

Actualizado
14/04/2020



Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

PREGUNTAS FRECUENTES NO SANITARIAS SOBRE EL CORONAVIRUS

(COVID-19)



INDICE

1. [Animales](#)
2. [Asalariados, Autónomos y Empresas](#)
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 Foral de Navarra](#)
11. [Ocio y Creencias](#)
12. [Personas Migrantes](#)
13. [Servicios Públicos y Gestiones](#)
14. [Vivienda](#)

NOTA

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

ESTADO DE ALARMA RD 463/2020

Duración: Del 14 de marzo hasta las 00:00 h. del día 26 de abril (segunda prórroga)

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.

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 mientras 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.

7. P- Eliminación de tiempos de descanso en transporte de animales.

R- Eliminación de los tiempos de descanso de la normativa sobre protección de los animales durante el transporte.

Se exceptúa del cumplimiento de los tiempos de descanso establecidos en el capítulo V del anexo I del Reglamento (CE) n.º 1/2005, del Consejo, de 22 de diciembre de 2004, relativo a la protección de los animales durante el transporte y las operaciones conexas y por el que se modifican las Directivas 64/432/CEE y 93/119/CE y el Reglamento (CE) n.º 1255/1997, para todos aquellos movimientos de animales que se realicen durante el estado de alarma. La duración del tiempo total de viaje será la máxima permitida en dicho capítulo exceptuando el tiempo de descanso.

8. P- Validez de autorizaciones de transportistas de animales.

R- Se declara la validez de autorizaciones de los transportistas, medios de transporte y contenedores, así como de los certificados de formación de los conductores o cuidadores cuya fecha de expiración se haya producido a partir del día 1 de marzo, hasta 120 días después de la finalización de la declaración del estado de alarma o prórrogas del mismo.

2 Asalariados, Autónomos y Empresas

Desde los siguientes enlaces puede acceder a las siguientes Guías elaboradas por:

- el Ministerio de Trabajo y Economía Social:
 - o Guía para la [actuación](#) en el ámbito laboral.
 - o Guía [medidas](#) excepcionales RDL 8/2020
 - o Información presentación, [ERTs](#), ámbito estatal
- el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
 - o [Medidas](#) implantadas referidas a:
 - Ayudas a trabajadores con COVID19 o en aislamiento preventivo
 - ERTE-Exoneración por causa mayor
 - Prestación extraordinaria para autónomos

Asalariados

9. P- Medidas clave en material laboral publicadas en el BOE de 18 de marzo de 2020.

Las personas trabajadoras que tengan menores o dependientes a cargo contarán con herramientas para adaptar su jornada laboral y poder ejercer su cuidado.

Agilizar el proceso de autorización de ERTEs para conservar el empleo cuando pase la crisis sanitaria.

El Estado pagará las prestaciones por desempleo de todas las personas trabajadoras afectadas por ERTEs. Ningún trabajador ni trabajadora quedará desprotegido en la crisis sanitaria.

Los subsidios se podrán cobrar sin haber cotizado el mínimo exigido en la actualidad y el tiempo de paro no computará a efectos de prestaciones futuras.

Beneficios específicos para personas trabajadoras fijas discontinuas, a tiempo parcial y cooperativistas en materia de prestaciones por desempleo (art. 25 RDL 8/2020).

Prórroga automática de las prestaciones por desempleo.

Favorecer y facilitar el trabajo a distancia

En el paquete de medidas aprobadas por el Gobierno se prevé que las personas trabajadoras puedan reducir hasta el 100% su jornada o reorganizarla para poder afrontar el cierre de colegios y de otros centros sociales de atención.

- Podrán acogerse las personas trabajadoras por cuenta ajena que acrediten deberes de cuidado respecto al cónyuge o pareja de hecho, así como respecto de los familiares por consanguinidad, hasta el segundo grado de la persona trabajadora. También en el caso de que, por circunstancias relacionadas con el Covid-19, la persona que se hubiera encargado de esta cuidado o asistencia no pudiera seguir haciéndolo.
- La reducción de jornada deberá comunicarse a la empresa con 24 horas de antelación. Es una medida fundamental para favorecer la conciliación y la corresponsabilidad y se entenderá como el derecho individual de cada uno de los cuidadores o cuidadoras.
- Las modificaciones de jornada deberán solicitarse de manera "justificada, razonable y proporcionada" para acomodarse a las necesidades de organización de la empresa y se limitarán a la duración del periodo excepcional.

10. P - ¿Se pagará desempleo a todos los trabajadores del ERTE?

R- Sí, todos los afectados podrán cobrar el desempleo, aunque no hayan cotizado el periodo mínimo necesario para ello.

11. P- Soy asalariado afectado por un ERTE, tengo que acudir al Servicio Navarro de Empleo- Nafar- Lansare?

R- No. El Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare, actúa automáticamente, de oficio y, en su caso, si resultara necesario, se pondrá en contacto con Ud.

Por lo tanto, las personas afectadas por **ERTE o ERE** no tendrán que realizar ninguna gestión.

12. P- ¿La cotización por desempleo de este ERTE por emergencia se tendrá en cuenta para el cálculo de futuras prestaciones?

R- No, este cobro no se tendrá en cuenta en el periodo de cálculo de posibles prestaciones futuras, será como si no se hubiera producido. Por ejemplo, si uno de los trabajadores afectado por un ERTE tuviera que



pedir el desempleo dentro de un año, se considerará que no “ha gastado” esta prestación durante el ERTE por coronavirus.

13. P- Adónde tengo que acudir para consultas sobre prestaciones y subsidios por desempleo

R- Todo lo referente a las prestaciones y subsidios por desempleo (información, solicitud, tramitación, pago, obligaciones, sanciones, etc.), acudir exclusivamente al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y no al Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare.

Para solicitar cita en el SEPE:

- www.sepe.es/citaprevia (24 horas).
- **En el teléfono 901 01 02 10 o en el teléfono fijo provincial 948 990 579.**

Para consultas al SEPE:

- **Atención telefónica, en el 901 11 99 99, y en el teléfono fijo provincial 948 990 598, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.**
- Más información:
http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/Ofertas+de+empleo/Avisos+importantes.htm?NRMODE=Published

Importante: Si tiene derecho al cobro de prestaciones o subsidios, para poder solicitarlos tendrá que darse de alta antes como demandante de servicios de empleo en el SNE-NL

14. P- Me encuentro desempleado y quiero reactivar la demanda de empleo. ¿Qué debo hacer?

R- Las personas desempleadas por primera vez y quienes necesiten reactivar la demanda tras un periodo trabajando podrán solicitar la gestión en su [agencia de referencia](#).

Deje sus datos de contacto en el apartado [Cita previa](#) de www.empleo.navarra.es y se pondrán en contacto con Ud.

15. P- Si tengo que renovar la tarjeta de demanda de empleo ¿cómo puedo hacerlo?

R- El SNE-NL renovará de forma **automática** todas las demandas de empleo durante el estado de alarma. La renovación **de oficio** de la demanda de empleo implica que no tiene que realizar ninguna gestión.

16. P- Cómo puedo contactar con el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare (SNE-NL)

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.

- **Para contactar con su agencia, deje sus datos de contacto en el apartado Cita previa**
- Más información y contactos:
http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/Ofertas+de+empleo/Avisos+importantes.htm?NRMODE=Published
- www.empleo.navarra.es.

17. P- Soy una persona trabajadora fija discontinua y mi contrato se ha suspendido a causa del coronavirus, ¿Podré seguir percibiendo la prestación por desempleo?

R- Las prestaciones por desempleo percibidas por los trabajadores fijos discontinuos y por aquellos que realizan trabajos fijos y periódicos que se repiten en fechas ciertas, que hayan visto suspendidos sus contratos de trabajo como consecuencia del impacto del COVID-19 durante periodos que, en caso de no haber concurrido dicha circunstancia extraordinaria, hubieran sido de actividad, podrán volver a percibirse, con un límite máximo de 90 días, cuando vuelvan a encontrarse en situación legal de desempleo.

Para determinar el periodo que, de no haber concurrido esta circunstancia, hubiera sido de actividad laboral, se estará al efectivamente trabajado por el trabajador durante el año natural anterior en base al mismo contrato de trabajo.

En caso de ser el primer año, se estará a los periodos de actividad de otros trabajadores comparables en la empresa.

18. P- ¿Los plazos para recibir la prestación en estos ERTES será más rápido de lo habitual?

R- Sí, el plazo de resolución se ha reducido a cinco días.

19. P- ¿Cualquier empresa que haga un ERTE podrá beneficiarse de la exoneración de cotizaciones sociales?

R- Sí, toda empresa que haga un ERTE se beneficiará de la exoneración. Si la empresa tiene menos de 50 trabajadores, la cotización por los contratos suspendidos y las jornadas reducidas es 0. Si tiene más de 50 trabajadores, únicamente tendrán que cotizar por el 25% de estos contratos suspendidos o jornadas reducidas.

20. P- ¿Las instituciones del tercer sector pueden beneficiarse de esta exoneración?

R- Sí, las instituciones del tercer sector también están cubiertas por este decreto y les serán de aplicación las medidas que incluye.

21. P-¿Cuánto tendría que pagar si no se hubiera aprobado esta exoneración?

R- En caso de ERTE, la empresa continúa pagando la parte empresarial de las cotizaciones de los trabajadores mientras dura la suspensión o la reducción de jornada. Con la exoneración incluida en el Real Decreto, se alivia parte de esta carga a las empresas.

22. P- He perdido mi trabajo o mis ingresos se han visto drásticamente reducidos por la situación extraordinaria del COVID-19 y no puedo hacer frente a la hipoteca de mi vivienda.

R- Desde el 18 de marzo 2020 y hasta el próximo 3 de mayo, los trabajadores que pierdan su empleo o sufran una caída sustancial de sus ingresos o ventas, en el caso de negocios, (de al menos el 40%) como consecuencia de la crisis del coronavirus podrán solicitar la suspensión del pago de sus hipotecas. La moratoria sólo se aplicará en caso de vivienda habitual. También se aplicará si la cuota hipotecaria a pagar es igual o superior al 35% de los ingresos que entran en el hogar en el mes anterior a la solicitud del impago, o si el esfuerzo de la carga hipotecaria sobre la renta familiar se multiplica por al menos 1,3.

23. P- He perdido mi trabajo o mis ingresos se han visto drásticamente reducidos por la situación extraordinaria del COVID-19 y puede que no pueda hacer frente a las facturas de agua, electricidad, gas....

R- Durante el próximo mes, contando desde el 18 marzo queda prohibido el corte de suministros de agua, luz o gas a hogares vulnerables.

24. P- No quiero ir a trabajar porque tengo miedo a contraer el coronavirus.

R- La obligación de trabajar se mantiene, mientras no exista una suspensión del contrato de trabajo o se encuentre entre el personal afectado por cierre obligatorio.

25. P- Tengo que cuidar de alguna persona mayor, discapacitada o menores, ¿Puedo dejar de trabajar o adaptar mi jornada?

R- Tienes derecho a la adaptación o reducción de tu jornada, si necesitas cuidar a un familiar por razones relacionadas con el COVID-19. Tiene que ser algo negociado y consensuado con la empresa.

26. P- ¿Cómo puedo saber si mi empresa está cumpliendo con las medidas de Prevención de Riesgos contra el COVID-19?

R- Tiene que contactar con el responsable de Prevención de Riesgos Laborales de su empresa quien deberá informarle de los medios según el tipo de actividad y puesto que desempeñe.

También consultar la Guía para la [actuación](#) en el ámbito laboral.

27. P- ¿Puedo obligar a mi empresa a qué me permita teletrabajar?

R- No cabe obligar a la empresa. No obstante, el teletrabajo sí resulta una buena fórmula para mantener la actividad.



28. P- ¿Qué ayudas tienen los trabajadores infectados con coronavirus?

R- Los trabajadores con COVID-19 tienen la consideración de personas de baja (con Incapacidad Temporal) por accidente de trabajo. Esto supone que tienen derecho a cobrar una prestación del 75% de la base reguladora desde el día siguiente a la baja. Con ello, liberamos del coste que puede suponer esta enfermedad tanto a trabajadores como a empresas.

29. P- ¿Y los trabajadores que están en aislamiento preventivo?

R- Con carácter excepcional, trabajadores en aislamiento preventivo por razón del coronavirus, se considerarán en situación asimilada al

accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de incapacidad temporal del sistema de Seguridad Social.

La duración de esta prestación excepcional vendrá determinada por el parte de baja por aislamiento y la correspondiente alta.

Podrá causar derecho a esta prestación la persona trabajadora por cuenta propia o ajena que se encuentre en la fecha del hecho causante en situación de alta en cualquiera de los regímenes de Seguridad Social.

La fecha del hecho causante será la fecha en la que se acuerde el aislamiento, sin perjuicio de que el parte de baja se expida con posterioridad a esa fecha.



30. P- ¿Se necesita un salvoconducto de la empresa para ir a trabajar?

R- Se requerirá justificación documental de que la persona trabaja para una determinada empresa, lo cual es demostrable por medio de su nómina, contrato de trabajo o justificante emitido por la empresa, entre otras documentaciones que puedan justificar la relación contractual o laboral.

31. P- ¿Pueden desarrollarse trabajos a domicilio de pintores, electricistas, fontaneros, montadores de muebles etc?

R- No, salvo emergencias como inundaciones. Se trata de evitar la relación entre personas.

32. P- ¿Son las ferreterías establecimientos de primera necesidad?

R- No.

33. P- ¿Puede utilizarse el autobús urbano para ir a trabajar?

R- Sí, pero con las medidas de limitación del aforo que controlará el propio conductor.



En autobuses se accederá por la puerta trasera, salvo que el conductor esté protegido por una mampara.

