

**DERECHOS DE LOS  
CONTRIBUYENTES**

**EL DERECHO DE LOS  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

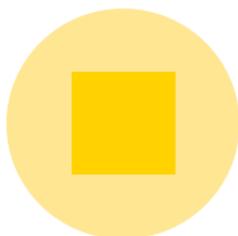
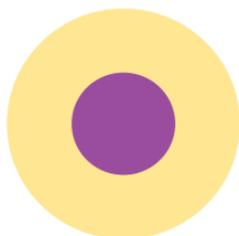
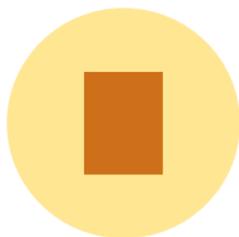
**DERECHO  
A LA PROTECCIÓN  
DE LA FAMILIA**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LAS PERSONAS  
MAYORES**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LOS MENORES**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LA JUVENTUD**

**MANUAL  
DE DERECHOS  
CIUDADANOS (III)**



**DERECHOS DE LOS  
CONTRIBUYENTES**

**EL DERECHO DE LOS  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

**DERECHO  
A LA PROTECCIÓN  
DE LA FAMILIA**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LAS PERSONAS  
MAYORES**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LOS MENORES**

**DERECHOS  
RECONOCIDOS  
A LA JUVENTUD**

# **MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS (III)**

**Título:** Manual de Derechos Ciudadanos (Volumen III)

**Edita:** Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

© **Copyright:** Defensor del Pueblo Andaluz, Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y Antonio Vázquez del Rey (Capítulo I), Verónica San Julián (Capítulos II, III, V y VI), y María Areta (Capítulo IV) por la Universidad de Navarra.

**Colaboración especial:** Estrella Lamadrid Morón (Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra)

**Diseño y Maquetación:** Carlos Fernández Prego

**Imprime:** Página Artes, S.L.

**Depósito Legal:** NA-3119/2003

# MANUAL DE DERECHOS CIUDADANOS

Volumen III



Defensora  
del Pueblo  
Ararteko  
Navarra•Nafarroa



Universidad de Navarra



**DERECHOS  
DE LOS CONTRIBUYENTES**

**(ART. 31.1 CE)**

**DERECHO Y DEBER  
DE CONTRIBUIR  
AL SOSTENIMIENTO  
DE LOS GASTOS PÚBLICOS**

**CAPÍTULO**



**1**



# 1

## **DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES**

**(ART. 31.1 CE)**

### **DERECHO Y DEBER DE CONTRIBUIR AL SOSTENIMIENTO DE LOS GASTOS PÚBLICOS**

## **INDICE**

### **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

1.1. Normativa Estatal

1.2. Normativa Foral

### **2. CONTENIDO DEL DERECHO-DEBER**

### **3. BENEFICIARIOS**

### **4. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS**

4.1. Derecho de información y asistencia

4.1.1. Referencias normativas

4.1.2. Contenido

4.1.3. Beneficiarios

4.2. Derecho a la devolución de ingresos  
indebidos

4.2.1. Referencias normativas

4.2.2. Contenido

4.2.3. Beneficiarios

4.2.4. Procedimiento

- 4.3. Derechos y garantías en los procedimientos tributarios
  - 4.3.1. Referencias normativas
  - 4.3.2. Contenido
  - 4.3.3. Beneficiarios
  
- 4.4. Derechos y garantías en el procedimiento de inspección
  - 4.4.1. Referencias normativas
  - 4.4.2. Contenido.
  - 4.4.3. Beneficiarios
  
- 4.5. Derechos y garantías en el procedimiento de recaudación
  - 4.5.1. Referencias normativas
  - 4.5.2. Contenido
  - 4.5.3. Beneficiarios
  
- 4.6. Derechos y garantías en el procedimiento sancionador
  - 4.6.1. Referencias normativas
  - 4.6.2. Contenido
  - 4.6.3. Beneficiarios

## **5. RECURSOS Y RECLAMACIONES CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. DERECHOS Y GARANTÍAS RELACIONADOS**

- 5.1. Referencias normativas
  
- 5.2. Reclamaciones y recursos administrativos
  - 5.2.1. Recursos judiciales
  
- 5.3. Suspensión de la ejecución de la deuda tributaria
  - 5.3.1. Referencias normativas
  - 5.3.2. Contenido

5.4. Derecho a la devolución del coste de los avales y demás garantías prestadas para suspender la ejecución de las deudas

5.4.1. Referencias normativas

5.4.2. Contenido

5.4.3. Beneficiarios

5.4.4. Procedimiento

## **DIRECCIONES y TELÉFONOS DE INTERÉS**



## **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **1.1. Normativa Estatal**

- Artículo 31.1 de la Constitución Española (B.O.E. n° 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 25/2003 de 15 julio, por la que se aprueba la modificación del Convenio Económico entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra (B.O.E. n° 169, de 16 de julio de 2003; rect. B.O.E. n° 264, de 4 de noviembre de 2003 y n° 296, de 11 de diciembre de 2003).

### **1.2. Normativa Foral**

- Art. 45 de la Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Fuero de Navarra (LORAFNA) (B.O.N. n° 106, de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. n° 195, de 16 de agosto de 1982; rect.. B.O.E. n° 204, de 26 de agosto de 1982).
- Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. n°. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. n° 45, de 21 de febrero de 2001).

\* En el desarrollo de cada derecho se indican, asimismo, las normas específicas de aplicación.

## **2. CONTENIDO DEL DERECHO-DEBER**

- El deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos se encuentra establecido en la Constitución. Todos deben contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica. Los derechos de los contribuyentes son una consecuencia de ese deber constitucional de contribuir.
- Los contribuyentes tienen, por tanto, obligación de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos y al mismo tiempo tienen derechos que garantizan el adecuado cumplimiento de esa obligación. Los derechos generales de los contribuyentes aparecen en el artículo 9 de la Ley Foral General Tributaria y son los siguientes:

- Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias acerca del contenido y alcance de las mismas.
- Derecho a obtener, en los términos previstos en la Ley, las devoluciones de ingresos indebidos y las devoluciones de oficio que procedan, con abono del interés de demora previsto en el art. 50.2 c) de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- Derecho a ser reembolsado, en la forma establecida en la Ley Foral, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de una deuda tributaria, en cuanto ésta sea declarada improcedente por sentencia o resolución administrativa firme.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personas al servicio de la Administración Tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos de gestión tributaria en los que tenga la condición de interesado.
- Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones presentadas.
- Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración actuante.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos por la ley.

- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
- Derecho a que las actuaciones de la Administración Tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.
- Derecho a formular alegaciones ya aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- Derecho a ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo a la resolución.
- Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
- Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección llevadas a cabo por la Inspección de los Tributos, acerca de la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos obligaciones en el curso de tales actuaciones ya que se desarrollen en los plazos previstos por Ley Foral General Tributaria.

Los derechos anteriores corresponden con carácter general a todos los obligados frente a la Hacienda Foral, sin perjuicio de otros derechos que se reconocen a los interesados de los distintos procedimientos tributarios.

### **3. BENEFICIARIOS**

- Para ser beneficiario de los derechos generales de los obligados tributarios no es preciso tener la condición de contribuyente. Así, pueden ser beneficiarios, con carácter general, los sujetos pasivos, retenedores, obligados a ingresar a cuenta, responsables, sucesores en la deuda tributaria, representantes legales o voluntarios y obligados a suministrar información o a prestar colaboración a la Administración Tributaria.

- Las personas extranjeras también pueden ser beneficiarios de estos derechos en cuanto resulten obligados al cumplimiento de alguna obligación o deber de carácter tributario.

## **4. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS**

### **4.1. Derecho de información y asistencia**

#### **4.1.1. Referencias normativas**

- Artículos 9.1 letras a) y m), 44 y 91 a 94 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).

#### **4.1.2. Contenido**

- En el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, el obligado tributario tiene derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria acerca del contenido y el alcance de sus obligaciones, así como de los derechos que le asisten.
  - El derecho se instrumenta fundamentalmente a través de la publicación de textos actualizados de las normas tributarias, remisión de comunicaciones, contestación a consultas tributarias y adopción de acuerdos previos de valoración.
  - El efecto práctico de este derecho es que los contribuyentes que adecuen su actuación a los criterios manifestados por la Administración Tributaria competente en las publicaciones, comunicaciones y contestaciones a consultas, quedan exentos de responsabilidad por infracción tributaria en los términos establecidos por las leyes.
  - Como parte fundamental de este derecho se encuentra la posibilidad de formular consultas por escrito a la Administración. Las contestaciones a estas consultas -también escritas- tienen carácter vinculante para la Administración Tributaria en los términos que establece la ley. Asimismo, cuando las

leyes y reglamentos propios de cada tributo así lo prevean, los contribuyentes pueden solicitar la valoración a efectos fiscales de bienes, rentas y otros productos. En estos casos la Administración Tributaria ha de aplicar al contribuyente los valores expresados por escrito, salvo en el caso de que se modifique la legislación o las circunstancias económicas que fundamentaron la valoración varíen significativamente.

- Asimismo, el obligado tributario tiene derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

#### **4.1.3. Beneficiarios**

- El derecho de información y asistencia corresponde a los contribuyentes ya los demás obligados tributarios.

### **4.2. Derecho a la devolución de ingresos indebidos**

#### **4.2.1. Referencias normativas**

- Artículos 9.1 b) y 142 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Decreto Foral 188/2002 de 19 de agosto, por el que se regulan las devoluciones de ingresos indebidos en materia tributaria y las solicitudes de rectificación, impugnaciones y controversias sobre las actuaciones tributarias de los obligados tributarios (B.O.N. nº 110, de 11 de septiembre de 2002; rect. B.O.N. nº 126, de 18 de octubre de 2002).

#### **4.2.2. Contenido**

- La devolución de ingresos indebidos pretende restituir las cantidades que se han ingresado en la Hacienda Pública sin que exista causa o motivo determinante del ingreso, como ocurre cuando se paga una deuda inexistente, cuando se paga una deuda extinguida por haber sido objeto de previo pago o de otra forma de extinción (compensación, condonación, etc.), cuando la cantidad pagada ha sido superior al importe de las

deudas liquidadas por la Administración o autoliquidadas por el obligado tributario, o cuando se han ingresado después de transcurrido el plazo de prescripción.

