de cualquier producto que hayas adquirido durante el Estado de Alarma queda interrumpido.

**20. P- ¿Dónde puedo obtener información sobre pagos de hipotecas y de alquiler?**

**R-** La oficina de mediación del Servicio de Vivienda será quien atienda las dudas sobre la que pasa con los pagos de hipotecas y las rentas de alquiler de familias que se vean afectadas por las consecuencias económicas de la crisis covid-19.

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Mediacion/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Mediacion/)

**21. P- ¿Se desarrollarán los procesos electorales de las Federaciones Deportivas de Navarra que se están llevando a cabo en 2020?**

**R-** No. Se suspenden todos los procesos electorales que se desarrollan en este momento. Afecta a un total de 42 federaciones deportivas de Navarra, con la única excepción de la Federación de Deportes de Invierno que debía celebrar su proceso electoral en el año 2022.

**22. P- Tengo almacenado material sanitario de ayuda contra el coronavirus o capacidad para fabricarlo ¿Cómo puedo ayudar?**

**R-** Lo puedes entregar en las Comisarías de Policía Foral. Gracias.

**23. P- ¿Afecta a los convenios de custodia?**

**R-** El Estado de Alarma no afecta a los convenios o régimen de visita. No obstante, se deben adoptar las medidas de protección y aislamiento más beneficiosas para los menores, evitando desplazamientos innecesarios.

Nuevo

**24. P- Exención de trámites en relación con las recetas de MUFACE, MUGEJU e ISFAS.**

**R-** En el ámbito de los Regímenes Especiales de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), del Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y de la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) **excepcionar** transitoriamente la obligación de **estampillar el sello de visado de recetas** de aquellos medicamentos sometidos, según la legislación vigente.

Nuevo

**25 P- ¿Qué se considera un servicio esencial?**

**R-** Seguridad y emergencias, salud, servicios penitenciarios, servicios sociales y residenciales, servicios funerarios, electricidad, agua potable, aguas residuales, servicios de depuración de aguas, combustibles, gas, telecomunicaciones, residuos urbanos e industriales, residuos sanitarios, suministros sanitarios y de farmacia, distribución alimentaria humana y para granjas y centros de animales, animales vivos (transporte y veterinarios) y mataderos.

Nuevo

**26. P- ¿Cuáles son los grupos de mayor riesgo?**

**R-** Salud indica que los grupos de mayor riesgo son las personas de edad avanzada y las personas con enfermedades crónicas, como son las



[Ir al índice](#)

cardiovasculares, diabetes, cardíacas o pulmonares, o con problemas del sistema inmunológico.