34. P- ¿Las ITV's pueden abrir mientras este en vigencia el estado de Alarma?, ¿y los establecimientos de venta de vehículos?

R- Respecto a las instalaciones de Inspección Técnicas de Vehículos y establecimientos de venta de vehículos, se informa que los mismos entran dentro del alcance del artículo 10 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, no encontrándose incluidos en los establecimientos excepcionados y por tanto ambos tipos de instalaciones deben permanecer cerrados en tanto este en aplicación el estado de Alarma.

35. P- ¿Si me caduca la ITV durante el periodo del estado de Alarma puedo conducir sin problemas?

R- Dado que en aplicación de la disposición transitoria tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, los plazos que impone la administración para efectuar la inspección quedan suspendidos en tanto este en aplicación el estado de Alarma, aquellos vehículos que les caduque la inspección en este periodo podrán circular sin problemas.

Según Instrucción de la Dirección General de Tráfico, de 2 de abril de 2020, sobre suspensión de plazos y términos, no se denunciará a los titulares de los vehículos cuya ITV haya vencido durante el estado de alarma o sus prórrogas, así como a los que, habiendo vencido con anterioridad, acrediten que tenían cita para realizar la inspección en fecha posterior al inicio de estado de alarma.

Si se denunciarán, en todo caso, los supuestos de incumplimiento de la obligación de aseguramiento obligatorio del vehículo.

Para más información consultar con la Dirección General de Tráfico y la Dirección General de Seguros respectivamente.

36. P- Soy empleada del hogar, ¿Tengo alguna ayuda?

R- Para empleadas del hogar que hayan visto su jornada reducida o su contrato extinguido como consecuencia del COVID-19 se crea un subsidio extraordinario temporal. El importe de esta prestación, que tiene carácter retroactivo si la causa es la actual crisis sanitaria, será el equivalente a un 70% de la base reguladora de la empleada. Será compatible con el mantenimiento de otras actividades, sin que, en ese caso, la suma de retribuciones pueda exceder el importe del Salario Mínimo Interprofesional.

El SEPE establecerá el procedimiento para su tramitación en el plazo de un mes. **Será entonces Y NO ANTES cuando pueda solicitarlo.**

AHORA NO PUEDE SOLICITARSE. Próximamente se informará sobre cómo y cuándo solicitarlo.

37. P- Tenía un contrato temporal de tres meses que se ha extinguido tras el estado de alarma y no alcanzo el periodo de cotización mínimo para percibir la prestación por desempleo. ¿tengo derecho a alguna otra prestación o ayuda?

R- Las personas que tuviesen un contrato temporal de duración de al menos dos meses que se hubiese extinguido tras la declaración del estado de alarma y que no alcancen el periodo de cotización mínimo para percibir una prestación por desempleo pueden percibir un **subsidio extraordinario** equivalente al **80% del importe mensual del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (Iprem)**, estableciendo requisitos de acceso en función de la situación de rentas del hogar familiar.

El SEPE establecerá el procedimiento para su tramitación en el plazo de un mes. Será entonces Y NO ANTES cuando pueda solicitarlo.
AHORA NO PUEDE SOLICITARSE. Próximamente se informará sobre cómo y cuándo solicitarlo.

Autónomos/as



38. P- Soy autónomo, ¿Puedo volver a trabajar?

R- Los autónomos y empresarios, pueden volver a trabajar, si bien deben tener en cuenta que el Real 463/2020, de 14 de marzo, por el que se estableció el estado de alarma mantiene suspendidas las siguientes actividades:

1.- La apertura al público de los **locales y establecimientos minoristas, a excepción** de:

- Los establecimientos comerciales minoristas de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad,
- Establecimientos farmacéuticos, sanitarios,
- Centros o clínicas veterinarias,
- Ópticas y productos ortopédicos,
- Productos higiénicos,
- Prensa y papelería,
- Combustible para la automoción,
- Estancos,



Nuevo

- Equipos tecnológicos y de telecomunicaciones,
- Alimentos para animales de compañía,
- Comercio por internet, telefónico o correspondencia,
- Tintorerías, lavanderías
- Ejercicio profesional de la actividad de peluquería a domicilio.

2. Las actividades de **hostelería y restauración**, pudiendo prestarse exclusivamente servicios de entrega a domicilio.

3. Verbenas, desfiles y fiestas populares.

4. La apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas, monumentos, así como de los locales y establecimientos en los que se desarrollen espectáculos públicos, las actividades deportivas y de ocio indicados en el [anexo](#) del presente real decreto

En cualquier caso, ha de tenerse en cuenta de que si es compatible, se podrán desarrollar actividades a puerta cerrada o n su caso ejercitar el trabajo on line o telefónico.

Nuevo

39. Soy trabajador por cuenta propia, ¿tengo que justificar el desplazamiento domicilio-trabajo?

R- Sí, deberá, en su caso, justificar la causa de su desplazamiento.

En caso de que así se lo soliciten, podrá acreditar su condición de trabajador por propia cuenta, (autónomo o empresario) mediante distinta justificación documental:

- Documentos de alta de la actividad empresarial.
- Documentación relativa a la liquidación de tributos.
- Licencia municipal de actividad

Nuevo

40. ¿Cómo garantizo que la actividad se realiza con garantías?

R.- La actividad debe desarrollarse en condiciones seguras y los trabajadores y trabajadoras autónomas deben conocer y cumplir unas medidas básicas de prevención y protección recogidas en "Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo", publicada por el Ministerio de Sanidad.

El Servicio de Salud Laboral del ISPLN, en colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, atenderá las demandas de asesoramiento así como los posibles incumplimientos en la aplicación de medidas preventivas frente al COVID-19 en su empresa.

41. P- ¿Tengo derecho a cobrar prestación simplemente por ser autónomo/a?

R- SI. Pero con determinados requisitos;

- Sólo si has cerrado el negocio en estado de alarma o tienes una caída de ingresos de 75% o más.
- Estar afiliado/a al RETA (Régimen Especial de Trabajadores Autónomos/as) en la fecha en la que se declaró el Estado de Alarma
- Hallarse al corriente de pago con la Seguridad Social
- No habrá que realizar el paso previo hasta ahora requerido de cursar baja en Hacienda ni en Seguridad Social
- Lo/as autónomo/as que se han visto obligados/as a cesar en actividad por causa de fuerza mayor **podrán solicitar la prestación por cese de actividad a su mutua.**

42. P- ¿Hay algún periodo mínimo de cotización para solicitarla?

R- NO. Para solicitar esta prestación, no es necesario cumplir el periodo mínimo de cotización exigido para otras prestaciones, sólo es necesario estar de alta en alguno de los regímenes y hallarse al corriente de pago de las cotizaciones sociales.

43. P- ¿Cuál es la foto fija para saber si han caído de ingresos?

R- Caída del 75 % respecto a la media mensual del semestre anterior a la declaración del estado de alarma decretada el 14/03/2020.

44. P- ¿Simplemente cerrando el negocio he cesado la actividad?

R- NO, debe tratarse de un cese de negocio obligado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el **estado de alarma**.

45. P- Estoy cobrando otra ayuda por la SS. ¿Puedo cobrar esta ayuda extraordinaria?

R- No. No causarán derecho a esta prestación los trabajadores autónomos que vinieran percibiendo una prestación o tengan derecho a otra prestación del Sistema de Seguridad Social, tanto si la percibe como si no. (*Criterio 5/2020 Secretaria de Estado de Seguridad Social y Pensiones*).

46. P- Tengo deudas de cuotas de la Seguridad Social. ¿Puedo acceder a esta prestación?

R- SI no se está al día con los pagos en la fecha de suspensión de la actividad o caída en la facturación requerida, se deberán ingresar las cuotas que se adeudan en un plazo de 30 días. Una vez producido el pago, se podrá acceder a esta prestación.

47. P- ¿Tendré que seguir pagando cuotas a la Seguridad social?

R- Sólo estarán exentos/as de pagar la cuotas aquellos autónomos/as obligados/as al cese de negocio o con una caída de ingresos del 75 %.

Además, los que sean beneficiarios de la prestación por cese de actividad podrán abonar fuera de plazo y sin recargo las cotizaciones del mes de marzo correspondientes a los días previos a la declaración del estado de alarma.

Además la Tesorería General de la Seguridad Social podrá conceder de forma excepcional **moratorias en el pago** de las cotizaciones sociales.

El periodo de devengo en el caso de los autónomos sería el comprendido entre mayo y julio de 2020.

Aquellos autónomos que no tengan en vigor aplazamientos de pago de deudas con la Seguridad Social puedan solicitar el aplazamiento del pago de sus deudas con la Seguridad Social, que deban ingresar entre los meses de abril y junio de 2020, con una rebaja sustancial del tipo de interés exigido que se fija en el 0,5%

RDL de 31 de marzo

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/01/pdfs/BOE-A-2020-4208.pdf>

48. P- Soy autónomo/a y mis trabajadores/as se ha acogido a un ERTE, ¿puedo solicitar esta ayuda?

R- SI. Los/as autónomos/as que tengan trabajadores/as a su cargo y hayan tenido que cerrar por la declaración del estado de alarma o hayan visto caer su facturación un 75% pueden presentar un ERTE para sus trabajadores y solicitar esta prestación extraordinaria.

49. P- ¿Esta prestación supone que quien no ingrese no paga cotizaciones?

R- Durante el periodo de percepción de esta prestación no existirá obligación de cotizar.

Respecto de las cuotas ya ingresadas y que se puedan ingresar, incluidos, en su caso, únicamente los recargos, intereses de demora y costas que se hubieran satisfecho o se puedan realizar, y se superpongan con alguno de los días del período durante el que se tienen derecho a la prestación de carácter excepcional, serán devueltas a petición de los interesados. Su solicitud deberá formularse junto con la solicitud de la prestación excepcional, debiendo acompañarse a tal efecto los documentos acreditativos de su pago y sin que pueda ya solicitarse una vez expirado el plazo. Si el que tuviera derecho a la devolución fuera deudor de la Seguridad Social por cuotas correspondientes a otros períodos o por otros recursos del sistema, el crédito por la devolución será aplicado al pago de las deudas pendientes con aquella en la forma que legalmente proceda.

(Criterio 5/2020 Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones)

50. P- Si cesan la actividad, ¿tienen que renunciar a las bonificaciones de las que disfruten, condicionadas al mantenimiento de la actividad, como la tarifa plana?

R- No, en este sentido, el decreto indica que el tiempo que se perciba esta prestación extraordinaria computará como efectivamente cotizado, por lo que podrán solicitarla los autónomos que estén recibiendo estas ayudas y no perderán las bonificaciones condicionadas al mantenimiento de la actividad.

51. P- Soy autónomo/a pero cotizo por módulos. Si tengo que acogerme a esta prestación por reducción de ingresos y voy por módulos. ¿Cómo puedo hacerlo?

R- Aquellos trabajadores autónomos que no estén obligados a llevar los libros que acreditan el volumen de actividad, deberán acreditar la reducción al menos del 75% exigida por cualquier medio de prueba admitido en derecho.

Toda solicitud deberá ir acompañada de una declaración jurada en la que se haga constar que cumplen todos los requisitos exigidos para causar derecho a esta prestación.

(Criterio 5/2020 Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones)

52. P- Soy autónomo/a pero sigo prestando servicio ¿puedo acogerme a esta prestación?

R- Podrán acogerse, en su caso, a la prestación si acreditan la caída en la facturación de al menos un 75%. Si acreditan la reducción de sus

ingresos en el 75% previsto, en este caso, se podría compatibilizar con la actividad realizada.

53. P- ¿Cuál es el importe de esta ayuda?

R- Hay que distinguir dos supuestos:

- Trabajadores autónomos que hayan cotizado por cese de actividad durante al menos 12 meses
 - el **70 por ciento** a la **base reguladora**, calculada de conformidad con lo previsto en el artículo 339 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Cuando **no se acredite** el período mínimo de cotización para tener derecho a la prestación, la cuantía de la prestación
 - el **70 por ciento** de la **base mínima de cotización** de la actividad desempeñada por el trabajador autónomo en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos o, en su caso, en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores del Mar.

En ambos casos, el importe de la prestación estará siempre sujeta a los límites del artículo 339.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

(Criterio 5/2020 Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones)

54. P- ¿Cuánto tiempo puedo recibir esta ayuda?

R- Un mes, ampliándose, en su caso, hasta el último día del mes en el que finalice el estado de alarma, en el supuesto de que este se prorrogue y tenga una duración superior al mes, siempre que continúen los requisitos exigidos para su concesión.

(Criterio 5/2020 Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones)

55. P- ¿Desde cuándo se puede solicitar la prestación?

R- Aquello/as autónomo/as que se hayan visto obligado/as a cerrar a partir del estado de alarma, se puede solicitar desde la fecha del decreto publicado en el BOE (18 de marzo 2020). En el caso de los/las que tienen que presentar documentación acreditativa de la caída de facturación mensual, desde el momento en que puedan acreditar el hecho con documentación.

56. P- Al percibir la prestación extraordinaria por cese de actividad, ¿estoy obligado a tramitar la baja?

R. No. Durante el periodo de percepción de la prestación extraordinaria por cese de actividad el trabajador autónomo que suspenda la actividad no estará obligado a tramitar la baja. Si la causa del derecho a la prestación es la reducción de la facturación en el mes anterior al que se solicita la prestación en un 75 por ciento en relación con la efectuada en el semestre anterior, deberá permanecer, en todo caso, de alta en el correspondiente régimen de Seguridad Social.