- La cantidad a devolver está constituida por el ingreso indebidamente efectuado y por el interés de demora que corresponda al tiempo transcurrido desde la fecha en que se efectuó el ingreso indebido hasta que se ordena el pago.

#### **4.2.3. Beneficiarios**

El derecho a la devolución de ingresos indebidos corresponde a los contribuyentes así como a sus herederos o causahabientes.

#### **4.2.4. Procedimiento**

- El procedimiento para el reconocimiento del derecho a la devolución puede iniciarse de oficio o a instancia de persona interesada.
  - El procedimiento se incoa de oficio cuando el derecho a la devolución deriva del cumplimiento de una sentencia o de una resolución judicial o administrativa, cuando el derecho resulte de una liquidación tributaria o cuando la Administración tenga constancia del carácter indebido o el exceso en el pago de una deuda tributaria.
  - Si el procedimiento se inicia a instancia del interesado, éste debe indicar, además de su nombre, apellidos y domicilio, el número de identificación fiscal; asimismo, debe acreditar el carácter indebido del ingreso y el medio elegido por el que haya de efectuarse la devolución.
- Una vez iniciado el procedimiento, el órgano competente de la Administración tributaria procede a desarrollar las actuaciones necesarias para comprobar la procedencia de la devolución de ingresos indebidos, pudiendo solicitar los informes o actuaciones que juzgue necesarios.

- La resolución debe notificarse en el plazo de seis meses desde el inicio del expediente.
- Transcurrido este plazo sin recibir notificación de la resolución, la persona interesada puede entender desestimada su petición a efectos de interponer el correspondiente recurso o reclamación.

### **4.3. Derechos y garantías en los procedimientos tributarios**

#### **4.3.1. Referencias normativas**

- Artículos 9.1 letras d) al), 36, 79 a 87 y 105 de la Ley Foral 13/2000, de 14. de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).

#### **4.3.2. Contenido**

- Los procedimientos tributarios son la garantía los obligados tributarios de que la actuación de la Administración se ajusta a la legalidad y, por ello, la gestión de los tributos debe realizarse siempre de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
- Las actuaciones de las Administraciones Tributarias sin procedimiento administrativo son nulas de pleno derecho.
- En la tramitación de los procedimientos los obligados tributarios tienen una serie de derechos que garantizan la correcta actuación administrativa y la no atención de alguno de estos derechos puede determinar la anulación de lo actuado.
- Los derechos más importantes de los contribuyentes en los procedimientos tributarios son los siguientes:
  - Derecho a conocer el estado de tramitación del procedimiento.

\* El obligado tributario que sea parte en un procedimiento de gestión tributaria puede conocer, en cualquier momento de su desarrollo, el estado de la tramitación del procedimiento.

- Derecho a conocer la identidad de los encargados de tramitar el procedimiento.

- \* Los obligados tributarios pueden conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración Tributaria bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos de gestión tributaria en los que tengan la condición de interesados.

- Derecho a obtener certificaciones de las declaraciones y copias de los documentos presentados.

- \* Los contribuyentes tienen derecho a que se les expida certificación de las declaraciones tributarias por ellos presentadas o de extremos concretos contenidos en las mismas.

- \* A efectos de la acreditación de la presentación de documentos ante la Administración Tributaria así como de la fecha, los obligados tributarios tienen derecho a obtener copia sellada de los mismos, siempre que la aporten junto con los originales para su cotejo y, en el caso de que dichos documentos no deban obrar en el expediente, podrán solicitar la devolución de tales originales.

- Derecho a no presentar determinados documentos.

- \* Los obligados tributarios pueden rehusar la presentación de documentos que no resulten exigidos por la normativa aplicable al procedimiento de gestión tributaria de que se trate.

- \* Asimismo, tienen derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.

- \* No obstante, la Administración puede, en todo caso, requerir al interesado la ratificación de aquellos datos específicos propios o de

terceros, previamente aportados, contenidos en dichos documentos.

- Derecho al carácter reservado de sus datos.
  - \* Los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria tienen carácter reservado y sólo pueden ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- Derecho a formular alegaciones y aportar documentos y otras pruebas.
  - \* Los obligados tributarios pueden, en cualquier momento del procedimiento de gestión tributaria anterior al trámite de audiencia o, en su caso, a la redacción de la propuesta de resolución, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- Derecho a ser oído en el trámite de audiencia.
  - \* En todo procedimiento de gestión tributaria ha de darse audiencia al interesado antes de dictar la resolución.
  - \* Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento, ni sean tenidos en cuenta en la resolución, otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado.
- Derecho a la actuación administrativa menos gravosa.
  - \* Los obligados tributarios tienen derecho a que las actuaciones de la Administración Tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que resulte menos gravosa.

- Derecho a un trato respetuoso.
  - \* Los obligados tributarios tienen derecho a ser tratados con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria.
  
- Derecho a actuar por medio de representante.
  - \* Los obligados tributarios pueden actuar por medio de representante con el que se entenderán las actuaciones administrativas si no se hace manifestación en contrario.
  - \* La representación puede ser conferida tanto por los mismos obligados tributarios como por sus representantes legales o quienes ostenten la representación propia de las personas jurídicas. Puede otorgarse en favor de personas físicas o de personas jurídicas con capacidad de obrar suficiente.
  - \* Para interponer recursos o reclamaciones, desistir de ellos y renunciar a derechos, asumir o reconocer obligaciones en nombre del obligado tributario y solicitar devoluciones o reembolsos, debe acreditarse la representación por cualquier medio válido admitido en derecho que deje constancia fidedigna o mediante comparecencia ante el órgano administrativo competente.
  
- Obligación de la Administración de facilitar el ejercicio de los derechos de los obligados tributarios.
  - \* La Administración tributaria ha de facilitar en todo momento al obligado tributario el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
  
- Resolución expresa.
  - \* La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de

gestión tributaria iniciados de oficio o a instancia de parte excepto en los procedimientos relativos al ejercicio de derechos que sólo deban ser objeto de comunicación y cuando se produzca la caducidad, la pérdida sobrevenida el objeto del procedimiento, la renuncia o el desistimiento de los interesados.

- \* El plazo máximo de resolución de los procedimientos de gestión tributaria es de seis meses, salvo que la normativa aplicable fije un plazo distinto y salvo el procedimiento de apremio cuyas actuaciones pueden realizarse hasta el plazo de prescripción de la acción de cobro.
- \* Las dilaciones en el procedimiento por causa no imputable a la propia Administración interrumpen el cómputo del plazo para resolverlo.

- Prescripción.

- \* Los derechos y las obligaciones tributarias prescriben y se extinguen, salvo excepciones, a los cuatro años.
- \* Una vez que ha transcurrido dicho plazo y se ha producido la prescripción, la Administración debe declararla de oficio sin necesidad de que la invoque o excepcione la persona obligada.

### **4.3.3. Beneficiarios**

- Los derechos anteriores corresponden a los obligados tributarios que tengan la condición de interesados en los concretos procedimientos tributarios.

#### **4.4. Derechos y garantías en el procedimiento de inspección:**

##### **4.4.1. Referencias normativas**

- Artículos 9.1 n) y 130 a 13 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. n.º. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. n.º 45, de 21 de febrero de 2001).
- Decreto Foral 152/2001 de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección Tributaria de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. n.º 73, de 15 de junio de 2001).

##### **4.4.2. Contenido**

- La existencia de una actuación inspectora a cargo de la Administración Tributaria obedece a la necesidad de comprobar el estado de cumplimiento del deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos.
- Las actuaciones inspectoras se desarrollan a través del correspondiente procedimiento tributario, en el que se reconocen al obligado tributario una serie de derechos y garantías.

Cabe destacar los siguientes:

- Derecho a ser informado por los órganos inspectores acerca de la naturaleza y alcance de Inspección.
  - \* Los obligados tributarios tienen derecho a ser informados, al inicio de las actuaciones de comprobación e investigación llevadas a cabo por la Inspección de los Tributos, acerca de la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones.
- Derecho a unas actuaciones inspectoras de carácter general.
  - \* Todo obligado tributario que esté siendo objeto de una actuación de comprobación e

investigación de carácter parcial, llevada a cabo por la Inspección de los Tributos, puede solicitar a la Administración Tributaria que dicha comprobación tenga carácter general respecto al tributo y ejercicio afectados por la actuación, sin que tal solicitud interrumpa las actuaciones en curso.

Derecho a solicitar la comprobación de las declaraciones presentadas.

- \* Todo contribuyente puede solicitar que se comprueben las declaraciones tributarias que haya presentado. Si una vez presentada la solicitud, la Administración no inicia la actuación en el plazo de seis meses ni la concluye en el plazo de doce meses, se entenderá que las declaraciones presentadas por los impuestos y periodos a que se refiere la solicitud son correctas y no podrán ser objeto de posterior modificación.

Derecho a estar asistido por un asesor.

- \* Los sujetos pasivos y demás obligados tributarios pueden intervenir en las actuaciones inspectoras asistidos por un asesor, quien puede aconsejar a su cliente en todo momento.
- \* Asimismo, los asesores pueden actuar como representantes de sus clientes si éstos les otorgan el correspondiente poder.

Plazo legal de las actuaciones.

- \* Las actuaciones de comprobación e investigación y las de liquidación llevadas a cabo por la Inspección de los tributos deben concluir en el plazo máximo de doce meses a contar desde la fecha de notificación al obligado tributario del inicio de las mismas.
- \* No obstante, podrá ampliarse dicho plazo por otros doce meses, con el alcance y los requisitos reglamentariamente establecidos,

cuando se trate de actuaciones que revistan especial complejidad o cuando en el transcurso de las mismas se descubra que el obligado tributario ha ocultado a la Administración Tributaria alguna de las actividades, empresariales o profesionales, que realice.

\* A efectos del cómputo del plazo no se tendrán en cuenta las dilaciones imputables al contribuyente, ni los períodos de interrupción justificada que se establecen reglamentariamente.

#### **4.4.3. Beneficiarios**

- Los derechos expuestos corresponden a los obligados tributarios que tengan la condición de interesados en un procedimiento de inspección.