(Criterio 5/2020 Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones)

57. P- En caso de reanudar mi actividad como autónomo/a ¿dispondré de algún tipo de préstamo?

R- Se facilitará liquidez a los/las autónomos/as a través de líneas ICO de financiación, puesto que se ha dotado a estas líneas la ampliación de capacidad de endeudamiento neto. Se facilitarán avales por cuenta del Estado para autónomos/as, que cubra tanto la renovación de préstamos como nueva financiación por entidades de crédito, establecimientos financieros de crédito, entidades de dinero electrónico y entidades de pagos, para atender sus necesidades derivadas, entre otras, de la gestión de facturas, necesidad de circulante u otras necesidades de liquidez, incluyendo las derivadas de vencimientos de obligaciones financieras o tributarias.

58. P- ¿A qué ayudas puedo acceder?

- La Tesorería General de la Seguridad Social podrá conceder de forma excepcional **moratorias en el pago de las cotizaciones** sociales.
- Los que sean beneficiarios de la prestación por cese de actividad podrán abonar **fuera de plazo y sin recargo las cotizaciones del mes de marzo** correspondientes a los **días previos** a la declaración del estado de alarma.
- Si no tienes en vigor aplazamientos de pago de deudas con la Seguridad Social, podrás solicitar hasta el 30 de junio de 2020 el **aplazamiento del pago de las deudas** que deban ingresar entre abril y junio de 2020 sin que se aplique ningún interés.
- Para el acceso a la prestación extraordinaria por cese de actividad, se adapta la norma para contemplar la situación de determinados colectivos que tienen un alto grado de estacionalidad, como el

agrario, el de la cultura, los vinculados a acontecimientos como la Semana Santa u otros.

- Se facilita, asimismo, la realización de todos los **trámites** relativos a aplazamientos en el pago de deudas, moratorias o devoluciones de ingresos indebidos a través del **Sistema RED de comunicación electrónica**.
- Diferentes medidas para que los autónomos y las empresas que se hayan visto afectados por el COVID-19 puedan **flexibilizar el pago de suministros básicos** como la luz, el agua o el gas, llegando incluso a la posibilidad de suspender su pago. Las cantidades adeudadas se abonarán como máximo en los seis meses siguientes a la finalización del estado de alarma.

Acceda al resumen de las medidas para garantizar los suministros energéticos y de agua:

- <https://www.miteco.gob.es/es/prensa/ultimas-noticias/el-gobierno-aprueba-medidas-adicionales-de-proteccion-y-acompanamiento-para-garantizar-los-suministros-/tcm:30-508438>

Para más información sobre suministros:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO),
- ciudadano@idae.es.
- 913 146 673, con horario de atención al público de 10 a 14, de lunes a viernes;

RD Ley 31 de marzo

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/01/pdfs/BOE-A-2020-4208.pdf>

Empresas

59. P – ¿Existen ayudas para empresas relacionadas con la pandemia del COVID-19?

R- Sí, a raíz de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno de España se han adoptado una serie de medidas entre las que se encuentran una serie de acciones dirigidas a empresas y autónomos. Las medidas adoptadas para ayudar a las empresas abarcan aspectos tales como las cotizaciones a la Seguridad Social, el mantenimiento del empleo y la financiación de las empresas, entre otras.

60. P – ¿Qué medidas concretas o acciones de ayuda se han aprobado para las empresas por parte del Gobierno Central?

R- Entre otras, además de las que le puedan corresponder a la parte patronal como trabajadores autónomos, se contemplan las siguientes:

- Flexibilización de ERTes (Expediente de Regulación Temporal de Empleo consistente en la suspensión temporal de la relación laboral con los trabajadores por parte de la empresa).
- Exoneración de pago de cotizaciones a la Seguridad Social por parte de las empresas **que se comprometan a mantener el empleo**. Se podrán exonerar (quedar exentas) todas las empresas que se acojan a un ERTE con el compromiso señalado.
 - Con carácter general la exoneración será de un 75% de la aportación empresarial a la Seguridad Social.
 - Para empresas de menos de 50 trabajadores la exoneración puede alcanzar hasta el 100% de la aportación empresarial a la Seguridad Social.
- Línea de avales por cuenta del Estado a las empresas para que puedan disponer de liquidez y hacer frente al pago de sus obligaciones frente a entidades financieras, trabajadores, empresas proveedoras, tributos, etc.
- Ampliación de líneas ICO para la financiación de empresas. Se solicitan a través de las entidades financieras y se puede obtener más información sobre las mismas en la web del Instituto de Crédito Oficial y en el número de teléfono 900121121.
- Refuerzo de la capacidad del CESCE (Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación) para el aumento de la cobertura por parte del Estado de la liquidez de las empresas exportadoras. Más información en su página web o en el número de teléfono 911931999.
- Agilización de trámites aduaneros de importación en el sector industrial.
- Prestación extraordinaria por cese de actividad con una duración de un mes, ampliándose, en su caso, hasta el último día del mes en el que finalice el estado de alarma.
- Para facilitar el pago de las deudas tributarias, se flexibilizan los plazos para el pago, tanto en período voluntario como en período ejecutivo, así como el pago derivado de los acuerdos de aplazamiento y fraccionamiento.

61. P- ¿Qué medidas concretas o acciones de ayuda se han aprobado para las empresas por parte del Gobierno de Navarra?

R- En el ámbito de Navarra según el [Decreto – Ley Foral 2/2020](#), de 25 de marzo se han adoptado diversas medidas de distinta naturaleza.

- Medidas de naturaleza fiscal
 - o Entre las medidas introducidas se destacan, entre todas ellas, las siguientes
 - Medidas que afectan a PLAZOS en el ámbito tributario.
 - Medidas relativas a eliminación de obligaciones tributarias.
 - Medidas específicas relativas a PLAZOS DE PAGO.
 - Medidas relativas a APLAZAMIENTOS tributarios.
 - Aplazamientos en vigor
 - Aplazamiento EXCEPCIONAL de deudas tributarias
 - o Otras medidas.
 - Exención en la modalidad AJD (cuota gradual) de escrituras de novación contractual de préstamos y créditos hipotecarios formalizadas al amparo del Real Decreto Ley 8/2020, novación contractual de préstamos y créditos hipotecarios formalizadas al amparo del Real Decreto Ley 8/2020.
- Medidas en el ámbito de la contratación pública y los conciertos sociales.
- Medidas extraordinarias en materia de vivienda.

Por parte del Gobierno Foral de Navarra (según el DLF 1/2020 de 18/03/2020) se crea un Fondo de hasta 100 millones de euros, que, en su caso, podrá ser ampliable, que se aplicará en función de las necesidades, para paliar los gastos derivado del COVID-19 dirigidos a diversos ámbitos entre los que se encuentran los sectores de salud, educación, políticas sociales, empleo, familias, empresas, pymes, autónomos, los derivados de la conciliación laboral y familiar, protección social y otros gastos ocasionados por el COVID-19. Dicho importe se podrá ir actualizando, en su caso, según las nuevas necesidades que vayan surgiendo. Además se establecen líneas específicas para ampliar la concesión de créditos hasta 30 millones, y avales a las empresas hasta 40 millones; y, por último, la movilización de todos los recursos públicos humanos y presupuestarios para atender esta emergencia.



62. P- ¿Qué actividades están suspendidas por el estado de alarma?

R- Con el estado de alarma se suspende:

1.- La apertura al público de los **locales y establecimientos minoristas, a excepción** de:

- Los establecimientos comerciales minoristas de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad,
- Establecimientos farmacéuticos, sanitarios,
- Centros o clínicas veterinarias,
- 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, lavanderías
- Ejercicio profesional de la actividad de peluquería a domicilio.

2. Las actividades de **hostelería y restauración**, pudiendo prestarse exclusivamente servicios de entrega a domicilio.

3. Verbenas, desfiles y fiestas populares.

4. La apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas, monumentos, así como de los locales y establecimientos en los que se desarrollen espectáculos públicos, las actividades deportivas y de ocio indicados en el [anexo](#) del presente real decreto

En cualquier caso, se suspenderá la actividad de cualquier establecimiento que, a juicio de la autoridad competente, pueda suponer un riesgo de contagio por las condiciones en las que se esté desarrollando.

63. P- ¿Puedo obtener una moratoria en el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social?

Tesorería General de la Seguridad Social podrá conceder de forma excepcional de moratorias en el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social atendiendo a excepcionales circunstancias, en los casos y condiciones que se determinen mediante Orden Ministerial.

El periodo de devengo en el caso de empresas sería el comprendido entre abril y junio de 2020.

Las empresas que no tengan en vigor aplazamientos de pago de deudas con la Seguridad Social puedan solicitar el aplazamiento del pago de sus deudas con la Seguridad Social, que deban ingresar entre los meses de abril y junio de 2020, con una rebaja sustancial del tipo de interés exigido que se fija en el 0,5%.

64. P- ¿Cómo se ejecuta un ERTE?

R- La empresa ha de comunicar su intención a los trabajadores, que tienen cinco días para formar una comisión negociadora. A esto le sigue un periodo de consultas de siete días, después de los cuales la empresa debe tomar una decisión y comunicársela a trabajadores y autoridades.

65. P- ¿Todas las empresas pueden acogerse a un ERTE?

R- No, solo las que indica el Real Decreto-ley 8/2020, que considera causa de fuerza mayor aquellas suspensiones de contrato y reducciones de jornada que tengan su causa directa en pérdidas de actividad como consecuencia del COVID-19, incluida la declaración del estado de alarma, que impliquen suspensión o cancelación de actividades, cierre temporal de locales de afluencia pública, restricciones en el transporte público y, en general, de la movilidad de las personas y/o las mercancías, falta de suministros que impidan gravemente continuar con el desarrollo ordinario de la actividad, o bien en situaciones urgentes y extraordinarias debidas al contagio de la plantilla o la adopción de medidas de aislamiento preventivo decretados por la autoridad sanitaria, que queden debidamente acreditados.

66. P- Ante la situación de Crisis generada por el COVID-19, CORONAVIRUS ¿Quién puede presentar un ERE de Fuerza Mayor?

R- En relación a empresas con centros ubicados en la Comunidad Foral de Navarra, según se dispone en la Resolución de 23 de marzo de la Directora General de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo, podrán presentar un **ERE de fuerza mayor** por los motivos señalados en el **artículo 22 del [Real Decreto Ley 8/2020](#)**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID 19:

- Las empresas que acrediten pérdida de actividad como consecuencia del Covid-19.
- Las empresas cuyas actividades estén encuadradas en el artículo 10.1 y/o Anexo del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y Orden Foral

4/2020, de 14 de marzo, de la Consejera de Salud, por la que se adoptan medidas e instrucciones de salud pública como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19). Las empresas que se vean limitada su actividad por la restricción en el transporte público y, en general, de la movilidad de las personas y/o mercancías.

- Las empresas que se vean limitada su actividad por la restricción en el transporte público y, en general, de la movilidad de las personas y/o mercancías.

- Las empresas que puedan acreditar una falta de suministros que impidan gravemente continuar con el desarrollo ordinario de la actividad.

- Las empresas que acrediten una situación urgente y extraordinaria debida al **contagio de la plantilla** o la adopción de **medidas de aislamiento preventivo** decretados por la autoridad sanitaria.

En las situaciones de los **apartados 1, 3, 4 y 5 anteriores** deberán presentar una memoria/informe explicativa **acreditando debidamente la causa alegada**, junto con la documentación acreditativa de la misma.

67. P- ¿Desde cuándo tiene efecto el ERE tramitado por Fuerza mayor?

R- En el supuesto de ERE por Fuerza Mayor, de constatarse la misma, la resolución tendrá efecto retroactivo desde el momento del hecho causante.

IMPORTANTE Salvaguarda de empleo: según lo dispuesto en la Disposición Adicional Sexta del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, las medidas extraordinarias en el ámbito laboral previstas en dicho Real Decreto-ley estarán sujetas al compromiso de la empresa de mantener el empleo durante el plazo de seis meses desde la fecha de reanudación de la actividad.

68. P- ¿Qué Documentación debo presentar en el supuesto de ERE de Fuerza Mayor.

R- Se debe presentar la siguiente documentación

1. [Impreso de solicitud](#).
2. Memoria/informe justificativa de la causa alegada.
3. Comunicación a los representantes de los trabajadores o trabajadores individualmente de que se va a iniciar el expediente.

4. [Relación de trabajadores](#) afectados con nombre, apellidos, DNI y número de afiliación a la seguridad social.

69. P ¿Cómo tramitar el expediente ERE por Fuerza Mayor?

R- Encontrará el modo de proceder en la [ficha de trámites](#) en nuestra página web.

- Teléfono: **848 423 572**
- Correo electrónico: rlaboral@navarra.es

70. P- ¿Las instituciones del tercer sector (ONGS Y otras entidades sin lucro) pueden beneficiarse de la exoneración en Seguridad Social?

R- Sí, las instituciones del tercer sector también están cubiertas por este decreto y les serán de aplicación las medidas que incluye.

71. P- ¿Qué requisitos debo cumplir para acceder a las ayudas señaladas?

R- Se deben cumplir los siguientes requisitos por parte del empresariado:

- 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).

72. P – ¿Cuál es la duración de estas ayudas?

R- Las ayudas y medidas señaladas en el Real Decreto-ley 8/2020 mantendrán su vigencia durante el plazo de un mes desde su entrada en vigor, sin perjuicio de que, previa evaluación de la situación, se pueda prorrogar su duración por el Gobierno mediante real decreto-ley. No obstante lo anterior, aquellas medidas previstas en este real decreto-ley que tienen plazo determinado de duración se sujetarán al mismo. En el

caso de las medidas decretadas por Gobierno de Navarra se ha de atender a los plazos indicados en sus reseñas correspondientes.

73. P- ¿Los plazos de obligaciones establecidas en la reglamentación industrial quedan suspendidos?

R- En aquellos casos en los que la reglamentación aplicable a vehículos y otros productos e instalaciones industriales establezca la obligación de someterlos a actuaciones técnicas de mantenimiento y/o inspección técnica, de conformidad con la disposición adicional 3º del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, los plazos que impone la administración para efectuar dichas actuaciones quedan suspendidos en tanto este en aplicación el estado de Alarma.

74. P- ¿Dónde deben comunicarse las capacidades de producción de la industria?

R- La Orden SND/233/2020, de 15 de marzo, insta a las empresas que fabriquen o importen determinados productos, como clorhexidina, mascarillas, a informar al Ministerio de Sanidad sobre su capacidad de producción/importación. La información deberá facilitarse al Ministerio de Sanidad a través de la sede electrónica, en la que se ha publicado el formulario de "Declaración de información de productos de la orden SND/233/2020". Podrán acceder a la sede en <https://sede.mscbs.gob.es/>

75. P- ¿Se pueden abrir los talleres de reparación de vehículos durante la situación de estado de alarma?

R- Una vez recibido informe de la Abogacía General del Estado en relación a la posibilidad de apertura de los talleres de reparación de vehículos en base al 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, tras la modificación operada por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo, se concluye que los talleres de reparación de vehículos podrán permanecer abiertos, si bien no podrán desarrollar ni actividades de restauración o cafetería (para el caso de que las tuvieran), ni comercio de bienes al por menor que no se consideren esenciales. Todo ello en base a cuatro argumentos jurídicos siguientes:

- Los talleres de reparación de automóviles son establecimientos industriales, que desarrollan una actividad industrial y de prestación de servicios.
- La situación de estado de alarma en la que el país se encuentra existen ciertos servicios esenciales que requieren el uso de

vehículos. Por ello, es incuestionable que los talleres de reparación que se encarguen del mantenimiento y reparación de estos vehículos, han de permanecer abiertos.

- En esta situación de estado de alarma es indispensable el mantenimiento del servicio de transporte terrestre a fin de garantizar el suministro de productos y bienes de primera necesidad.

- El artículo 7 del Real Decreto 463/2020 admite el desplazamiento individual en vehículo para la realización de las actividades que en él se enumeran y el artículo 10, en coherencia con ello, permite la apertura de los establecimientos que suministren el combustible a tales vehículos, es razonable entender que los talleres de reparación de esos mismos vehículos pueden permanecer abiertos con el fin hacer posible su circulación para esos limitados fines establecidos en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020.



76. P- Las obras dentro del sector de la construcción, ¿se tienen que cerrar?

R- Las obras de construcción no se encuentran suspendidas por el real Decreto 463/2020.

Se prohíben las obras en los edificios en los que haya gente excepto para obras urgentes.

Sí se podrá trabajar en nuevas construcciones o cuando se pueda dividir en zonas para que los trabajadores de la construcción estén en una parte y el resto de personas en otra, separados y sin contacto.

Orden SND/340/2020, de 12 de abril, por la que se suspenden determinadas actividades relacionadas con obras de intervención en edificios existentes en las que exista riesgo de contagio por el COVID-19 para personas no relacionadas con dicha actividad



77. P- En el caso de un establecimiento comercial que esté afectado por la limitación del Artículo 10.1 (y del anexo I), ¿el comerciante podrá entrar en él para llevar a cabo tareas de almacén, gestión del producto, etc., sin que esté en ningún momento abierto al público? Asimismo, en dichas condiciones ¿podría trabajar el comerciante con su personal respetando las debidas distancias de seguridad?

R- Sí, podrá desarrollar su actividad, respetando las recomendaciones sanitarias, si bien en ningún caso, podrá tener el establecimiento abierto al público.



78. P- ¿En qué situación quedan los establecimientos que venden al por mayor? ¿Cómo pueden realizar la venta?

R- Los establecimientos denominados “mayoristas” no se encuentran suspendidos por el real Decreto 463/2020.



79. P- ¿Se puede vender cualquier producto por internet?

R- El art. 10.1 permite el comercio por internet, telefónico o por correspondencia, sin condicionarlo por tipo de producto.

80. P- El pago con tarjeta ¿es obligatorio, o recomendable?

R- El RD no prevé ninguna limitación en cuanto a medios de pago. No obstante, y en aras de una mayor garantía de higiene sería recomendable evitar la manipulación e intercambio de cualquier elemento como las monedas.

3 Ayuntamiento de Pamplona

81. 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.

82. 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.

83. 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.

84. 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.

85. 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.

86. 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.

87. 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.

88. 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



89. 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.

Durante la vigencia del estado de alarma las personas únicamente podrán circular por las vías o espacios de uso público para la realización de las siguientes actividades:

- Adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad.
- Asistencia a centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Desplazamiento al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial.
- Retorno al lugar de residencia habitual.
- Asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas.
- Desplazamiento a entidades financieras y de seguros.
- Por causa de fuerza mayor o situación de necesidad.
- Cualquier otra actividad de análoga naturaleza.

Estas actividades deberán realizarse individualmente, salvo que se acompañe a personas con discapacidad, menores, mayores, o por otra causa justificada.

Las actividades deberán desarrollarse en las inmediaciones del domicilio

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.

Circulación Peatonal



90. P- Circulación Peatonal. ¿En qué casos y en qué condiciones puedo salir a la calle?

ACCIÓN / CIRCUNSTANCIA	OBSERVACIONES/REQUISITOS	Normativa
	Solo ACTIVIDADES PERMITIDAS De forma INDIVIDUAL	Artículo 7.1 del R.D. 463/2020



	Se puede ACOMPañAR a: - Discapacitados	
CIRCULACIÓN PEATONAL	DISTANCIA: deben ser realizadas en la inmediaciones lógicas) REQUERIR JUSTIFICACIÓN: - tickets de compra - cita médica o informe de asistencia - comparar distancia domicilio al lugar de identificación - cualquier otra que se requiera en función del caso	Apartado Cuarto INT/226/2020
FAMILIA MONOPARENTAL Circulación de adulto con menor/es.	En los supuestos en los cuales no exista posibilidad de que el menor quede con otra persona (el menor no puede quedar solo en casa) Supuestos de menores que requieren vigilancia permanente, es decir, no es aplicable a todos los menores de 18 años.	Artículo 7.1 del R.D. 463/2020 Apartado Cuarto Orden INT/226/2020
CUSTODIA MENORES	Se permite el traslado para ENTREGAR o RECOGER al menor. Acreditar con sentencia judicial o convenio separación/divorcio	Artículo 7.1 del R.D. 463/2020
PASEO DE MASCOTAS	Paseo CORTO, para cubrir las necesidades fisiológicas SIN CONTACTO con otros animales y personas En HORARIOS de menor afluencia	Artículo 7.1 g) del R.D. 463/2020
ALIMENTACIÓN Y CUIDADO DE ANIMALES	Se autoriza la actividad de alimentación, rescate y cuidado veterinario de animales domésticos (Ej.colonia de gatos) que habitan en espacios públicos urbanos, tanto en el marco de una prestación laboral, profesional o empresarial, como cuando sea de carácter voluntario REQUISITOS: - La entidad ha de estar acreditada al efecto por la Administración Local - Realizar los desplazamientos individualmente, cuidando las medidas sanitarias - Portar la correspondiente documentación	Artículo 7.1 h) del R.D. 463/2020 Instrucción de 19 de marzo de 2020 , del Ministerio de Sanidad se establecen criterios interpretativos para la atención de animales domésticos en la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID 19



	acreditativa	
PASEO PERSONAS CON DISCAPACIDADES O ENFERMEDADES	Se habilita a las personas con discapacidad, que tengan alteraciones conductuales, personas con diagnóstico con espectro autista y conductas disruptivas, Deben ir con un ACOMPAÑANTE	Artículo 7.1.g) fuerza mayor o situación de necesidad RD. 463/2020
	Mantener medidas de seguridad.	
	Le pueden pedir informe médico	
COMUNIDADES DE VECINOS	PROHIBIDO el uso de espacios comunes.	Artículo 7.1 del R.D. 463/2020
	Contactar con presidente de la comunidad e informar de que se deben CLAUSURAR dichas zonas.	
SEGUNDA VIVIENDA	PROHIBIDO desplazarse a residencias que no sean la habitual	Artículo 7.1.d) del R.D. 463/2020
ASISTENCIA A VELATORIOS Y CEREMONIAS FÚNEBRES	Se pospondrá la celebración de cultos religiosos o ceremonias civiles fúnebres hasta la finalización del estado de alarma	Orden SND/298/2020

91. 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 conductores y otros usuarios de las vías públicas, la motivación de su estancia en las vías públicas y privadas de uso público. La justificación podrá ser acreditada documentalmente mediante certificados de empresa o por declaración responsable y coherente del requerido.



Podrán servir, en su caso, como debida acreditación:

- tickets de compra
- cita médica o informe de asistencia
- comparar distancia domicilio al lugar de identificación
- cualquier otra que se requiera en función del caso

92. 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.

93. 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).

En su caso, podrán solicitarles informe médico.

94. 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.

Recuerde que sólo para las compras esenciales y en los establecimientos cuya apertura esté permitida según el artículo 10 del Real Decreto 463/2020, evitando aglomeraciones y respetando las distancias de seguridad en los accesos e interior de los establecimientos.

La estancia dentro del establecimiento será la mínima e imprescindible para realizar la compra necesaria, cumpliendo en todo caso las normas impuestas por el propio establecimiento. Se recomienda mantener entre 1 y 2 metros de distancia entre personas.

95. P- ¿Puedo visitar a mis familiares dependientes?

R- Sí, para su atención imprescindible, recomendándose un contacto telefónico previo para comprobar la necesidad del desplazamiento. En todo caso, debe mantenerse la distancia de 1 a 2 metros y evitar el contacto físico.

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

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

97. 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.

98. 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 y que Ud, se dirige a trabajar en un servicio esencial. 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.

99. 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.

Recuerde que sólo para las compras esenciales y en los establecimientos cuya apertura esté permitida según el artículo 10 del Real Decreto 463/2020, evitando aglomeraciones y respetando las distancias de seguridad en los accesos e interior de los establecimientos.

La estancia dentro del establecimiento será la mínima e imprescindible para realizar la compra necesaria, cumpliendo en todo caso las normas impuestas por el propio establecimiento. Se recomienda mantener entre 1 y 2 metros de distancia entre personas.

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

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

101. P- ¿Dónde puedo tirar los residuos derivados del cuidado de un contagiado por COVID en cuarentena?

R. En hogares con positivo o en cuarentena por COVID-19, las bolsas, adecuadamente cerradas, se depositarán **EXCLUSIVAMENTE** en el contenedor de RESTO.

Los residuos del paciente, incluido el material desechable utilizado por la persona enferma (guantes, pañuelos, mascarillas), se han de eliminar en una bolsa de plástico (bolsa 1) en un cubo de basura dispuesto en la habitación, preferiblemente con tapa y pedal de apertura, sin realizar ninguna separación para el reciclaje.

La bolsa de plástico (bolsa 1) debe cerrarse adecuadamente e introducirse en una segunda bolsa de basura (bolsa 2), al lado de la salida de la habitación, donde además se depositarán los guantes y mascarilla utilizados por el cuidador, y se cerrará adecuadamente antes de salir de la habitación.

La bolsa 2, con los residuos anteriores, se depositará con el resto de los residuos domésticos en la bolsa de basura (bolsa 3) correspondiente al cubo de fracción resto.

Inmediatamente después se realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.

102. P- ¿Debo realizar una separación o clasificación de residuos distinta de la habitual sin en casa no hay positivos por COVID?

R. No, en los hogares sin positivo o en cuarentena por COVID-19, continuará realizándose la gestión de residuos del modo habitual

En todo caso, los guantes de látex o nitrilo empleados para otros usos no deben depositarse en el contenedor de envases ligeros (amarillo), sino en el de resto.

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

R- No, las visitas forman parte de la vida social que se ve limitada en la situación actual, 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.

104. P- ¿Puedo ir a visitar a una persona al hospital?

R- No se puede ir de visita al hospital, al no encontrarse dentro de los supuestos de movilidad recogidos en el art. 7 del RD 463/2020.

Únicamente en los casos que se considere imprescindible para el cuidado de personas mayores, menores, dependientes y vulnerables y respetando escrupulosamente las pautas internas dadas por el centro sanitario.

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

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

Se debe contactar con presidente de la comunidad e informar de que se deben CLAUSURAR dichas zonas.



106. 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.



En su caso, se debe contactar con presidente de la comunidad e informar de que se deben CLAUSURAR dichas zonas.

107. P- ¿En un centro de internado, urbanización privada, etc. se pueden utilizar los espacios comunes al aire libre para la práctica de actividades deportivas?

R. No, puesto que el RD establece limitaciones al uso de los espacios de uso público, independientemente de su titularidad. El fundamento de base es el mantenimiento de la distancia social y el evitar oportunidades de contagio.

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

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

109. P- ¿Se permite el trabajo en fincas y huertas a nivel familiar?

R. Se permite **SÓLO** si se cumplen las siguientes medidas:

- Que se vayan a realizar labores exclusivamente de recogida de alimentos (como si se tratase de hacer la compra) o labores básicas que garanticen su supervivencia.
- Nunca se podrán realizar labores de preparación del terreno o de plantación que puedan ser demoradas en el tiempo.
- No se puede utilizar la estancia en la huerta para llevar a cabo relaciones de ocio o estancia en las pequeñas instalaciones que puede haber en esos terrenos.
- Sólo podrá ir una persona en el vehículo.
- Que la movilidad y la estancia se realicen por el tiempo imprescindible y respetando las obligaciones de salubridad.
- Si durante el trayecto, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad le parasen, puede justificar a la **ida** con documentación personal

(titularidad parcela, DNI, etc.) o administrativa (justificante del Ayuntamiento), mientras que a la **vuelta** la prueba de la movilidad legal deberá ser el traslado de algún alimento.