### **4.5 Derechos y garantías en el procedimiento de recaudación**

#### **4.5.1. Referencias normativas**

- Artículos 116 a 129 y 148 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Real Decreto 177/2001 de 2 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Recaudación de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. nº 97, de 10 de agosto de 2001; rect. B.O.N. nº 134, de 5 de noviembre de 2001).

#### **4.5.2. Contenido**

- En los supuestos en los que los obligados tributarios no paguen voluntariamente, la Administración procede a la ejecución del patrimonio del deudor por el importe de la deuda correspondiente.
- El cobro forzoso de las deudas tributarias debe hacerse por el procedimiento establecido legalmente sin infringir los derechos y garantías que el ordenamiento reconoce a los obligados tributarios.

Entre ellos cabe destacar los siguientes:

- Notificación de la providencia de apremio.
  - \* El procedimiento de apremio se inicia mediante providencia notificada al deudor en la que se identifica la deuda pendiente y se le requiere para que efectúe el pago con el recargo correspondiente.
  - \* El inicio del período ejecutivo determina el devengo de un recargo del 20% del importe de la deuda no ingresada, así como el de los intereses de demora.
  - \* El recargo es del 10% cuando la deuda tributaria no ingresada se satisface antes de la notificación de la providencia de apremio. En este caso no se exigen los intereses de demora devengados desde el inicio del período ejecutivo.
  - \* La ausencia de notificación de la providencia de apremio constituye un motivo de impugnación frente los actos que se produzcan en el curso de este procedimiento.

Exigencia de firmeza de la deuda tributaria para la enajenación de los bienes embargados.

- \* La Administración tributaria no puede proceder a la enajenación de los bienes y derechos embargados en el curso del procedimiento de apremio hasta que el acto de liquidación de la deuda tributaria ejecutada sea firme.
- \* Se exceptúan los supuestos de fuerza mayor, bienes perecederos, bienes en los que exista un riesgo de pérdida inminente de valor o cuando el contribuyente solicite de forma expresa su enajenación.

### **4.5.3. Beneficiarios**

- Los derechos y garantías expuestos corresponden a los obligados tributarios que tengan la condición de interesados en un procedimiento de apremio.

## **4.6. Derechos y garantías en el procedimiento sancionador**

### **4.6.1. Referencias normativas**

- Artículos 66 a 78 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Decreto Foral 153/2001 de 11 de junio, por el que se desarrollan las disposiciones de la Ley Foral General Tributaria en materia de infracciones y sanciones tributarias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (B.O.N. nº 73, de 15 de junio de 2001; rect. B.O.N. nº 90, de 25 de julio de 2001 y B.O.N. nº 155, de 24 de diciembre de 2001).

### **4.6.2. Contenido**

- Cuando la Administración Tributaria aprecia la existencia de una infracción tributaria inicia un procedimiento separado en orden a la imposición de la sanción correspondiente.
- El procedimiento sancionador ha de respetar los derechos reconocidos al presunto responsable. Asimismo, ha de respetar otras previsiones que de forma más o menos directa actúan como garantía de la posición del obligado tributario.
- Además de los derechos generales a que nos hemos referido anteriormente, es preciso tener en cuenta los siguientes derechos y garantías:

- Presunción de inocencia.

\* La actuación de los contribuyentes se presume realizada de buena fe. Corresponde a la Administración la prueba de que

concurrir las circunstancias que determinan la culpabilidad del infractor en la comisión de las infracciones tributarias.

- Procedimiento distinto e independiente.
  - \* La imposición de sanciones tributarias se realiza mediante un expediente distinto o independiente del instruido para la comprobación e investigación de la situación tributaria del sujeto infractor, en el que, en todo caso, ha de darse audiencia a la persona interesada.
  - \* Cuando en el procedimiento sancionador vayan a ser tenidos en cuenta datos, pruebas o circunstancias que obren o hayan sido obtenidos en el expediente instruido en las actuaciones de comprobación o investigación de la situación tributaria del sujeto infractor o responsable, aquellos deben incorporarse formalmente al expediente sancionador antes del trámite de audiencia correspondiente a este último.
  - \* El plazo máximo de resolución del expediente sancionador es de seis meses desde la notificación del inicio del expediente sancionador. Transcurrido este plazo sin que se haya dictado la resolución, se entiende caducado el procedimiento y se procede al archivo de las actuaciones, de oficio o a instancia del interesado, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar de nuevo el procedimiento, en tanto no haya prescrito la acción de la Administración Tributaria para imponer la sanción correspondiente.
  - \* El acto de imposición de la sanción puede ser objeto de recurso o reclamación independiente. En el supuesto de que el contribuyente impugne también la cuota tributaria, se procede a la acumulación de ambos recursos o reclamaciones.

- Carácter no ejecutivo de la sanción.

\* La ejecución de las sanciones tributarias queda automáticamente suspendida, sin necesidad de aportar garantía, por la presentación en tiempo y forma del recurso o reclamación administrativa que contra aquéllas proceda y sin que puedan ejecutarse hasta que sean firmes en vía administrativa.

#### **4.6.3. Beneficiarios**

- Los derechos expuestos corresponden a los obligados tributarios que tengan la condición de interesado en la tramitación de un procedimiento sancionador por la comisión de una infracción tributaria.

### **5. RECURSOS Y RECLAMACIONES CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. DERECHOS Y GARANTÍAS RELACIONADOS**

#### **5.1. Referencias normativas.**

- Artículos 150 a 159 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Artículos 222 a 247 de la Ley 58/2003 de 17 de diciembre (B.O.E. nº 302, de 18 de diciembre de 2003).
- Artículos 332 a 340 de la Ley Foral 6/1990 de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra (B.O.N. nº 84, de 13 de julio de 1999; B.O.E. nº 192, de 11 de agosto de 1990).
- Decreto Foral 178/2001 de 2 de julio, por el que se regula el Reglamento del recurso de reposición y de las reclamaciones económico-administrativas de las Administración Foral de Navarra (B.O.N. nº 102, de 22 de agosto de 2001).

## 5.2. Reclamaciones y recursos administrativos

- Los obligados tributarios tienen derecho, en los términos legalmente previstos, a interponer en vía administrativa los recursos y reclamaciones que procedan contra los actos dictados por la Administración Tributaria, así como a que, en la notificación de dichos actos, se indique el recurso procedente, el plazo para su interposición y el órgano ante el que debe formularse.
  
- Entre los recursos y reclamaciones administrativas que cabe interponer contra los actos dictados por las distintas Administraciones Tributarias cabe citar los siguientes:
  - En el caso de actos dictados por la Hacienda Tributaria de la Comunidad Foral de Navarra:
    - \* Recurso de reposición, de carácter potestativo, ante el órgano que en vía de gestión dictó el acto recurrido. Este órgano es el competente para resolverlo, salvo que su competencia se atribuya a otro superior. El recurso ha de interponerse en el plazo de un mes desde el día siguiente al de la notificación del acto. Se entiende desestimado cuando transcurra un mes desde su interposición sin que se notifique resolución expresa sobre el mismo.
  
    - \* No obstante, cabe interponer directamente reclamación económico- administrativa, cuyo conocimiento y resolución corresponde al Gobierno de Navarra salvo que haya delegado estas funciones en un órgano creado al efecto (el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra). El plazo para interponer la reclamación es de un mes, a partir del día siguiente a aquel en que haya sido notificado el acto impugnado. La duración máxima de las reclamaciones es de un año. Transcurrido este plazo el interesado puede considerar desestimada la reclamación con el objeto de interponer el recurso procedente, cuyo plazo se cuenta a partir del día siguiente al que deba entenderse desestimada.

- \* En cualquier caso, no cabe la existencia simultánea del recurso de reposición y de la reclamación económico-administrativa. A estos efectos, el recurso de reposición interrumpe los plazos para el ejercicio de otros recursos o reclamaciones, que vuelven a contarse inicialmente a partir del día en que se entienda tácitamente desestimado o desde la fecha en que se hubiera notificado la resolución recurrida.
  
- En el caso de actos dictados por la Administración del Estado, cabe interponer unos recursos similares ante los órganos correspondientes. El plazo para poder interponer tanto el recurso de reposición como la reclamación económico-administrativa será de un mes.
  
- Corresponde al Estado la competencia exclusiva en materia de regulación, gestión, liquidación, recaudación, inspección y revisión de los derechos de importación y los gravámenes a la importación en los Impuestos Especiales y en el Impuesto sobre el Valor Añadido.
  
- En el caso de actos dictados por las Entidades Locales de Navarra:
  - \* Recurso de reposición ante la propia Entidad Local en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación expresa del acto cuya revisión se solicita.
  
  - \* Recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, de carácter potestativo. El plazo de interposición es de un mes desde la fecha de notificación del acto o acuerdo, si fuera expreso, o desde la fecha en que se entienda producida la denegación presunta de la correspondiente petición. El recurso debe resolverse en el plazo de seis meses a partir de la fecha de su interposición, transcurrido el cual se entiende desestimado.

- Para mayores referencias sobre esta materia, véase el Capítulo III del Tomo I del Manual de Derechos Ciudadanos «Los recursos frente a las actuaciones administrativas».

### **5.2.1. Recursos judiciales**

- En todo caso, en el ámbito de las Administraciones Tributarias, contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto, o seis meses desde que se entendiera desestimado por silencio administrativo.
- Para mayores referencias sobre esta materia, véase el Capítulo III del Tomo I del Manual de Derechos Ciudadanos «Los recursos frente a las actuaciones administrativas».

## **5.3. Suspensión de la ejecución de la deuda tributaria**

### **5.3.1. Referencias normativas**

- Artículo 148 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Artículos 45 a 48 del Decreto Foral 178/2001 de 2 de julio, por el que se regula el Reglamento del recurso de reposición y de las reclamaciones económico-administrativas de las Administración Foral de Navarra (B.O.N. nº 102, de 22 de agosto de 2001).

### **5.3.2. Contenido**

- En principio, la interposición de un recurso o una reclamación económico-administrativa no suspende la ejecución del acto administrativo que se impugna.
- No obstante, el órgano a quien compete la resolución del recurso, previa ponderación suficientemente razonada, puede suspender la ejecución del acto impugnado cuando concurren determinadas circunstancias.