110. P- ¿Puedo sacar a pasear mi mascota?

R- Si, de forma individual cada persona y por el tiempo imprescindible, siempre en proximidades del domicilio.



- Paseo CORTO, para cubrir las necesidades fisiológicas.
- SIN CONTACTO con otros anima
- En HORARIOS de menor afluencia.

111. 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.

112. 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).

113. P- ¿Puedo acudir a mi segunda vivienda?

R- PROHIBIDO desplazarse a residencias que no sean la habitual.

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.

114. P- ¿Se permiten los desplazamientos a segundas residencias cuando hay animales domésticos que alimentar?

R. No se permite desplazamiento alguno 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.

115. P- ¿Puedo ir a donar sangre?

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

Circulación en Vehículo

116. P- ¿Puedo circular en vehículo?

R- Sí, pero la movilidad se limita a las actividades autorizadas y atendiendo a diversos requisitos.

Actividades autorizadas

- Adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad.
- Asistencia a centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Desplazamiento al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial.
- Retorno al lugar de residencia habitual.
- Asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas.
- Desplazamiento a entidades financieras y de seguros.
- Por causa de fuerza mayor o situación de necesidad.
- Cualquier otra actividad de análoga naturaleza.



CIRCULACIÓN EN VEHÍCULO		
ACCIÓN / CIRCUNSTANCIA	OBSERVACIONES/REQUISITOS	Normativa
CIRCULACIÓN EN VEHÍCULO PARTICULAR	En las MISMAS CIRCUNSTANCIAS/ CONDICIONES /REQUISITOS que a pie. ACTIVIDADES AUTORIZADAS	Artículo 7.2 del R.D. 463/2020
	Si debe viajar más de una persona, solo podrá ir UNA PERSONA POR FILA de asientos.	
	TODOS los ocupantes deben de contar con causa de JUSTIFICACIÓN.	Orden TMA/254/2020, modificada por Orden TMA/278/2020
	Lo anterior salvo que se acompañe a: - Discapacitados - Menores - Mayores - Otras causas justificadas	
	Quando <i>la persona a acompañar es la que debe de realizar la actividad.</i>	

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

R- Con carácter general, los desplazamientos se deberán realizar de manera individual, evitando así coincidir con grupos de riesgo en espacios cerrados o contactos habituales.

No obstante, en el transporte, tanto público, como privado y particular, en vehículos de hasta nueve plazas, incluido el conductor, y siempre que se realicen en el marco de los supuestos autorizados y en los que deba viajar más de una persona en el vehículo, se respetará que vaya como máximo una persona por cada fila de asientos, manteniéndose la mayor **distancia** posible entre los ocupantes».

Los desplazamientos que **permite** realizar el decreto del estado de alarma son los que se realicen para comprar alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad, para asistir a centros y servicios sanitarios, para desplazarse a trabajar para retornar al lugar de residencia habitual o para asistir y cuidar a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.

También se permite desplazarse para acudir a entidades financieras y de seguros y por «causas de fuerza mayor o situación de necesidad».

Extreme las medidas preventivas establecidas por las autoridades sanitarias durante el trayecto y tras el mismo.

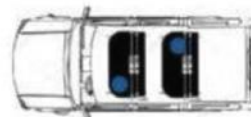
ORDEN TMA 278/2020, de 24 de marzo, sobre el número de ocupantes:

“El transporte público, privado complementario y particular de personas en vehículos de hasta nueve plazas, incluido el conductor, llevado a cabo en el marco de los supuestos de desplazamiento autorizados en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, en los que deba viajar más de una persona en el vehículo, respetará que vaya como máximo una persona por cada fila de asientos, manteniéndose la mayor distancia posible entre los ocupantes. Por lo que desde este momento, en cuanto a la ocupación de transporte público, privado complementario y privado particular un vehículo de hasta nueve (9) plazas incluido el conductor, sólo podrá ir ocupado por una persona en cada fila de asientos y en diagonal, respetando así la mayor distancia entre ellos.”

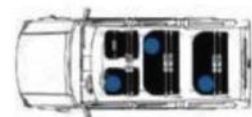
IMPORTANTE: Puede haber excepciones cuando se traslade a hijos menores que no puedan dejarse solos, personas discapacitadas etc..., en cuyo caso podrían ir más de una persona por fila.... Pero en desplazamientos al centro de trabajo y similares, queda claro desde este momento, por lo que el interviniente deberá valorar esas excepciones.



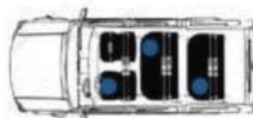
Vehículo de 5 plazas



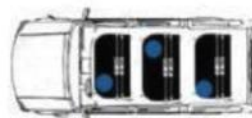
Vehículo de 6 plazas



Vehículo de 7 plazas



Vehículo de 8 plazas



Vehículo de 9 plazas

118. 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.

119. 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.

De acuerdo a lo señalado en Acta de Junta Sectorial Urgente de Jueces de Familia y Violencia sobre la Mujer de Pamplona, de fecha 18 de marzo de 2020, en los casos de custodia compartida se deberán efectuar los cambios en las fechas que correspondan, arbitrando en su caso la forma en que el menor resulte menos expuesto al coronavirus COVID19.

La copia de la resolución correspondiente será título suficiente para acreditar ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la necesidad del desplazamiento.

120. 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.

Circulación/Transporte por Motivos Laborales

121. P- ¿ Puedo utilizar el vehículo o el transporte para ir a trabajar?



Transporte / Circulación en vehículo por motivos laborales		
ACCIÓN / CIRCUNSTANCIA	OBSERVACIONES/REQUISITOS	Normativa
TRANSPORTE PÚBLICO	Los viajeros se colocarán con la máxima separación.	Orden TMA/254/2020,
	No se podrá ocupar más de un tercio de las plazas.	

	Siempre irá vacía la fila posterior al conductor	modificada por Orden TMA/278/2020
AUTOBUSES	<i>Además de lo anterior</i> En autobuses se accederá por la puerta trasera, salvo que el conductor esté protegido por una mampara.	
TRANSPORTE DE MERCANCÍAS	Se permite que vayan dos personas en la cabina, cuando sea necesario por razón del tipo de transporte a realizar (p.ej.: transporte de determinadas mercancías peligrosas).	Orden TMA/259/2020, modificada por Orden TMA/264/2020
RESTO DE TRANSPORTES CON MOTIVO LABORAL	Si debe viajar más de una persona, solo podrá ir UNA PERSONA POR FILA DE ASIENTOS (con la mayor separación posible).	Artículos 13, 14 y 15 del R.D. 463/2020
	TODOS los ocupantes deben de con una causa JUSTIFICACIÓN, en este caso LABORAL, es decir, los ocupantes deberán acreditar dicha actividad, y por tanto tiene que ser alguna actividad laboral PERMITIDA.	Orden TMA/254/2020, modificada por Orden TMA/278/2020
TAXI - VTC	Solo se puede utilizar para desplazarse a actividades permitidas El pasajero debe de ir en el asiento trasero contrario al conductor	Artículo 14 del R.D. 463/2020

122. 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.

123. 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.



Solo se puede utilizar para desplazarse a actividades permitidas.
El pasajero debe de ir en el asiento trasero contrario al conductor

124. P- ¿Pueden viajar varios trabajadores en un mismo vehículo?

R- Con carácter general, los desplazamientos se deberán realizar de manera individual, evitando así coincidir con grupos de riesgo en espacios cerrados o contactos habituales.

No obstante, en el transporte, tanto público, como privado y particular, en vehículos de hasta nueve plazas, incluido el conductor, y siempre que se realicen en el marco de los supuestos autorizados y en los que deba viajar más de una persona en el vehículo, se respetará que vaya como máximo una persona por cada fila de asientos, manteniéndose la mayor **distancia** posible entre los ocupantes».

Los desplazamientos que **permite** realizar el decreto del estado de alarma son los que se realicen para comprar alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad, para asistir a centros y servicios sanitarios, para ir a trabajar y volver al domicilio o para asistir y cuidar a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.



125. 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.

126. 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.

127. 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

128. 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%.

129. 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 realizar una nueva reducción de los servicios de transporte de viajeros interurbano regular de uso general que se venían prestando, tras establecer una reducción del 75% de los mismos mediante la Resolución 20/2020, al comprobar la baja demanda y la circunstancia de que determinados servicios se están realizando sin pasajeros. En virtud de ello, se ha decidido reducir los servicios conforme a los siguientes criterios:

-Itinerarios en los que se realicen entre 1 y 6 expediciones completas (ida y vuelta) en horario y calendario fijos: mantener 1 expedición completa (ida y vuelta) al día atendiendo a todos los tráficos, a la demanda.

-Itinerarios en los que se realicen entre 7 y 10 expediciones completas (ida y vuelta) en horario y calendario fijos: mantener 1 expedición completa (ida y vuelta) al día atendiendo a todos los tráficos.

-Itinerarios en los que se realicen más de 10 expediciones completas (ida y vuelta) en horario y calendario fijos: se reducirá la oferta en un 75%, de acuerdo a lo indicado en la Resolución 20/2020, de 18 de marzo, de la Directora General de Transportes.

- Se suprime la oferta de servicios los días festivos, salvo los que tuvieran por destino un centro hospitalario.

Las expediciones que se mantengan estarán dispuestas al objeto de garantizar las necesidades de movilidad de los trabajos considerados esenciales, y de acceso a los servicios básicos.

En los servicios de transporte público de viajeros por carretera en los que haya rutas con expediciones cuyos usuarios/as sean predominantemente personal sanitario o personas usuarias de los servicios sanitarios, se adaptarán los horarios supeditándolos a los turnos de trabajo de dicho personal y servicios sanitarios ofrecidos, no siendo de aplicación las limitaciones anteriores.

Las empresas concesionarias deberán adoptar las medidas necesarias para procurar la máxima separación posible entre las personas usuarias, no pudiendo superar el 25% 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.

Se pueden consultar los nuevos horarios reducidos de los servicios a través de los enlaces a dichos horarios de las empresas concesionarias en la web: [http://www.navarra.es/home es/Temas/Territorio/Transportes/avisos+incidencias+nbus.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Territorio/Transportes/avisos+incidencias+nbus.htm)

130. 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.

131. 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).

132. 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.

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

R- Los profesionales del transporte de mercancías podrán hacer uso de los alojamientos declarados esenciales y de aquellos otros que puedan habilitarse.

Asimismo, estos establecimientos les deberán permitir el acceso a las instalaciones y servicios de aseo y restauración, aunque no se encuentren alojados.

El Ministerio de Transportes ha publicado en su web una página con la información de interés para los transportistas en el siguiente enlace: <https://www.mitma.gob.es/transporte-terrestre/punto-de-informacion-de-servicios-de-restauracion>. Donde se puede encontrar, a su vez, el enlace a:

- Mapa de información de servicios de restauración: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1wq3vmmb25-TjUN5vqkGIDxk7NB1eSvXh&ll=36.15985791074335%2C-6.864473650000036&z=5>

- Mapa de alojamientos declarados servicios esenciales según la Orden TMA/305/2020, de 30 de marzo: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/Paginas/Mapa-Hoteles.aspx>

Los establecimientos de suministro de combustible, así como los centros de carga y descarga que dispongan de servicios de aseo deberán facilitar su uso a los conductores profesionales.

134. 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.

135. P- Suspensión de restricciones a determinados transportes:

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:

- Transporte de mercancías en general (punto primero. B.1.1.).
- Mercancías peligrosas (punto primero. B.2.1) incluidas en el apartado 1.º (restricciones comunes) del Anexo V que les sea de aplicación.
- 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.

136. 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.

137. 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.

No se denunciará por circular con una autorización administrativa para conducir o con autorizaciones administrativas temporales reguladas en el artículo 42 caducadas, siempre que el periodo de vigencia venza durante el estado de alarma o sus prórrogas, hasta tanto no transcurran 60 días desde la finalización del mismo (artículo 11, Orden INT/262/2020, de 20 de marzo).

Situación de Residentes en España de Viaje o en el Extranjero

138. P- ¿Está permitido el paso de la frontera?

R- Se prorroga el **cierre de fronteras** hasta las 00:00 horas del día 26 de abril. Así, hasta esa fecha, solo podrán entrar en España:

- Españoles o residentes en España.
- Ciudadanos europeos o de estados Schengen siempre que se dirijan directamente a su lugar de residencia o tengan residencia en España.
- Trabajadores transfronterizos.
- Profesionales sanitarios o del cuidado de mayores que vayan a trabajar.
- Transportistas y personal de vuelo necesario en los viajes.

- Personal diplomático, militares y miembros de organizaciones internacionales, también organizaciones humanitarias, en el ejercicio de sus funciones.
- Por motivos familiares “imperativos” acreditados.
- Motivos de fuerza mayor, humanitarios o de necesidad, pero también documentados.

[Orden INT/335/2020](#), de 10 de abril, por la que se prorrogan los controles en las fronteras interiores terrestres restablecidos con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

139. 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.

140. 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 AAE, 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 aéreas 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>

141. 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.

5 Comercio y Empresa

142. P- ¿Qué actividades se han visto suspendidas por el estado de alarma?

R- 1.- La apertura al público de los **locales y establecimientos minoristas, a excepción** de:

- Los establecimientos comerciales minoristas de alimentación, bebidas, productos y bienes de primera necesidad,
- Establecimientos farmacéuticos, sanitarios,
- Centros o clínicas veterinarias,
- 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, lavanderías
- Ejercicio profesional de la actividad de peluquería a domicilio.