- En todo caso, el obligado tributario puede obtener la suspensión automática de la ejecución, siempre que aporte las garantías exigidas por la normativa vigente en cuantía suficiente.
- Cuando el contribuyente interponga recurso contencioso-administrativo, la suspensión acordada en vía administrativa se mantendrá, siempre que exista garantía suficiente, hasta que el órgano judicial competente adopte la decisión correspondiente en relación con dicha suspensión.

#### **5.4. Derecho a la devolución del coste de los avales y demás garantías prestadas para suspender la ejecución de las deudas**

##### **5.4.1. Referencias normativas**

- Artículos 9.1 c) y 149 de la Ley Foral 13/2000 de 14 de diciembre, General Tributaria (B.O.N. nº. 153, de 20 de diciembre de 2000; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Artículos 63 a 71 del Decreto Foral 178/2001, de 2 de julio, por el que se regula el Reglamento del recurso de reposición y de las reclamaciones económico-administrativas de las Administración Foral de Navarra (B.O.N. nº 102, de 22 de agosto de 2001).

##### **5.4.2. Contenido**

- La Administración Tributaria viene obligada a reembolsar, previa acreditación de su importe, el coste de las garantías aportadas para suspender la ejecución de una deuda tributaria, en cuanto ésta sea declarada improcedente por sentencia o resolución administrativa y dicha declaración adquiera firmeza. Cuando la deuda tributaria sea declarada parcialmente improcedente, el reembolso alcanzará a la parte correspondiente del coste de las referidas garantías.
- El coste de las garantías se determinará de la siguiente forma:
  - En los avales, las cantidades efectivamente satisfechas a la entidad de crédito en concepto de

comisiones y gastos por formalización, mantenimiento y cancelación del aval, devengados hasta los treinta días siguientes a la notificación a la persona interesada de la correspondiente resolución o sentencia.

- En las hipotecas y prendas, los gastos de notaría, registro, impuestos y gastos de tasación o valoración de los bienes.
- En los depósitos de dinero efectivo, el interés legal devengado hasta los treinta días siguientes a la notificación al interesado de la correspondiente resolución o sentencia.
- En las demás garantías, los costes acreditados en que hubiera incurrido de manera directa para su formalización, mantenimiento y cancelación.

#### **5.4.3. Beneficiarios**

El derecho corresponde a todos los obligados tributarios que interpongan un recurso y soliciten la suspensión de la ejecución de la deuda prestando la correspondiente garantía.

#### **5.4.4. Procedimiento**

- El procedimiento se inicia de oficio a instancia del interesado.
- La solicitud de reembolso debe ir acompañada de copia de la resolución, administrativa o judicial, por la que se declare improcedente total o parcialmente el acto administrativo cuya ejecución se suspendió con mención de su firmeza, acreditación del importe al que ascendió el coste de las garantías cuyo reembolso se solicita y declaración expresiva del medio elegido por el que haya de efectuarse el reembolso.
- El órgano que instruya el procedimiento puede llevar a cabo cuantas actuaciones resulten necesarias para comprobar la procedencia del reembolso que se solicita, pudiendo solicitar los informes o actuaciones que juzgue necesarios.

- El órgano competente ha de dictar resolución y notificarla en un plazo máximo de seis meses, a contar desde la fecha en que el escrito de solicitud de la persona interesada haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.
- Transcurrido el plazo para dictar resolución sin que ésta se haya dictado, cabe entender desestimada la solicitud, a efectos de interponer contra la resolución presunta el correspondiente recurso o reclamación.

## **6. DIRECCIONES y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **DEPARTAMENTO DE ECONOMIA Y HACIENDA**

Av. Carlos III, 4, 5ª planta – 31002 Pamplona

Tfno : 848 42 71 00/ 848 42 71 15

Página web: [www.navarra.es](http://www.navarra.es)

### **HACIENDA TRIBUTARIA DE NAVARRA**

#### **Pamplona:**

##### *Oficina Central*

Calle Vuelta del Castillo, 9 – 31007 Pamplona

Tfno.: 901 50 51 52; Fax: 848 42 64 32

##### *Campaña de Renta*

CI Monte Monjardín, 3 – 31006 Pamplona

Tfno. de atención al contribuyente: 901 505 505

Correo electrónico:

[campana.renta.patrimonio@cfnavarra.es](mailto:campana.renta.patrimonio@cfnavarra.es)

##### *Riqueza Territorial*

Avda. Roncesvalles, 4 – 31002 Pamplona

Tfno: 848 42 73 33

#### **Tudela**

Plaza Sancho el Fuerte 8 – 31500 Tudela

Tfno.: 948-84 80 97; Fax: 948-84 82 71

#### **Estella**

Plaza Coronación, 2 – 200 Estella

Tfno.: 948 55 64 07; Fax: 948-55 64 94

#### **Tafalla**

Plaza Teófano Cortés, 10 – 300 Tafalla

Tfno.: 948-70 39 35; Fax: 948-70 40 76

## **MINISTERIO DE HACIENDA**

AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA

C/ Infanta Mercedes, 37. 28020 Madrid  
Tfno.: 91 58 37 001/02  
Página web: [www.aeat.es](http://www.aeat.es)

## **DELEGACIÓN PROVINCIAL EN NAVARRA**

C/ General Chinchilla, 6 - 31002 Pamplona  
Tfno.: 948 22 60 60

## **OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS**

### **DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

C/ Emilio Arrieta nº 12 - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-20 35 71 Fax: 948-20 35 49  
Página web: [www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)  
Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)

**EL DERECHO  
DE LOS CONSUMIDORES  
Y USUARIOS**

**(ART. 51 CE)**

**CAPÍTULO**

**2**



# 2

## EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

(ART. 51 CE)

### INDICE

#### 1. REFERENCIAS NORMATIVAS.

- 1.1. Normativa Estatal
- 1.2. Normativa Navarra

#### 2. BENEFICIARIOS

#### 3. CONTENIDO DEL DERECHO: DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

- 3.1. Derecho a la protección de su salud y seguridad
- 3.2. Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales
- 3.3. Derecho a la información correcta sobre los diferentes productos o servicios
- 3.4. Derecho a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos
- 3.5. Derecho a la formación y educación en materia de consumo
- 3.6. Derecho a la representación, consulta y participación

- 3.7. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión

#### **4. PROCEDIMIENTO PARA EJERCITAR ESTOS DERECHOS**

- 4.1. Con carácter general
- 4.2. Procedimientos específicos
  - 4.2.1. Hojas de Reclamaciones
  - 4.2.2. Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración (Ver Apartado 4.3.4 del Capítulo I de este Manual)
- 4.3. Supuestos con peculiaridades
  - 4.3.1. Productos o servicios
  - 4.3.2. Servicios bancarios
  - 4.3.3. Seguros
  - 4.3.4. Servicios Profesionales: (médicos, abogados, arquitectos, aparejadores, odontólogos, economistas, etc.)
  - 4.3.5. Talleres de reparación y mantenimiento de vehículos automóviles
  - 4.3.6. Supuestos excluidos de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones

#### **5. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DE ESTOS DERECHOS**

- 5.1. Órganos de mediación
  - 5.1.1. Sección de Consumo
  - 5.1.2. Sección de Arbitraje de Consumo
  - 5.1.3. Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)
- 5.2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios
- 5.3. Tipificación Penal
- 5.4. Recursos administrativos y judiciales. (Ver Capítulo 3, Tomo I de este Manual sobre “Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas”)

5.5. Queja ante el Defensor del Pueblo. (Ver Capítulo 4, Tomo I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)

## **6. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**



## 1. REFERENCIAS NORMATIVAS

### 1.1. Normativa Estatal

- Art. 51, de la Constitución Española (B.O.E. nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. nº 176, de 24 de julio de 1984).
- Art. 25.2.g) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (B.O.E. nº 80, de 3 de abril de 1985; rect. B.O.E. nº 139, de 11 de junio de 1985).
- Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje (B.O.E nº 293, de 7 de diciembre de 1988)
- Real Decreto 287/1991 de 8 de marzo por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. nº 61 de 12 de marzo de 1991).
- Real Decreto 636/1993 de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (B.O.E nº 121, de 21 de mayo de 1993).
- Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, sobre Servicios de Información Administrativa (B.O.E. nº 55, de 4 de marzo de 1996; rect. B.O.E. nº 75, de 27 de marzo de 1996).
- Orden de 30 de julio de 1996, por la que se adapta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (B.O.E. nº 191, de 8 de agosto de 1996 rect. B.O.E. nº 193, de 10 de agosto de 1996).
- Ley 7/1998 de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación (B.O.E. nº 89, de 14 de abril de 1998).
- Ley 39/2002 de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento español de diversas directivas

comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios (B.O.E. nº 259, de 29 de octubre de 2002) (art. 3 del Capítulo 2 introduce la acción de cesación).

- Ley 23/2003, de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo (B.O.E. nº 165, de 11 de julio de 2003).

## **1.2. Normativa Navarra**

- Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (art. 51,1,d)). (B.O.N nº 106, de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. nº 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. nº 204, de 26 de agosto de 1982).
- Real Decreto 1120/1985 de 19 de junio, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de defensa del consumidor y del usuario (B.O.N nº extraordinario, de 9 de julio de 1985; B.O.E. nº 163, de 9 de de julio de 1985).
- Real Decreto 938/1986 de 11 de abril, de traspaso de servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de mediación, arbitraje y conciliación (B.O.N nº 115, de 14 de mayo de 1986; B.O.E. nº 61, de 14 de mayo de 1986).
- Orden Foral de 5 de febrero de 1988, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo por la que se regula la concesión de subvenciones a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios (B.O.N. nº 20 de 12 de febrero de 1988).
- Decreto Foral 172/1994 de 19 de septiembre, por el que se establece el procedimiento sancionador de las infracciones en materia de Defensa de los Consumidores y Usuarios. (B.O.N nº 121, de 7 de octubre de 1994).
- Decreto Foral 123/1997 de 5 de mayo, por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes. (B.O.N nº 66, de 2 de junio de 1997).

- Decreto Foral 182/1997 de 30 de junio, por el que se regulan los derechos de los consumidores y usuarios en el servicio de suministros de gasolinaz y gasóleos de automoción en instalaciones de venta al público. (B.O.N nº 88, de 23 de julio de 1997).
- Decreto Foral 303/1997 de 20 de octubre, por el que se regula la prestación de servicios a domicilio. (B.O.N nº 135, de 10 de noviembre de 1997).
- Decreto Foral 69/1998 de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios. (B.O.N nº 35, de 23 de marzo de 1998).
- Decreto Foral 239/1999 de 21 de junio, que regula el reconocimiento, la acreditación y el control de los Laboratorios Agroalimentarios de Navarra (B.O.N. nº 95, de 30 de julio de 1999).

## **2. BENEFICIARIOS**

- Todas las personas en cuanto a su condición de usuarias de un bien, producto o servicio.
- Se llama consumidor o usuario a toda aquella persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final, productos, bienes o servicios, actividades o funciones independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan o suministren; es decir, toda aquella persona que adquiere un bien o utiliza y disfruta un servicio para sí mismo, para su propio uso, provecho o gasto, en un ámbito personal o familiar. En definitiva, el destinatario final de un bien, producto o servicio.
- Quedan excluidos del concepto de consumidor y usuario quienes no sean destinatarios finales y adquieran, utilicen, disfruten o consuman productos, bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

### **3. CONTENIDO DEL DERECHO: DERECHO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

- Los derechos básicos como consumidores y usuarios, que son análogos a los que disfrutaban los ciudadanos de los demás países de la Unión Europea -puesto que existen numerosas Directivas que tratan de armonizar el contenido de esta materia-, pueden resumirse de la forma siguiente:

- Derecho a la protección de su salud y seguridad.
- Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- Derecho a la información correcta sobre los diferentes productos o servicios.
- Derecho a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- Derecho a la formación y educación en materia de consumo.
- Derecho a la representación, consulta y participación.
- Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

#### **3.1. Derecho a la protección de su salud y seguridad**

- Como principio general se establece que todo producto o servicio no debe entrañar riesgo alguno para quien lo consume o use. En caso contrario, deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces.
- El Gobierno de Navarra por medio de su Sección de Consumo, dependiente del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo, velará para que los consumidores y usuarios conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes, productos o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan derivar previsibles riesgos o daños.

- Como garantía de la salud y seguridad de las personas, por ley, se prohíbe:
  - Aditivos no autorizados expresamente.
  - El almacenamiento de productos tóxicos en locales y transportes de alimentos y bebidas.
  - La venta a domicilio de bebidas y alimentos.
  - La venta de alimentos envasados sin el número del Registro General Sanitario de alimentos.
  - La construcción de viviendas con materiales peligrosos para la salud.
- Asimismo, la Ley regula el control de productos tóxicos y las condiciones de la venta ambulante y establece los requisitos para productos farmacéuticos en cuanto a su presentación (cerrados y envasados) y contenido (datos mínimos que deben aparecer en el prospecto o envase).
- Los poderes públicos deben organizar campañas de control de calidad, en especial para productos de uso más común o de más fácil fraude o adulteración.

### **3.2. Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales**

- La tutela de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, pretende velar por el derecho que ostenta quien adquiere productos o servicios, a contratar en condiciones equitativas con la empresa. Este derecho se debe manifestar en diversos momentos del contrato. En todo caso, si se plantean dudas en la interpretación de las condiciones generales de contratación, éstas se resolverán en el sentido más favorable para el consumidor.
- Los organismos públicos competentes en materia de consumo, vigilarán y desarrollarán sistemas de control a fin de conseguir:
  - La exactitud en el peso y la medida de los bienes y el correcto suministro de los servicios.

- La exposición y transparencia de los precios al contado o a plazos, y de las condiciones económicas o negociables de los servicios postventa ofrecidos en la adquisición de bienes duraderos.
- La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones, añadiendo mano de obra, traslado y visita.
- La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores y usuarios.
- La efectividad y satisfacción del derecho de consumidores y usuarios a un adecuado servicio técnico y la existencia de repuestos durante un plazo determinado y razonable en la contratación de bienes de naturaleza duradera.
- El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.
- El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez y debidamente desglosados.
- La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes, productos y servicios.
- La elección, por parte del consumidor y usuario, del sistema de pago correspondiente, sin perjuicio de la cuantía mínima que reglamentariamente se establezca para los pagos periódicos en caso de domiciliación bancaria.

### **3.3. Derecho a la información correcta sobre los diferentes productos o servicios**

- Los consumidores y usuarios tienen derecho a conocer suficientemente las verdaderas características de los productos o servicios que se ofrecen.
- Para ello, los fabricantes, los comerciantes y los proveedores de bienes y servicios están obligados legalmente a proporcionar una información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios, ya sea en las etiquetas, los envases, la presentación, la publicidad, los presupuestos, los folletos, etc...
- Este derecho a la información abarca también el derecho que tiene todo consumidor o usuario a pedir un presupuesto por escrito en los casos de asistencia técnica y reparación, presupuesto que tiene una validez mínima de 30 días. Si posteriormente no se encarga la reparación o servicio, la elaboración del presupuesto puede ser cobrada, con una cantidad que limita la ley.
- También el consumidor tiene derecho a ser informado tanto de la garantía de la reparación, como de la garantía legal de que gozan los objetos de naturaleza duradera que haya adquirido.

### **3.4. Derecho a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos**

- La responsabilidad por daños y perjuicios producidos por la utilización de servicios (exceptuando el gas y la electricidad), alcanzará:
  - A todos los daños y perjuicios causados, salvo aquellos que se originen por la culpa exclusiva del consumidor o usuario o por las personas de las que deba responder civilmente, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente la exigencia y requisitos reglamentarios establecidos y los demás cuidados y exigencia que exige la naturaleza del servicio o actividad.

- Con carácter general, el fabricante, importador, vendedor o suministrador del servicio responden del origen, identidad o idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan. Si concurrieran varias personas, éstas responderían solidariamente.
  - Se establece, asimismo, una responsabilidad objetiva para el caso de servicios que, por su propia naturaleza o al estar así reglamentado, incluyan determinados niveles de eficacia.
- Responsabilidad por daños y perjuicios producidos por productos defectuosos que comprende:
- Los supuestos de muerte y lesiones corporales, así como los daños causados en cosas distintas del propio producto defectuoso, siempre que la cosa dañada se halle objetivamente destinada al uso o consumo privados y en tal concepto haya sido utilizada principalmente por la persona perjudicada.
  - Responderán, a tal efecto, el fabricante e importador por el producto que fabrique o importe, salvo que demuestre: que no había sido él quien había puesto en circulación el producto, que el defecto no existía en el momento en que se puso en circulación, que el producto no había sido fabricado para la venta, que el defecto fue debido a que el producto se elaboró conforme a normas imperativas existentes o, finalmente, que el estado de los conocimientos científicos no permitía, en el momento de la puesta en circulación, apreciar la existencia del defecto.
  - La responsabilidad será siempre solidaria.
  - Los demás daños y perjuicios, incluidos los daños morales, podrán ser resarcidos conforme a la legislación civil general.
- En el caso de compra de bienes muebles de consumo, el vendedor tiene la obligación de entregar al comprador-consumidor el bien que sea conforme con el contrato de compraventa, de tal manera que ante la falta de

conformidad del bien con el contrato, el consumidor puede optar, a su elección, por: la reparación del bien o su sustitución, salvo que ello resulte imposible o desproporcionado, en cuyo caso, el consumidor sólo podrá optar por una rebaja adecuada del precio o por la resolución del contrato, con devolución del precio.

### **3.5. Derecho a la formación y educación en materia de consumo**

- Los objetivos que se deben perseguir con la educación y formación de consumidores y usuarios son:

- Promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.
- Facilitar la comprensión y utilización de la información que les debe ser facilitada a los consumidores y usuarios.
- Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y las formas más adecuadas para ejercerlos.
- Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.
- Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.
- Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.

### **3.6. Derecho a la representación, consulta y participación**

- Este derecho se instrumenta, fundamentalmente, a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que tienen como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien sea en relación con productos o servicios determinados.

- Las Asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas, en consulta, en el procedimiento de elaboración

de las disposiciones de carácter general relativos a las materias que afecten a los consumidores y usuarios.

- Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios gozarán de los beneficios siguientes:

- Podrán representar y ejercitar las correspondientes acciones en defensa de los miembros de las asociaciones, de la propia asociación y de los intereses generales de los consumidores y usuarios, disfrutando del beneficio de justicia gratuita cuando se trate de proteger los derechos de consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado.
- Podrán ser declaradas de utilidad pública.
- Podrán integrarse en agrupaciones y federaciones.
- Podrán recibir ayudas y subvenciones.

### **3.7. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión**

- Las Administraciones Públicas adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. Entre estas medidas se encuentran:

- Organización y funcionamiento de oficinas y servicios de información al consumidor o usuario (OMICs: Oficinas Municipales de Información al Consumidor).
- Campañas de orientación al consumo, generales o selectivas.
- Campañas programadas de control de calidad.
- Análisis comparativos de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de

mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero.

- Análisis de reclamaciones o quejas.
- Otorgamiento de premios, menciones o recompensas a personas, empresas o entidades que se distinguen en el respeto y ayuda al consumidor.

## **4. PROCEDIMIENTO PARA EJERCITAR ESTOS DERECHOS**

### **4.1. Con carácter general**

- La mejor forma de proteger nuestros intereses en materia de consumo consiste en estar bien informados sobre nuestros derechos y obligaciones con carácter previo al consumo de un producto o al uso de un servicio.
- En este sentido, es recomendable solicitar cuando corresponda, un presupuesto escrito debidamente desglosado con anterioridad a la compra del producto o a la prestación de un servicio.
- Siempre hay que exigir el justificante, contrato o factura de la operación realizada, así como, en su caso, la garantía debidamente sellada. También es importante guardar la publicidad del producto o establecimiento. Todos estos documentos pueden ser necesarios cuando exista algún problema y son fundamentales para poder reclamar.
- Todas las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores por escrito, deberán ser contestadas por la Administración competente y por los sujetos responsables (de la producción, comercialización, distribución o venta del bien, producto o servicio) mediante escrito razonado a los interesados.