2. Las actividades de **hostelería y restauración**, pudiendo prestarse exclusivamente servicios de entrega a domicilio.

3. Verbenas, desfiles y fiestas populares.

4. La apertura al público de los museos, archivos, bibliotecas, monumentos, así como de los locales y establecimientos en los que se desarrollen espectáculos públicos, las actividades deportivas y de ocio indicados en el [anexo](#) del presente real decreto

143. P- ¿Puedo abrir mi comercio/establecimiento? Lista de actividades



¿Puedo abrir mi comercio/establecimiento? Lista de actividades			
ACTIVIDAD COMERCIAL / MERCANTIL / LABORAL	¿PUEDE ABRIR?	OBSERVACIONES / REQUISITOS	Normativa
ALIMENTACIÓN	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y distribución	
AGRICULTURA / GANADERÍA	SÍ		Art. 10 R.D. 463/2020
MERCADILLOS	NO		
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA PARA LLEVAR	SÍ	No se permite el consumo en el local.	
BEBIDAS	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y distribución	
BIENES PRIMERA NECESIDAD	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y distribución	
FARMACÉUTICA	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y distribución	
SANIDAD	SÍ	Toda actividad relacionada con sanidad. Incluye: clínicas odontológicas, podólogos, fisioterapeutas	
VETERINARIA	SÍ		
ÓPTICA	SÍ		
ORTOPEDIA	SÍ		
HIGIENE	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y distribución	
PRENSA Y PAPELERÍA	SÍ	Elaboración, imprenta, distribución y venta	
COMBUSTIBLE	SÍ		
ESTANCOS	SÍ		
TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES		Telefonía, audiovisuales, informática, redes de comunicación. Electrodomésticos NO.	
LOCUTORIOS / CALL CENTER	SÍ		
ALIMENTACIÓN ANIMALES	SÍ	Tanto el comercio minorista como toda la cadena de producción y	

		distribución Solo productos de alimentación.	
COMERCIO POR INTERNET / TELÉFONO / CORRESPONDENCIA	SÍ		
TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS	SÍ		
PELUQUERÍA	SÍ	Sólo servicio a domicilio	Art. 10.4 - R.D. 463/2020
HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN	NO	Solo servicio de entrega a domicilio.	
ESTABLECIMIENTOS TIPO BAZAR	NO	Solo pueden abrir si la licencia permite venta de productos autorizados (comida, bebida, higiene...); y exclusivamente para la venta de los mismos. El resto del comercio debe de estar acotado.	Art. 10 R.D. 463/2020
SERVICIOS FINANCIEROS	SI	Banca, seguros, inversión, infraestructura de pagos, mercados financieros. Son bienes de primera necesidad	
ADUANAS	SI		Art. 16 - R.D. 463/2020
SUMINISTROS ENERGÉTICOS	SI	Eléctricas, petróleo, gas natural. Pellet, bombonas butano (servicio de primera necesidad).	Art. 17 - R.D. 463/2020
OPERADORES CRÍTICOS	SI	Infraestructuras críticas	Art. 18 - R.D. 463/2020
ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR	SI	Solo alquiler de vehículos aptos para transporte de mercancías	Orden TMA/254/2020 modificada por Orden TMA/273/2020
TALLERES DE AUTOMOCIÓN	SI	Sin apertura al público	Orden TMA/259/2020

ESTABLECIMIENTOS VENTA PIEZAS AUTOMOCIÓN Y ACCESORIOS	SI	Para reparación de vehículos que puedan desplazarse conforme al R.D. 463/2020	Orden TMA/259/2020
ESTACIONES I.T.V.	NO	Suspendida la obligación de dicha inspección si caduca dentro del periodo de estado de alarma (no si lo hizo con anterioridad).	Art. 10 R.D. 463/2020
HOTELES, ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, CAMPINGS, APARCAMIENTOS CARAVANAS Y SIMILARES	NO	Cerrados desde el 26 de marzo. EXCEPCIONES: - Los considerados esenciales - Huéspedes de larga duración (alojados con anterioridad al 19 de marzo). Pueden desarrollar actividad de vigilancia/seguridad y mantenimiento	Orden SND/257/2020 Orden TMA/277/2020, modificada por Orden TMA/305/2020

144. 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.



145. P- ¿Puedo abrir al público mi comercio?

R- Únicamente si se trata de uno de los comercios minoristas exceptuados de la suspensión en el artículo 10.1 del Real Decreto 463/2020. (Primera pregunta de este Capítulo)

Podrá, en su caso, realizar distintas actividades a puerta cerrada o ejercitar el comercio on line o telefónico.

146. P- En el caso de un establecimiento comercial que esté afectado por la limitación del Artículo 10.1 (y del anexo I), ¿el comerciante podrá entrar en él para llevar a cabo tareas de almacén, gestión del producto, etc., sin que esté en ningún momento abierto al público? Asimismo, en dichas condiciones ¿podría trabajar el comerciante con su personal respetando las debidas distancias de seguridad?

R- Sí, podrá desarrollar su actividad, respetando las recomendaciones sanitarias, si bien en ningún caso, podrá tener el establecimiento abierto al público.

147. P- ¿En qué situación quedan los establecimientos que venden al por mayor? ¿Cómo pueden realizar la venta?

R.- Los establecimientos denominados “mayoristas” no se encuentran suspendidos por el Real Decreto 463/2020.

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

R- Tras la finalización del periodo de paralización de actividad decretado entre el 30 de marzo y el 9 de abril, las fábricas podrán volver a reanudar su actividad, debiendo garantizarse condiciones seguras.

149. P- Cómo afecta el estado de alarma a las obras de construcción?

R- Las obras de construcción no se encuentran suspendidas por el Real Decreto 463/2020 si bien,



Se prohíben las obras en los edificios en los que haya gente excepto para obras urgentes.

Sí se podrá trabajar en nuevas construcciones o cuando se pueda dividir en zonas para que los trabajadores de la construcción estén en una parte y el resto de personas en otra, separados y sin contacto.

Orden SND/340/2020, de 12 de abril, por la que se suspenden determinadas actividades relacionadas con obras de intervención en edificios existentes en las que exista riesgo de contagio por el COVID-19 para personas no relacionadas con dicha actividad

150. P- ¿Se puede vender cualquier producto por internet?

R- El art. 10.1 permite el comercio por internet, telefónico o por correspondencia, sin condicionarlo por tipo de producto.

151. 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).

152. P- Establecimientos de alojamiento turístico

R- Desde el 26 de marzo permanecerán cerrados al público, si bien deberán o podrán prestar los servicios de alojamiento y restauración a los colectivos y en los supuestos establecidos en la [Orden TMA 277/2020](#), de 23 de marzo, modificado por la Orden TMA 305/2020, de 30 de marzo <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/30/pdfs/BOE-A-2020-4194.pdf>

Más información en la Pregunta nº 195.

153. 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.

No obstante, deberán o podrán prestar los servicios de alojamiento y restauración a los colectivos y en los supuestos establecidos en la Orden TMA 277/2020, de 23 de marzo, modificada por la Orden TMA 305/2020, de 30 de marzo;

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/30/pdfs/BOE-A-2020-4194.pdf>

154. P- El pago con tarjeta ¿es obligatorio, o recomendable?

R- El RD no prevé ninguna limitación en cuanto a medios de pago. No obstante, y en aras de una mayor garantía de higiene sería recomendable evitar la manipulación e intercambio de cualquier elemento como las monedas.

155. ¿Cómo afecta el estado de alarma a los profesionales y empresas del ámbito AGRÍCOLA –GANADERO?

La producción agrícola, ganadera y acuícola, forman parte de la cadena de abastecimiento alimentario cuya actividad debe garantizarse en la situación de estado de alarma.

Desde este enlace puede acceder a las [aclaraciones](#) realizadas por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, a las principales dudas referidas a aspectos tales como:

- al desplazamiento de trabajadores en vehículos,
- a la apertura del comercio detallista de venta de insumos para la agricultura, la ganadería y la pesca, y
- a la suspensión de plazos en los procedimientos administrativos

https://www.mapa.gob.es/es/prensa/200324ampliacioncomunicacionaplicacionrdlestadoalarma_tcm30-536665.pdf

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

R- Sí. Si es Ud. una de las personas que presta sus servicios o realiza una actividad, deberá acreditar tal condición y la necesidad de tal desplazamiento. Se podrá acreditar tal condición por distintos medios:

Si se trata de un trabajador por cuenta ajena, a través de la Nómina, contrato, certificación emitida por la empresa.

Si se trata de un trabajador por cuenta propia, lo podrá acreditar por alguno de los siguientes medios:

- Documentos de alta de la actividad empresarial.
- Documentación relativa a la liquidación de tributos.
- Licencia municipal de actividad.
-

157. 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.

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

R.- Siempre que sea posible se recomienda realizar teletrabajo o utilizar vías telefónicas.

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

R- Sí. Si bien deberá de adoptar todas las precauciones necesarias.

160. 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 que no han sido suspendidas, 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).



La actividad laboral debe realizarse en condiciones seguras, y los trabajadores y trabajadoras autónomas conozcan y cumplan unas medidas básicas de prevención y protección recogidas en la [“Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo”](#), publicada por el Ministerio de Sanidad.

El Servicio de Salud Laboral del ISPLN, en colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, atenderá las demandas de asesoramiento así como los posibles incumplimientos en la aplicación de medidas preventivas frente al COVID-19 en su empresa

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

R- El art. 10.1 permite el comercio por internet, telefónico o por correspondencia, sin condicionarlo por tipo de producto.

162. 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.

163. 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.

164. 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.

165. 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.

En ningún caso, se podrá consumir en el establecimiento

166. 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.

167. 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).

168. 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 cartelería, web, redes sociales o medio similar. No se puede ofrecer recogida en local.

169. 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, pero sin apertura al público general.

170. 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.

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

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

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

R- No al público, pero sí a los profesionales. Desde el 30 de marzo y hasta el 9 de abril sólo podrán prestar servicio a las actividades calificadas como esenciales.

173. P- ¿Puede abrir una ferretería?

R. No, porque no está incluido en las excepciones previstas para los locales minoristas.

174. 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.

175. 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.

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

R- Sí, prestan un servicio público.

177. 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.

En su caso, pueden mantener abiertas zonas de venta de productos de alimentación y zonas de envío de dinero.

178. 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.

179. P- ¿Puedo encargar trabajos de reparación en mi domicilio?

R. No, salvo que se trate de supuestos urgentes de fuerza mayor, por ejemplo, una fuga de agua o avería en el servicio eléctrico. No se permite la realización de obras nuevas de construcción o a domicilio.

180. 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.

181. P- ¿Pueden continuar las obras en la vía pública?

R.- Sí, A partir del día 10 de abril pueden volver a la actividad de todas aquellas que no se encuentren suspendidas por el Real Decreto 463/2020.

182. 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.

183. 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.

184. 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."

185. 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.

186. 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**).

187. 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.

188. 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.

189. P- ¿Empresas de alquiler de vehículos?

R- Sólo con el fin de garantizar el funcionamiento de las operaciones de transporte de mercancías y asegurar el necesario abastecimiento de productos a la población, así como los desplazamientos permitidos en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, estará permitida la apertura de los establecimientos dedicados al arrendamiento de vehículos sin conductor a los efectos señalados.

En todos los supuestos, tendrán que observarse las medidas e instrucciones de protección indicadas por el Ministerio de Sanidad tendentes a evitar el contagio del COVID-19.

6 Consumo y Turismo

190. 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

191. P- ¿Qué medidas extraordinarias ha adoptado el Gobierno para proteger y garantizar los suministros?

El Gobierno ha adoptado medias relativas a:

- Garantizar los suministros energéticos y de agua en la primera vivienda mientras se prolongue el estado de alarma.
- Podrán acogerse al bono social eléctrico los trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o reducido su facturación en un 75% como consecuencia del coronavirus.
- Para autónomos y pymes, será posible suspender las facturas de electricidad y gas y abonarlas durante los seis meses posteriores a la finalización del estado de alarma
- El Ejecutivo también flexibiliza las condiciones de contratación de electricidad y gas para autónomos y empresas, que podrán modificar o suspender temporalmente sus contratos, incluyendo la posibilidad de reducir la potencia y caudales contratados sin coste
- El Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha habilitado un servicio de información al ciudadano sobre estas medidas, disponible en el número 913 146 673
- https://www.miteco.gob.es/es/prensa/200317npcminmedidasenerg_iacovid-19_tcm30-508436.pdf
- Toda la información estará disponible en las páginas web [bonosocial.gob.es](https://www.bonosocial.gob.es) y [miteco.gob.es/es/ministerio/medidas-covid19/](https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/medidas-covid19/).
- Asimismo, existe un teléfono y un correo electrónico de información: el 913 146 673, con horario de atención al público de 10 a 14, de lunes a viernes; y ciudadano@idae.es

192. 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:

- Las empresas suministradoras no podrán suspender el suministro a personas consumidoras vulnerables (1), vulnerables severas o en riesgo de exclusión social.
- Se prorroga automáticamente hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del bono social.
- 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:

- Se garantiza la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y del servicio universal.
- Se suspende la portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.
- 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.

193. 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.

194. 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 estipulados 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.

195. 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.

196. 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.