### **4.2. Procedimientos específicos**

- Como procedimientos singulares para la protección de nuestros derechos en materia de consumo, podemos considerar:

- Las Hojas de Reclamaciones.
- El Libro de Quejas y Sugerencias.

#### **4.2.1. Hojas de Reclamaciones**

- Las hojas de reclamaciones son un modelo oficial que facilitan la formulación y tramitación de las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siendo a la vez un instrumento para un trato unificado de dichas reclamaciones. Las hojas están integradas por un juego unitario de tres impresos autocalcables: uno de color blanco para la Administración, otro de color rosa para el establecimiento y un tercero de color verde para el consumidor o usuario. Podrán adquirirse en la Dirección General de Comercio y Turismo, Sección de Consumo, mediante el abono anticipado del precio que se determine.
- Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes, presten servicios u organicen espectáculos públicos o actividades recreativas en la Comunidad Foral de Navarra, están obligados a tener estas hojas a disposición del usuario y además, a exhibir al público un cartel anunciador indicando tal hecho, cartel anunciador que estará situado de tal forma que sea perfectamente visible y legible, y con letra no inferior a 1 cm.
- Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado del establecimiento o servicio; siendo su entrega en el mismo lugar en que la demande - o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se ha producido los hechos- obligatoria y gratuita. En el caso de que el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se niegue a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.
- Cumplimentada la hoja de reclamaciones, haciendo constar los datos e informaciones en ella señalados, el reclamante podrá enviar la hoja original de color blanco

a una oficina municipal de información al consumidor o a la Sección de Consumo de la Dirección General de Comercio y Turismo adjuntando original o copia compulsada de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos. La copia amarilla será entregada al responsable o empleado del establecimiento o servicio, y la copia verde la conservará el consumidor o usuario en su poder.

- Recibida la hoja de reclamaciones, en función del contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda y, si procede, se comunicará al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas.
- Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios o de espectáculos públicos y actividades recreativas, el órgano competente por razón de la materia iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que corresponda.
- En cualquier caso, la utilización de estas hojas es compatible con la formulación de reclamaciones por cualquier otro medio legalmente previsto.

#### **4.2.2. Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración (Ver Apartado 4.3.4, Capítulo 1, Tomo I de este Manual)**

- En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios públicos de información al interesado, éste podrá denunciar este hecho en el Libro de Quejas y Sugerencias que necesariamente habrá de existir en los Registros Generales y auxiliares de recepción o salida de documentos de aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estimen necesario y, en todo caso, en las oficinas y centro de información y atención al ciudadano.

- Los ciudadanos formularán sus quejas y sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones y firmando al final de la correspondiente hoja. También podrán ser presentados de forma anónima.
- Formuladas las quejas o sugerencias, se entregará al ciudadano, en el acto, la copia a el destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio, se le remitirá la copia correspondiente.
- La queja o sugerencia será trasladada al responsable de la unidad y simultáneamente se remitirá la copia correspondiente a la Inspección General de Servicios Departamental. La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.
- Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. Si transcurrido el plazo de veinte días el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse directamente a la Inspección General de Servicios del Departamento donde presentó su queja o sugerencia a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

### **4.3. Supuestos con peculiaridades**

A continuación, reseñamos algunos supuestos que cuentan con alguna peculiaridad a la hora de tramitarse la hoja de reclamaciones y otros en los que no es obligatorio la existencia de hoja de reclamaciones.

#### **4.3.1. Productos o servicios**

- Cuando los productos o servicios son solicitados por el consumidor o usuario en un establecimiento mercantil, la reclamación se llevará a cabo mediante la solicitud en dicho establecimiento de la correspondiente hoja de

reclamaciones y se seguirán los pasos que han quedado descritos en el epígrafe anterior (4.2.1). Lo mismo puede decirse para el caso en que el servicio hubiera sido prestado en el domicilio del usuario –servicios de mantenimiento de vivienda o de sus equipamientos y enseres– dado que el prestador del servicio tiene el deber de tener a disposición de sus clientes las hojas de reclamaciones.

- Por contra, las reclamaciones por compras realizadas fuera de los establecimientos mercantiles se formularán mediante un escrito dirigido a la empresa con acuse de recibo; si no se recibe respuesta o no se está de acuerdo con la misma, dicha reclamación se dirigirá por escrito a la Sección de Consumo de la Dirección General de Comercio y Turismo.

#### **4.3.2. Servicios bancarios**

- Las entidades bancarias que ejerzan su actividad en Navarra están obligadas también a tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios, pero en este caso, el Organismo competente para resolver la reclamación es el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- Además, hay que tener en cuenta que algunas entidades bancarias cuentan con la figura del Defensor del Cliente, a quién se deberá dirigir la reclamación antes de elevarla al Banco de España.
- Las resoluciones que emite el Banco de España no son vinculantes u obligatorias para los bancos, no obstante suelen acatarlas ya que una reiteración en una conducta irregular puede llevar aparejada la imposición de sanciones.
- Una vez que el usuario obtenga la resolución del Banco de España favorable a él deberá dirigirse a la entidad para que la cumpla, de negarse ésta sólo le restaría acudir a la vía judicial.

#### **4.3.3. Seguros**

- Las compañías aseguradoras también están obligadas a tener hojas de reclamaciones.

- La especialidad radica en que el Organismo encargado de tramitar la reclamación es la Dirección General de Seguros (Ministerio de Economía y Hacienda).
- En caso de que la compañía aseguradora se negara a entregar la hoja de reclamaciones, sería válido presentar la reclamación mediante un escrito realizado por el usuario o por quién le represente.

#### **4.3.4. Servicios Profesionales: médicos, abogados, arquitectos, aparejadores, odontólogos, economistas, etc.**

- Estos profesionales deben disponer de hojas de reclamaciones que habrán de facilitar a sus clientes si éstos así se lo demandan.
- La peculiaridad estriba en que las reclamaciones contra estos profesionales se deben remitir a los correspondientes Colegios profesionales, que son quienes ostentan y ejercen la facultad disciplinaria frente a las actuaciones irregulares de sus miembros.

#### **4.3.5. Talleres de reparación y mantenimiento de vehículos automóviles**

- Todos los talleres están obligados a estar inscritos en el Registro Especial de Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles y de sus Equipos y Componentes y a exhibir en la fachada del edificio en que se encuentren una placa-distintiva en la que se indicará la rama de la actividad, sus especialidades, así como las siglas de la Comunidad Foral y el número correspondiente en el Registro Especial.
- Además, todos los talleres deberán exhibir al público, de forma perfectamente visible:
  - Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos.
  - Un cartel de derechos del consumidor.
  - El horario de prestación de servicios al público.

- El usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derecho a la elaboración gratuita de un presupuesto escrito, con validez mínima de doce días.
- Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller contarán, al menos, con una garantía de tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. En caso de vehículos industriales, la garantía será de quince días o 2.000 kilómetros recorridos.
- Todos los talleres de reparaciones de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes hojas de reclamaciones en las que habrá de dejar constancia de esta identificación especial con que cuenta este sector.

#### **4.3.6. Supuestos excluidos de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones**

- RENFE: Se utilizará un modelo de reclamación establecido por la compañía para estos efectos que podrá ser presentado en sus oficinas de atención al cliente.
- CORREOS: Escrito de reclamación ante la Jefatura Provincial, oficina o sucursales y, en último extremo, ante el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- TELEFÓNICA: Reclamación ante las Oficinas Comerciales de la compañía y a través del servicio telefónico 1004. Este teléfono nunca debe utilizarse como única vía de reclamación, ya que con él no queda constancia fehaciente de la presentación de la queja.
- IBERIA: No le es de aplicación la hoja de reclamaciones, siendo válido un escrito normal de reclamación.
- NOTARIOS: Impugnación de la minuta en el plazo de 15 días ante el propio notario o ante la Junta Directiva del Colegio Notarial.
- SERVICIOS DEPENDIENTES DEL GOBIERNO DE NAVARRA: (Hospitales, centros públicos de enseñanzas...): Libro de Sugerencias y Reclamaciones

si es en relación con el funcionamiento de los Servicios o bien la vía del recurso administrativo en otros supuestos.

- **SERVICIOS DE LOS AYUNTAMIENTOS:** La vía es el recurso administrativo o ante la entidad local y posteriormente la vía judicial.
- **SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL:** Deberán dirigirse a las oficinas de información y atención al ciudadano, que pondrán a disposición de quien lo solicite el Libro de Quejas y Sugerencias, donde se podrá dejar constancia de las que se presenten sobre el funcionamiento de las unidades administrativas. Si se tratara de otro tipo de peticiones, la vía es la del recurso administrativo o judicial en su caso.

## **5. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DE ESTOS DERECHOS**

Para garantizar el ejercicio de estos derechos, así como su defensa y protección, se establecen diversos instrumentos jurídicos que se pueden ejercer individualmente o, a través de órganos y entidades públicas y privadas.

### **5.1. Órganos de mediación**

#### **5.1.1. Sección de Consumo**

- La Sección de Consumo del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo tiene entre otras funciones las de:
  - promover campañas informativas y jornadas de formación sobre los derechos de los consumidores;
  - llevar a cabo inspecciones de consumo para controlar el cumplimiento de la normativa sobre defensa del consumidor en lo concerniente a los productos alimenticios, productos industriales y servicios;
  - atender todas aquellas consultas, reclamaciones y denuncias realizadas por los consumidores y usuarios con relación a materias de consumo;

- así como, abrir expedientes sancionadores a las empresas que infrinjan el ordenamiento administrativo en materia de consumo.
- La tercera de esas funciones es la que más nos interesa a los efectos de este apartado.

### **5.1.2. Sección de Arbitraje de Consumo**

- Dentro también del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo existe la Sección de Arbitraje de Consumo. Desde esta Sección:
- Se atienden las consultas sobre cualquier tema relacionado con los actos de consumo, tanto previos como posteriores a su realización;
  - En caso de conflicto entre un consumidor final y una empresa vendedora o prestadora de servicios, se informa al consumidor acerca de las posibles vías de reclamación que tiene en su mano, así como el procedimiento a seguir en cada una de ellas, de modo que pueda optar por la que más le convenga. Las reclamaciones se pueden presentar: ante la Sección de Consumo, la Junta Arbitral que se encuentra en esta Sección, una Asociación de Consumidores o cualquier Oficina Municipal de Información.
- Si se opta por presentar ante la Junta Arbitral, los pasos que se siguen una vez admitida la reclamación son:
- En primer lugar, tratar de mediar entre ambas partes con el fin de que lleguen a un acuerdo entre ellos que les resulte satisfactorio.
  - Si este acuerdo no fuera posible y la reclamación se considerara causa de arbitraje, la Junta recabará la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral, si es que no estaba previamente adherida, para contar con su voluntad e someterse al arbitraje.
  - Obtenido este consentimiento, se constituye el Colegio Arbitral que está formado por tres

árbitros: un árbitro nombrado por la Administración, otro en representación de los consumidores y un tercero, representando al sector empresarial.

- Constituido el Colegio Arbitral, recibirá a ambas partes y las invitará a una conciliación.
  - De no alcanzarse tampoco la conciliación y una vez realizadas las pruebas oportunas, el Colegio Arbitral dictará un laudo que pone fin a la reclamación, que es de obligado cumplimiento para ambas partes y que produce idénticos efectos que la cosa juzgada.
- No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las siguientes cuestiones:
- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
  - Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
  - Las cuestiones que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos.
  - Aquellas en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
- Cuando quien presenta una solicitud de arbitraje es una asociación de consumidores y usuarios cuyo ámbito territorial exceda el de la Comunidad Foral o es la propia controversia la que supera este ámbito, la Junta Arbitral de Consumo competente es la de ámbito nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo.

### **5.1.3. Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**

- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son órganos de titularidad pública que tienen atribuidas las siguientes funciones:
  - La información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios.
  - Recepción, registro y acuse de recibo de denuncias y reclamaciones y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.
  - Servir de cauce de mediación voluntario en conflictos.
  - Elevar, a instancia de las partes interesadas, la solicitud de dictamen o de arbitraje a la Sección de Arbitraje de Consumo.
  - Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes a fin de modificar algunos servicios o establecer otros nuevos.
  - Facilitar a los consumidores y usuarios los datos referentes a registro y autorización de productos y servicios, así como la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios.
  - Realizar campañas informativas.
  - Asistir a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y facilitar información sobre éstas.
  - Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo.
- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor ofrecen un servicio que prácticamente carece de actividad burocrática y que intenta, en primera instancia, alcanzar un acuerdo satisfactorio entre las partes, si éste no es posible lo remite al órgano competente.

- El Gobierno de Navarra fomentará la creación de estas oficinas, y prestará el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento

## **5.2. Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios**

- La sociedad civil también puede autodefenderse a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios constituidas de conformidad con la legislación vigente.
- El Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Navarra se encuentra en el Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Turismo, del Gobierno de Navarra.
- Las Asociaciones de Consumidores constituyen el cauce de participación en los asuntos públicos de la Comunidad Foral de Navarra que les afecten, así como de representación, consulta o defensa de los derechos e intereses de consumidores y usuarios, tanto en el ámbito público como privado.
- Estas Asociaciones habrán de ser oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general del Gobierno de Navarra relativas a materias que les atañen, siendo preceptiva su audiencia en los siguientes casos:
  - Elaboración de normas de aplicación de la Ley de los Consumidores y Usuarios.
  - Propuestas de las tarifas de servicios públicos cuya competencia ostente el Gobierno de Navarra.
  - Establecimiento de las condiciones generales de los contratos de empresas que presten servicios públicos en Navarra en régimen de monopolio.
  - En los demás supuestos establecidos por ley.
- Asimismo, podrán estar representadas en los organismos oficiales de la Comunidad Foral de Navarra, al objeto de hacer efectiva su participación en todas aquellas cuestiones que les afecten

directamente. En general, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios colaborarán con la Administración Pública de Navarra en la defensa de los derechos que le son propios.

### **5.3. Tipificación Penal**

- El Código Penal (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre), dedica el Capítulo III, Título XVII de su Libro II a la tipificación y sanción de las conductas constitutivas de delitos contra la salud pública, como medida de protección para los consumidores y usuarios.

### **5.4. Recursos administrativos y judiciales. (Ver Capítulo 3, Tomo I de este Manual sobre "Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas")**

- Contra las resoluciones administrativas que decidan las peticiones y solicitudes de consumidores y usuarios, se podrá interponer:
  - Recurso de Alzada, cuando la resolución de que se trate no agote la vía administrativa, ante el superior jerárquico del que la dictó, en el plazo de un mes, desde que se notificó, o de tres meses, si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Recurso de Reposición, cuando la resolución agota la vía administrativa, con carácter potestativo, ante el mismo órgano o autoridad que la dictó, en el plazo de un mes, desde que se notificó, o de tres meses, si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto, o seis meses desde que se entendiera desestimado por silencio administrativo.

- Frente a las actuaciones de personas y entidades privadas por las que un consumidor o usuario se sintiera perjudicado, podrá también acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

- En este sentido, es de destacar el interés que desde la Unión Europea se viene manifestando en los últimos años por armonizar la legislación civil en materia de protección a los consumidores y usuarios, de tal manera que en todo el ámbito de la Unión Europea, gocen de similar protección y defensa.
- La trasposición de la última Directiva comunitaria relativa a esta materia ha creado la acción de cesación contra la utilización o la recomendación de utilización de cláusulas abusivas que lesionen intereses colectivos e intereses difusos de los consumidores y usuarios. El ejercicio de esta acción se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la utilización o en la recomendación de utilización de dichas cláusulas y a prohibir la reiteración futura de dichas conductas. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta aun cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

#### **5.5. Queja ante el Defensor del Pueblo. (Ver Capítulo 4, Tomo I de este Manual sobre “El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra”)**

- Con independencia de los recursos y reclamaciones administrativas que se puedan formular, se podrá presentar queja ante la Defensora del Pueblo en cualquier momento en que se considere que la actuación de la Administración vulnera los derechos que les reconocen las normas y disposiciones jurídicas en vigor.

## **6. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, TECNOLOGÍA, COMERCIO Y TRABAJO**

#### **SECCION DE CONSUMO**

Parque Tomás Caballero 1, 2º - 31005 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 77 33; Fax: 848-42 35 87  
Página Web: [www.navarra.es](http://www.navarra.es)  
Correo electrónico: [seccion.consumo@cfnavarra.es](mailto:seccion.consumo@cfnavarra.es)

#### **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

Parque Tomás Caballero 1, 2º – 31005 Pamplona  
Tlfs.: 848-42 77 58 y 848-42 77 60; Fax: 848-42 35 87  
Página Web: [www.navarra.es](http://www.navarra.es)  
Correo electrónico: [junta.arbitral.consumo@cfnavarra.es](mailto:junta.arbitral.consumo@cfnavarra.es)

### **MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO**

#### **INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO**

Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid.  
Tlfnos.: 91-431 18 36 y 91-431 18 92  
Fax: 91-822 45 12  
Página Web: [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)  
Correo electrónico: [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es)

### **OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (Ayuntamientos):**

#### **Alsasua**

Gure Etxea. Plaza de los Fueros, 2 – 31800 Alsasua-  
Altsasu  
Tlfno.: 948-56 21 61; Fax: 948- 56 38 55  
Página Web: [www.animsa.es/navarra/alsasua\\_altsasu](http://www.animsa.es/navarra/alsasua_altsasu)  
Correo electrónico: [alsasua@animsa.es](mailto:alsasua@animsa.es)

## **Andosilla**

Plaza de San Cosme y San Damián nº 1 – 31261  
Andosilla  
Tlfno.: 948-69 00 34; Fax: 948- 69 02 02  
Correo electrónico: andosilla@animsa.es

## **Aoiz**

C/ Irigai Auzoa s/n – 31430 Aoiz  
Tlfno.: 948-33 60 05; Fax: 948-33 62 56  
Página Web: [www.aoiz.es](http://www.aoiz.es)  
Correo electrónico: aoiz@animsa.es

## **Arguedas**

Plaza de los Fueros 1 – 31513 Arguedas  
Tlfno.: 948-83 00 05; Fax: 948- 83 01 74  
Página Web: [www.ayuntamientoarguedas.es](http://www.ayuntamientoarguedas.es)  
Correo electrónico: arguedas@animsa.es

## **Azagra**

Plus Ultra nº 6 – 31560 Azagra  
Tlfno.: 948-69 20 42; Fax: 948- 69 25 11  
Página Web: [www.villadeazagra.com](http://www.villadeazagra.com)  
Correo electrónico: ayuntazagra.3008@cajarural.es

## **Baztán**

Plaza de los Fueros – 31700 Baztán  
Tlfno.: 948-58 10 07; Fax: 948- 45 22 69

## **Berrioplano**

Pza del Ayuntamiento, 1 – 31195 Berrioplano  
Tlfno.: 948-30 31 29; Fax: 948- 30 27 31  
Correo electrónico: berrioplano@infolocal.org

## **Berriozar**

Avda. Berriozar 10 – 31196 Berriozar  
Tlfno.: 948-30 11 04; Fax: 948- 30 09 50  
Página Web: [www.berriozar.es](http://www.berriozar.es)  
Correo electrónico: berriozar@animsa.es

## **Burlada**

Villa de Lanz, s/n – 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-13 09 80; Fax: 948- 13 63 38  
Página Web: [www.burlada.es](http://www.burlada.es)  
Correo electrónico: [burlada@animsa.es](mailto:burlada@animsa.es)

## **Cabanillas**

Pza del Ayuntamiento, s/n– 31511 Cabanillas  
Tlfno.: 948-81 04 97; Fax: 948- 81 00 34  
Página Web: [www.municipiosdenavarra.com](http://www.municipiosdenavarra.com)  
Correo electrónico: [cabanillas@animsa.es](mailto:cabanillas@animsa.es)

## **Cadreita**

Plaza del Ayuntamiento nº 1 – 31515 Cadreita  
Tlfno.: 948-83 60 11; Fax: 948-40 66 50  
Correo electrónico: [cadreita@navarra.net](mailto:cadreita@navarra.net)