197. P- ¿Cuáles son los Alojamientos turísticos declarados servicios esenciales?

R- Son los así declarados e incluidos en el ANEXO de la Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, modificada por por la Orden TMA 305/2020, de 30 de marzo

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/30/pdfs/BOE-A-2020-4194.pdf>

198. P- ¿Qué servicios deben prestar esos alojamientos turísticos esenciales?

R. Deberán permitir:

- El alojamiento de trabajadores que deban realizar labores de:
mantenimiento, asistencia sanitaria, reparación y ejecución de obras de interés general, abastecimiento de productos agrarios y pesqueros, y tripulaciones de los buques pesqueros, así como servicios complementarios a las mismas, en el ámbito sanitario, portuario, aeroportuario, viario y ferroviario, alimentario, salvamento y seguridad marítimo, la instalación, mantenimiento y reparación de redes de telecomunicaciones y centros de procesos de datos, suministro de energía y agua, suministro y servicios de transporte de mercancías o de viajeros ligados a las actividades permitidas por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y su normativa de desarrollo, así como de servicios esenciales como las fuerzas y cuerpos de seguridad y los trabajadores que deben desarrollar las actividades incluidas en los artículos 17 y 18 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.
- El alojamiento de:
 - o de personas que deban desplazarse para atender a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad, personas especialmente vulnerables o con necesidades de atención sanitaria entre otros supuestos, de conformidad con las situaciones previstas en los apartados b), c), d), e) y g) del artículo 7.1 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.
 - o así como a todas aquellas personas que por causa de fuerza mayor o situación de necesidad requieran asegurar alojamiento puntual con urgencia.
- Prestarán otros servicios distintos:
 - o restauración y cualquier otro servicio que resulte necesario para la correcta prestación del servicio de alojamiento
 - o permitir el acceso a las instalaciones y servicios de aseo y restauración a los transportistas profesionales de mercancías, aunque no se encuentren alojados

199. P- Soy propietario de un alojamiento turístico no incluido en la declaración de éste como servicio esencial, ¿debo prestar esos servicios?

R. Podrá prestar alojamiento exclusivamente a los colectivos mencionados en los artículos 1 y 2.

El establecimiento deberá estar cerrado al público general.

En ese caso, tendrán que observar las medidas e instrucciones de protección indicadas por el Ministerio de Sanidad tendentes a evitar el contagio del COVID-19.

7 Cultura, Biblioteca, Archivo y Museos

Bibliotecas

200. 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.

201. 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.

202. 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.

203. 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".

204. 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, 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.

205. 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

eFilm: 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

infoMagazine:

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

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/

Programación especial de actividades emitidas online:

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

206. 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

Archivos

207. 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.

208. 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.

209. 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.culturanaavarra.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.

210. 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

Para contactar con el Archivo Real y General de Navarra: archivogeneral@navarra.es

Museos

211. P- ¿Se puede consultar el catálogo de los museos en internet?

R- Las direcciones web para los diferentes museos son:

www.museodenavarra.navarra.es; www.museodelcarlismo.navarra.es;
www.museoetnologico.navarra.es

212. 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

Desde el siguiente enlace puede acceder al [Catálogo](#) de preguntas frecuentes sobre medidas Sociales elaborado por el [Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030](#).

213. 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 trabajadores y los usuarios.

214. 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.

215. 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.

216. 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.

217. 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.

218. 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.

219. 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 permanecerán cerrados.

220. 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.

221. P- Renta Garantizada

R- Se ha priorizado la valoración de los expedientes pendientes de resolver. Las solicitudes y/o renovaciones se tramitarán a través de las herramientas telemáticas disponibles. La gestión se está realizando de forma telemática optimizando la utilización de las aplicaciones y bases de datos para agilizar los trámites.

222. 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

223. 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.

224. 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.

225. 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.

226. P- Se garantiza el suministro de alimentos y productos básicos para familias en situación de vulnerabilidad.

Si se encuentra en alguna de estas situaciones o lo está alguien de su entorno, llame a su servicio social de base:

- Escasez de alimentos
- Problemas para el pago de luz, gas y agua.
- Necesidad de atención domiciliaria

Consulte en este enlace, cuál es su servicio social de base más próximo:

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Servicios+sociales+de+base/Buscador/

227. P- ¿Qué pasa con mi beca comedor?

- Si vive en Pamplona o Comarca, Cruz Roja le llamará para entregarle una tarjeta de 53 euros para comprar productos de alimentación en cualquier establecimiento Eroski. No olvide confirmar su domicilio.
- En el resto de Navarra se van a enviar lotes de alimentos. Estos lotes contienen productos de alimentación que cubrirán las necesidades del alumnado durante una quincena. Tras ese periodo, se entregará una tarjeta de la CAIXA, con una carga de 27€ para la siguiente quincena, para utilizar en cualquier establecimiento de alimentación.
- Quienes ni se les envíe tarjeta Eroski ni lote de alimentos recibirán a lo largo de la semana que viene una tarjeta de la CAIXA, con una carga de 53€, con la que comprar productos de alimentación, para utilizar en cualquier establecimiento.
- **Previamente a la entrega de alimentos o tarjeta, Cruz Roja se podrá en contacto telefónico con las familias.**

AVISO: Si alguna familia no recibe la ayuda y sí le corresponde, puede reclamarla a través del propio centro o de los Servicios Sociales de Base de su zona, y lo antes posible se les hará llegar. Consulte en este enlace, cuál es su servicio social de base más próximo:

https://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Servicios+sociales+de+base/Buscador/

228. 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>)

229. P- Recomendaciones para la prevención y control del coronavirus en centros residenciales y sociosanitarios.

R- Consulte en este enlace las recomendaciones de prevención y control del coronavirus en centros residenciales y sociosanitarios con el fin de proteger al grupo de población más vulnerable.

https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/8770715D-79B4-4F28-88EC-4710862EB22D/459274/Recomendaciones_CentrosSociosanitarios_COVID19_01_.pdf

Estas recomendaciones están en permanente revisión y se irán modificando, según avance el conocimiento epidemiológico de la infección.

230. P- Teléfono de Atención Psicológica.

R- Si necesitas atención psicológica, llama al teléfono **848 420 090**. Atiende de lunes a domingo, de 8:00 a 20:00 horas.

Hay un equipo de 21 profesionales a su disposición por si presenta dificultades psicológicas como consecuencia de toda la situación de estrés y ansiedad que genera la crisis sanitaria del coronavirus y las limitaciones por la declaración del estado de alarma.

Una buena salud mental nos hace más fuertes ante el coronavirus.

231. P- ¿Qué es la “Mascarilla-19” en caso de violencia de género?

R- Si estás sufriendo malos tratos en casa o ante una agresión sexual, **ve a la farmacia** y pide la mascarilla que te salvará la vida.

Pide “Mascarilla-19”. En la farmacia sabrán que tienen que llamar al 112.

Recuerda, los casos de violencia contra las mujeres continúan durante el aislamiento. Avisa ante cualquier señal de tu entorno:

- Para información: 016
- Para emergencias: 112
- [Más información sobre los recursos disponibles](#)
- Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIVs) atienden telefónicamente en su horario habitual. https://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/3818/Equipo-de-atencion-integral-a-victimas-de-violencia-de-genero
- Servicio Municipal de Atención a las Mujeres en Pamplona (SMAM): 948 420 940.
- Oficina de Atención a las víctimas del delito: 848423376, 848421387 y 848427671.

232. P- Aplicación Alertcops, nuevo botón SOS para víctimas de Violencia de Género y personal sanitario:

Para qué sirve el botón SOS:

- Permite enviar desde su smartphone una alerta urgente al centro policial más cercano junto con su posición y grabación de audio de 10 segundos de lo que está pasando.

A quién va dirigido

- A víctimas de violencia de género y personal sanitario.

Cómo envío una alerta SOS

- En caso de encontrarse en situación de riesgo, pulse de forma repetida el "botón SOS", al menos 5 veces en menos de 6 segundos. El sistema remitirá una alerta SOS al centro policial más cercano de forma automática.

Cómo lo instalo

- Siga estos pasos:
 - o Si es víctima de violencia de género
<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/interior/Documents/2020/060420-BotonSOSVictimasVIOGEN.pdf>
 - o Si es personal sanitario
<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/interior/Documents/2020/060420-BotonSOSSanitarios.pdf>
- Disponible para Android e ios

9 Educación

233. P- ¿Se va a suspender la EVAU?

R- No. La prueba de Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) no va a suspenderse, **Navarra realizará las pruebas ordinarias de la Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad (EvAU) del curso 2019-2020 los días 24, 25 y 26 de junio y la convocatoria extraordinaria del examen los días 22, 23 y 24 del mes de julio, según decisión de la Comisión organizadora de la EvAU, siempre y cuando las condiciones sanitarias lo permitan, ha informado el Ejecutivo foral.**

La intención del Gobierno es la de realizar las pruebas de EvAU entre el próximo 22 de junio y finales del mes de julio.

234. 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).

235. 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 (Mendebaldea, 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).

236. 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/>

237. 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.

238. 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.

239. 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 Foral de Navarra

Enlace al contenido del [Decreto – Ley Foral 2/2020](#), de 25 de marzo, por el que se aprueban medidas urgentes para responder al impacto generado por la crisis sanitaria del coronavirus (COVID-19)

El Decreto-Ley Foral 2/2020, modifica el anterior DFL 1/2020 de 18 de Marzo, y en el ámbito tributario, deroga su Disposición Adicional Primera. Introduce en el Ordenamiento Jurídico navarro Título III, relativo a “Medidas extraordinarias de carácter fiscal”.

Puede acceder al contenido de estas medidas en el siguiente enlace: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/98018C39-BE3B-4E0C-BC05-BA069C4C7FA0/459631/NotaInformativaDecretoLeyForal22020.pdf>

Entre las medidas introducidas se destacan, entre todas ellas, las siguientes:

- Medidas que afectan a PLAZOS en el ámbito tributario.
- Medidas relativas a eliminación de obligaciones tributarias.
- Medidas específicas relativas a PLAZOS DE PAGO.
- Medidas relativas a APLAZAMIENTOS tributarios.
- Aplazamientos en vigor
- Aplazamiento EXCEPCIONAL de deudas tributarias:

Otras medidas.

Exención en la modalidad AJD (cuota gradual) de escrituras de novación contractual de préstamos y créditos hipotecarios formalizadas al amparo del Real Decreto Ley 8/2020. novación contractual de préstamos y créditos hipotecarios formalizadas al amparo del Real Decreto Ley 8/2020.

240. 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.

241. 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
- correo electrónico hacienda.navarra@navarra.es
- teléfono 948 50 51 52.

242. 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.

243. 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
- correo electrónico hacienda.navarra@navarra.es
- teléfono 948 50 51 52.

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

R- Los canales de información son: www.hacienda.navarra.es , mediante el correo electrónico hacienda.navarra@navarra.es y el teléfono 948 50 51 52.

11 Ocio y Creencias

245. 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.

246. 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.

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

R- No, las actividades de ocio como las barbacoas no están permitidas.

En cuanto a las quemas en terrenos agrícolas, atendiendo a la Orden Foral 222/2016, sólo se puede quemar en terrenos de regadío, que no sean rastrojos, restos vegetales, restos de poda u otros. Se incluyen los rastrojos de arroz y maíz y restos de vegetales como tomate o pimiento que una vez recolectados sea necesaria su quema para una segunda cosecha.

En cuanto a las quemas en terrenos forestales, atendiendo a la Orden Foral 222/2016, sólo se pueden quemar restos de corta siempre que se vaya a hacer una repoblación y para ello haya que eliminar esos residuos.

Las quemas se realizarán según las condiciones establecidas en el Art. 14 de la Orden Foral 222/2016 y siguiendo, en su caso, el procedimiento de autorización en ella incluido.

Se estará en cualquier caso a lo dispuesto en el RD 643/2020, en cuanto a limitación de movimientos, distancia de seguridad entre operarios etc.

248. 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.

249. 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.

250. 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.

251. P- ¿Cómo afectan las medidas a los velatorios, incineraciones y entierros?

R- Los velatorios están prohibidos. A las despedidas en el momento de la cremación y a la comitiva del enterramiento únicamente podrán acudir tres familiares o allegados además del ministro de culto o asimilado. Entre ellos deberán guardar las distancias de seguridad para prevenir contagios.

No se podrán celebrar, durante el estado de alarma, cultos religiosos o ceremonias civiles de despedida de la persona fallecida.

Por último, se recuerda que el cementerio de Pamplona está cerrado a las visitas salvo en los supuestos previstos anteriormente.

12 Personas Migrantes

252. 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.

253. 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.

254. 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).

255. 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.

256. 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

257. 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)

Cruz Roja Pamplona- 948 20 36 42 (mediacionnavarra@cruzroja.es)

Cruz Roja Tudela- 948 82 74 50 (mediacionnavarra@cruzroja.es)

258. 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

259. 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.

260. 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

261. P- Tengo dudas sobre trámites con mis papeles

R- Extranjería no va a realizar atención presencial pero seguirá atendiendo a través del teléfono: 948979203 o 948979200.

<http://administracion.gob.es/pagFront/atencionCiudadana/oficinas/detalleOficina.htm?idOficina=000006972&direccion=&especialidad=&mostrarMapa=N&numPaginaActual=567&coordenadaX=&coordenadaY=#.XoSIgXRx2Hs>

262. 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

263. 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. No obstante, no tenga prisa todos los plazos de procedimientos administrativos están suspendidos.

264. P- Me caduca mi certificado digital en el período de vigencia del estado de alarma. ¿Cómo puedo efectuar el trámite presencial de autenticación ante la Administración?

R- La emisión y renovación de los certificados digitales es competencia de cada una de las entidades emisoras, por lo que conviene ponerse en contacto con la entidad correspondiente para conocer los servicios que ofrece en este periodo. No obstante, dado que la Administración Foral de Navarra colabora en la realización de los trámites de autenticación de identidad en relación a los certificados digitales emitidos por la FNMT, que en tiempo normal han de ser presenciales, es importante poner de manifiesto que el cierre temporal de nuestras oficinas hace imposible esta tramitación presencial.

Destacar en este momento respecto a los certificados digitales que proporciona la ACF y emite la FNMT, que:

- Se podrán renovar on line los certificados de administrador único o solidario durante los 60 días anteriores a su caducidad.
- Se podrán renovar on line los certificados de persona física caducados.
 - o Acceda con el navegador a: [Acceder a la renovación del certificado.](#)
 - o Pinchar en el enlace de "[Solicitar la renovación](#) de un certificado caducado a partir del 14 de marzo de 2020" y cuando pide el certificado para la gestión seleccionar el caducado y pulsar siguiente.
 - o **AVISO:** Firefox e Internet Explores son los dos únicos navegadores soportados para renovar el certificado. Firefox

los muestra y para Internet Explorer sólo hay que cambiar la fecha del equipo (a una anterior a la de caducidad del certificado).

- No se puede renovar on-line ningún otro tipo de certificado
- Si no tiene certificado digital, no puede obtenerlo durante el periodo de alarma.

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) ha publicado la siguiente información en su página web:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/avisos-ceres>

265. 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.

266. 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.

267. 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.

268. 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

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.

Se dejan sin efecto los tiempos máximos de estancia en los distintos recursos de acogida para víctimas de violencia de género: Centro de Urgencias, Casa de Acogida y Pisos-Residencia, garantizados por el Decreto Foral 260/2008, de 17 de junio, durante el tiempo que dure el estado de alarma.

269. 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.

270. 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.

271. 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>

272. 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

273. 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.

274. 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

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

R- La Disp. Adicional 1ª del RD 463/2020, establece la suspensión de procedimientos de las entidades del sector público, por lo que 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.

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.

Respecto de las notificaciones que se encuentren en periodo de lectura en la DEV se suspende el plazo de lectura mientras dure el estado de alarma y las prórrogas. Se reanudará el plazo que reste de lectura una vez finalice el estado de alarma o sus prórrogas.

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.

e. Los plazos para la interposición de recursos en vía administrativa, se computarán desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización del estado de alarma, con independencia del tiempo que hubiere transcurrido desde la notificación de la resolución objeto del recurso con anterioridad a la declaración del estado de alarma, y siempre que dicho plazo no hubiera finalizado con anterioridad al día 14 de marzo, de conformidad con la disposición adicional octava del Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo. En este caso, el cómputo del plazo no se reanuda, sino que se reinicia.

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

a. Se interrumpen los plazos en el procedimiento de pérdida de vigencia del permiso y licencia de conducción por agotamiento del saldo de puntos y, por tanto, se suspende el envío de notificaciones administrativas (PEE) a los interesados para estos procedimientos, mientras se mantenga el estado de alarma y sus prórrogas.

b. No se enviarán cartas comunicando saldo de puntos.

- c. No se realizarán envíos a TEU.
- d. Se anotarán las remesas de puntos en GESDEJE

276. P- ¿Funciona el transporte público?

R- Contestada en la sección CIRCULACIÓN

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

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

278. 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.

279. 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.

280. P- ¿Puedo hacer una mudanza?

R- Si puedes, evita la mudanza 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 justificada.

Si la mudanza fuese necesaria, debe portarse acreditación del nuevo contrato de arrendamiento, dónde constará fecha de inicio y dirección del inmueble al que traslada los enseres. La persona que realiza la mudanza debe figurar como arrendatario. Esta acreditación podrá serle exigida por cualquier agente de la autoridad.

Además, deberá respetar todas las reglas de movilidad establecidas respecto al número de ocupantes de vehículos, realizando todas las operaciones posibles de forma individualizada. Si para algún objeto voluminoso necesitara ayuda, deberá realizar esa operación guardando las medidas de salubridad y distanciamiento establecidas por las autoridades competentes.

281. 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.

282. 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.

283. 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.

284. 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.

285. 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.

286. 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.

Además han sido declarados servicios esenciales determinados alojamientos turísticos.

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

Sin embargo, no es excepcional la aparición de la enfermedad con consecuencias graves en otros grupos de población, el combate contra la extensión del virus nos atañe a todos.

288. P- que diga lo siguiente: Para más información sobre Desarrollo Rural y Medio Ambiente se puede dirigir a los siguientes enlaces:

- <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/061C489D-9EC4-49EA-9C5B-411E5674D738/0/protocolo.pdf>
- <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/0BC996A6-F070-462C-B74E-17E115FF1456/0/CircularCovid19Navarra.pdf>

289. P- ¿Puedo acudir a las Comisarías de la Policía Foral para presentar una denuncia si he sido víctima de algún delito?

Dadas las medidas de seguridad y salud dictadas con ocasión de la crisis sanitaria por la que atravesamos, las Comisarías de la Policía Foral no pueden atender presencialmente al público, salvo para la presentación de denuncias por delitos graves como los casos de víctimas de Violencia de Género, quienes también pueden llamar al 112.

Para la interposición de OTRAS denuncias puede acceder a la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Foral:

<https://administracionelectronica.navarra.es/GNOFIDENUNCIASPUB/pre denuncia.aspx>

Si usted es víctima de Violencia de Género, consulte las preguntas 256 y 257 sobre cómo proceder.

14 Viviendas

Medidas en materia de vivienda Decreto Ley Foral 2/2020

¿Cómo me afecta?

- Si soy persona inquilina de vivienda protegida

Incremento de subvención

Para las personas y familias inquilinas de vivienda protegida, que tuvieran reconocida una subvención para el pago de la renta (por el 25, 50 o 75%) a fecha 31/03/2020, se les concede automáticamente una subvención del 75% durante los meses de abril, mayo y junio.

290. P- ¿Cómo solicito esa subvención del 75% para abril, mayo y junio?

R- No hace falta solicitarla, la subvención se concede de oficio sin necesidad de presentar ningún documento.

291. P- ¿Y si tenía una subvención mayor (90%)?

R- Se continúa con ese mayor porcentaje de subvención.

292. P- ¿Y si no tenía subvención a 31/03/2020?

R- Podrá solicitar el reconocimiento de subvención mediante instancia dirigida al Servicio de Vivienda, acreditando un cambio importante en su situación económica.

Renovación automática de las anualidades de arrendamiento que vencían en abril, mayo y junio.

Si su anualidad vencía en abril, mayo o junio, no debe presentar ninguna documentación, se considera renovado de forma automática su arrendamiento, con la subvención que venía disfrutando hasta la fecha.

293. P- Si yo tenía subvención por arrendamiento del 50% hasta el 1 de mayo, ¿qué subvención se me queda? ¿Cómo la solicito?

R- No tiene que solicitar nada, y de forma automática el 1 de mayo su subvención seguirá siendo el 50% para la nueva anualidad comenzada. Eso sí, de forma excepcional, durante abril, mayo y junio disfrutará no del 50, sino del 75% de subvención.

Moras y condonaciones de deuda (aplazamientos del pago de la renta y perdón del pago de renta).

294. P- ¿Cómo lo solicito?

R- Deberá solicitarlo directamente a la empresa que le arrienda la vivienda.

Para facilitar esa concesión, en caso de que la empresa le conceda una mora (le permita aplazar el pago de la deuda) o le condone (le perdone) el pago de alguna mensualidad, el Gobierno de Navarra pagará a la empresa la subvención que tenía usted concedida (si tiene usted una subvención del 75% de la renta, la empresa le perdonará el 25% de la renta porque el Gobierno de Navarra pagará el otro 75%)

Recuerde, para más información vivienda@navarra.es

- Si soy persona inquilina de vivienda libre

Y estoy inscrita en el Censo de solicitantes de vivienda protegida con anterioridad al 14 de marzo de 2020.

Podrá solicitar, desde el 1 de abril, la ayuda para el alquiler DaVid, consulte condiciones en www.vivienda.navarra.es

295. P- ¿Cómo solicito DaVid?

R- La tramitación es telemática, y en principio no es necesario aportar ninguna documentación.

Resolver dudas o más información: davidvivienda@navarra.es, y estoy en situación de desempleo a partir del 14 de marzo de 2020

296. P- ¿Cómo solicito EmanZipa?

R- La tramitación es telemática, y en principio no es necesario aportar ninguna documentación.

Resolver dudas o más información: emanzipa@navarra.es

Podrá solicitar, desde el 1 de abril, la ayuda para el alquiler EmanZipa, consulte condiciones en www.vivienda.navarra.es

297. P- ¿Da igual el sector para que se conceda el ERTE?

R- Debe estar afectado por la declaración del estado de alarma y el coronavirus.

298. 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/

299. P- Medidas derivadas del rdl de 31 de marzo.

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/01/pdfs/BOE-A-2020-4208.pdf>

- Se **suspenden** los **desahucios** durante seis meses desde la entrada en vigor del estado de alarma cuando:
 - o Finalizado el estado de alarma,
 - o Persona arrendataria acredite ante el Juzgado encontrarse en una situación de vulnerabilidad social o económica sobrevenida como consecuencia de los efectos de la expansión del COVID-19,
 - o y que le imposibilite encontrar una alternativa habitacional para sí y para las personas con las que conviva.
 - o esta circunstancia será comunicada por el Letrado de la Administración de Justicia a los servicios sociales competentes y se iniciará una suspensión extraordinaria del acto de lanzamiento.
- **Renovación automática de los contratos de alquiler** que venzan en los tres meses siguientes a la entrada en vigor de esta norma. Esta prórroga será por un periodo máximo de seis meses y en ella se mantendrán los términos y condiciones del contrato en vigor. Esta solicitud de prórroga extraordinaria deberá ser aceptada por el arrendador, salvo que se fijen otros términos o condiciones por acuerdo entre las partes.

- Se regula la **moratoria** para el caso en el que el arrendador no sea un gran tenedor de inmuebles, algo que sucede en el 85% de los casos. En estas circunstancias, el inquilino, siempre que se encuentre en **situación de vulnerabilidad**, podrá **solicitar un aplazamiento en el pago** de su renta. El arrendador tendrá siete días para aceptarlo, proponer una alternativa o rechazarlo.
 - o En el caso de que no haya un acuerdo, el inquilino tendrá acceso a un programa de ayudas transitorias de financiación a coste cero con aval del Estado. El inquilino podrá solicitar un crédito finalista, directamente pagado al arrendador, por importe de hasta seis mensualidades de la renta de alquiler, a devolver en un periodo máximo de diez años. Este crédito no tendrá interés, será concedido por las entidades de crédito y contará con el aval del Estado, a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO), que firmará el correspondiente acuerdo con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.
- En el caso en el que el **arrendador sea un gran tenedor de inmuebles**, tanto público como privado, incluido el Fondo Social de Vivienda de las entidades financieras se regula la moratoria automática en el pago de su renta.

Se entiende como tal a quien posea más de diez inmuebles.

La moratoria en el pago de la renta se prolongará mientras dure el estado de alarma o mientras persista la situación de vulnerabilidad, con un máximo de cuatro meses. Una vez superada dicha situación, el inquilino devolverá la cuota o cuotas no pagadas a lo largo de un periodo no superior a tres años, sin que pueda aplicársele ningún tipo de penalización ni intereses.

- **Programa específico para víctimas de violencia de género**, personas sin hogar y otras especialmente vulnerables, a fin de dotarles de una solución habitacional inmediata. Se establece una ayuda de hasta 600 euros al mes, que puede elevarse en casos justificados hasta 900 euros, siempre con un límite del 100% de la renta del inmueble. Y se añaden otros 200 euros para la atención de los gastos de mantenimiento, comunidad y suministros básicos, con un límite del 100% de los mismos.

300. P- ¿Qué se entiende por situación de vulnerabilidad a estos efectos?

Se requerirá la concurrencia conjunta,

a) Que la persona que esté obligada a pagar la renta de alquiler pase a estar en situación de **desempleo**, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (**ERTE**), o haya **reducido** su jornada por motivo de cuidados,

en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, **no alcanzando por ello el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar, en el mes anterior** a la solicitud de la moratoria:

i. Con carácter general, el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante IPREM)

.ii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada hijo a cargo en la unidad familiar. El incremento aplicable por hijo a cargo será de 0,15 veces el IPREM por cada hijo en el caso de unidad familiar monoparental

.iii. Este límite se incrementará en 0,1 veces el IPREM por cada persona mayor de 65 años miembro de la unidad familiar

.iv. En caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cuatro veces el IPREM, sin perjuicio de los incrementos acumulados por hijo a cargo.

.v. En el caso de que la persona obligada a pagar la renta arrendaticia sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral, el límite previsto en el subapartado i) será de cinco veces el IPREM.

b) Que la **renta arrendaticia, más los gastos y suministros básicos, resulte superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar**. A estos efectos, se entenderá por «gastos y suministros básicos» el importe del coste de los suministros de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua corriente, de los servicios de telecomunicación fija y móvil, y las posibles contribuciones a la comunidad de propietarios, todos ellos de la vivienda habitual que corresponda satisfacer al arrendatario

2. A los efectos de lo previsto en este artículo **se entenderá por unidad familiar** la compuesta por la persona que adeuda la renta arrendaticia, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o

acogimiento familiar y su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita, que residan en la vivienda.

3. No se entenderá que concurren los supuestos de vulnerabilidad económica a consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 a los efectos de obtener moratorias o ayudas en relación con la renta arrendaticia de la vivienda habitual cuando la persona arrendataria o cualquiera de las personas que componen la unidad familiar que habita aquella sea propietaria o usufructuaria de alguna vivienda en España. Se considerará que no concurren estas circunstancias cuando el derecho recaiga únicamente sobre una parte alícuota de la misma y se haya obtenido por herencia o mediante transmisión mortis causa sin testamento. Se exceptuará de este requisito también a quienes, siendo titulares de una vivienda, acrediten la no disponibilidad de la misma por causa de separación o divorcio, por cualquier otra causa ajena a su voluntad o cuando la vivienda resulte inaccesible por razón de discapacidad de su titular o de alguna de las personas que conforman la unidad de convivencia.

301. P- Contactos de interés

La Dirección General de Vivienda del Gobierno de Navarra dispone de una web oficial y para la tramitación electrónica.
<https://www.vivienda.navarra.es>

El correo electrónico la Dirección General de Vivienda es vivienda@navarra.es y el teléfono de información general de Nasuvinsa: 84842 06 00.