## **Caparroso**

Plaza España nº 12 – 31380 Caparroso  
Tlfno.: 948-73 00 33; Fax: 948- 71 08 25  
Correo electrónico: [caparroso@animsa.es](mailto:caparroso@animsa.es)

## **Cendea de Olza**

(Ororbia): C/ Angulo nº. 1 – 31171 Ororbia  
Tlfno.: 948-32 20 68; Fax: 948-32 21 04

## **Cintruénigo**

Plaza de los Fueros nº 1 – 31592 Cintruénigo  
Tlfno.: 948-81 10 16; Fax: 948- 81 11 91  
Página Web: [www.cintruenigo.com](http://www.cintruenigo.com)  
Correo electrónico: [cintruenigo@nmp.es](mailto:cintruenigo@nmp.es)

## **Corella**

Plaza España, s/n – 31591 Corella  
Tlfno.: 948-78 00 04; Fax: 948- 78 00 45  
Página Web: [www.corella.net](http://www.corella.net)  
Correo electrónico: [corella@animsa.es](mailto:corella@animsa.es)

## **Estella**

Paseo de la Inmaculada nº 1 – 31200 Estella-Lizarra

Tlfno.: 948-54 82 28; Fax: 948- 54 82 32

Página Web: [www.estella-lizarra.com](http://www.estella-lizarra.com)

## **Irurtzun**

Plaza de los Fueros s/n – 31860 Irurtzun-Irurtzun

Tlfno.: 948-50 00 51; Fax: 948- 60 04 13

Página Web: [www.irurtzun.es](http://www.irurtzun.es)

Correo electrónico: [irurtzun@animsa.es](mailto:irurtzun@animsa.es)

## **Leitza**

Elbarre 1 – 31880 Leiza-Leitza

Tlfno.: 948-51 00 09; Fax: 948 51 08 16

Correo electrónico: [lietza@can.es](mailto:lietza@can.es)

## **Milagro**

C/ Joaquín Corti nº 1 – 31320 Milagro

Tlfno.: 948-86 10 05; Fax: 948- 40 90 17

Página Web: [www.rutasparadise.net](http://www.rutasparadise.net)

Correo electrónico: [milagro@animsa.es](mailto:milagro@animsa.es)

## **Miranda de Arga**

Avda. de San Benito, nº 1 – 31253 Miranda

Tlfno.: 948-73 70 35; Fax: 948- 71 74 34

Página Web: [www.mirandadearga.com](http://www.mirandadearga.com)

Correo electrónico: [ayun.miranda@terra.es](mailto:ayun.miranda@terra.es)

## **Murchante**

Cofrete nº 5 – 31521 Murchante

Tlfno.: 948-83 80 84

## **Noain (Valle de Elorz)**

C/ Real nº 44, 1º D – 31110 Noain

Tlfno.: 948-31 84 11

## **Orcoyen**

Plaza Iturgain nº 1 – 31160 Orcoyen  
Tlfno.: 948-32 11 11; Fax: 948- 32 11 12  
Página Web: [www.orkoien.com](http://www.orkoien.com)  
Correo electrónico: [orgsec@ancor-ip.com](mailto:orgsec@ancor-ip.com)

## **Peralta**

Plaza Principal s/n – 31350 Peralta  
Tlfno.: 948-75 00 05; Fax: 948- 75 00 28  
Página Web: [www.aytoperalta.com](http://www.aytoperalta.com)  
Correo electrónico: [arbeloa@aytoperalta.com](mailto:arbeloa@aytoperalta.com)

## **Ribaforada**

Plaza San Francisco Javier nº 1 – 31550 Ribaforada  
Tlfno.: 948-86 40 05; Fax: 948- 69 61 95  
Correo electrónico: [ribaforada@animsa.es](mailto:ribaforada@animsa.es)

## **San Adrián**

Avenida Navarra nº 7 – 31570 San Adrián  
Tlfno.: 948-67 08 00; Fax: 948- 69 61 95  
Página Web: [www.sanadrian.net](http://www.sanadrian.net)  
Correo electrónico: [registro@sanadrian.net](mailto:registro@sanadrian.net)

## **Tudela**

Plaza Vieja nº 1 – 31500 Tudela  
Tlfno.: 948-41 71 39; Fax: 948- 41 71 00  
Página Web: [www.tudela.com](http://www.tudela.com)  
Correo electrónico: [omic@tudela.com](mailto:omic@tudela.com)

## **Valtierra**

Plaza de los Fueros nº 1 – 31514 Valtierra  
Tlfno.: 948-86 70 26; Fax: 948- 40 75 82  
Página Web: [www.valtierra.com](http://www.valtierra.com)  
Correo electrónico: [valtierra@animsa.es](mailto:valtierra@animsa.es)

## **Valle de Egües**

C/ San Martín nº 26 – 31486 Egües  
Tlfno.: 948-33 16 11; Fax: 948- 33 18 04  
Página Web: [www.valledeegues.com](http://www.valledeegues.com)  
Correo electrónico: [egues@animsa.es](mailto:egues@animsa.es)

## **Villafranca**

Plaza España nº 1 – 31330 Villafranca  
Tlfno.: 948-84 54 98; Fax: 948- 84 56 34  
Página Web: [www.villafranca.es](http://www.villafranca.es)  
Correo electrónico: [villafranca@animsa.es](mailto:villafranca@animsa.es)

## **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN NAVARRA**

### **ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE NAVARRA IRACHE:**

#### *Oficinas en Pamplona:*

Avda. Navas de Tolosa, 19, 1º Dcha- 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-17 70 00 – Fax: 948-17 79 99  
Correo electrónico: [consumirache@navegalia.com](mailto:consumirache@navegalia.com)

#### *Oficinas en Tudela:*

C/ Gaztambide 15, 4º- 31005 Tudela  
Tlfno.: 948-41 04 00 – Fax: 948-41 04 00  
Correo electrónico: [IRACHE.TUDELA@terra.es](mailto:IRACHE.TUDELA@terra.es)

#### *Oficinas en Estella:*

Plaza Santiago 43, 1º - 31200 Estella  
Tlf.: 948-54 66 66

### **ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y CONSUMO FAMILIAR «SANTA MARÍA LA REAL»:**

C/ Estafeta 23 - 3100 Pamplona  
Tlfno.: 948-22 53 39 y 948-22 63 12

## **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS A NIVEL NACIONAL**

**CEACCU (CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS)**

C/ San Bernardo 97-99 Edif. Colomina, oficina 2º F  
28015 Madrid

Tlfno: 91-594 50 89 – Fax: 91-594 51 24

Página Web: [www.ceaccu.org](http://www.ceaccu.org)

Correo electrónico: [ceaccu@ceaccu.org](mailto:ceaccu@ceaccu.org)

**CECU (CONFEDERACIÓN ESTATAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS)**

C/ Cava Baja 30 – 28005 Madrid

Tlfnos.: 91-364 02 76 y 91-364 05 22

Fax: 91-366 90 00

Página Web: [www.cecuc.es](http://www.cecuc.es)

Correo electrónico: [cecuc@cecuc.es](mailto:cecuc@cecuc.es)

**HISPACOOP (CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS)**

C/ Vía Laietana 59, 3ª 1ª - 08003 Barcelona

Tlfno.: 93-317 25 21 – Fax: 93-412 56 57

Página Web: [www.hispacoop.es](http://www.hispacoop.es)

Correo electrónico: [hispacoop@hispacoop.es](mailto:hispacoop@hispacoop.es)

**UCE (UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA)**

C/ Silva 6, 4º B – 28013 Madrid

Tlfno.: 91-548 40 45 – Fax: 91-548 00 10

**OCU (ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS)**

C/ Albarracín, 21 – 28037 Madrid

Tlfno.: 91-300 00 45 – Fax: 91-388 73 72

Página Web: [www.ocu.org](http://www.ocu.org)

Correo electrónico: [informacion@ocu.org](mailto:informacion@ocu.org)

**ADICAE (ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE  
IMPOSITORES DE BANCOS Y CAJAS DE AHORRO)**

C/ Gavin 12 (local) – 50001 Zaragoza  
Tlfno.: 976-39 00 60 – Fax: 976-39 01 99  
Página Web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
Correo electrónico: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

**ASGECO (ASOCIACIÓN GENERAL DE  
CONSUMIDORES)**

Plaza de Navafría 3, bajos – 28027 Madrid  
Tlfno.: 91-405 36 11 – Fax: 91-405 39 97  
Página Web: [www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)  
Correo electrónico: [asgeco@asgeco.org](mailto:asgeco@asgeco.org)

**CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y VECINOS**

Carretera de Vicálvaro 82 – 28022 Madrid  
Tlfno.: 91-531 746 – Fax: 91-324 00 50  
Página Web: [www.eurosur.org/CONSUEC](http://www.eurosur.org/CONSUEC)  
Correo electrónico: [cave@asociacionesdevecinos.org](mailto:cave@asociacionesdevecinos.org)

**FUCI (FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y  
USUARIOS INDEPENDIENTES)**

C/ Joaquín Costa 61, entreplanta – 28002 Madrid  
Tlfno.: 91-564 01 18 – Fax: 91-562 83 55  
Página Web: [www.e-fuci.org](http://www.e-fuci.org)  
Correo electrónico: [fuciest@hotmail.com](mailto:fuciest@hotmail.com)

**UNAE (FEDERACIÓN UNIÓN CÍVICA NACIONAL DE  
CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR)**

C/ Villanueva 8, 3º - 28001 Madrid  
Tlfno.: 91-575 72 19 – Fax: 91-575 13 09  
Página Web: [www.federacionunae.com](http://www.federacionunae.com)  
Correo electrónico: [info@federacionunae.com](mailto:info@federacionunae.com)

**AUC (ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA  
COMUNICACIÓN)**

C/ Cavanilles 29, 6º B – 28007 Madrid  
Tlfno.: 91- 501 67 73 – Fax: 91- 501 87 66  
Página Web: [www.auc.es](http://www.auc.es)  
Correo electrónico: [auc@auc.es](mailto:auc@auc.es)

## DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

C/ Emilio Arrieta nº 12 - 31002 Pamplona

Tlfni.: 948-20 35 71 - Fax: 948-20 35 49

Página web: <http://www.defensora-navarra.com>

Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)



# **DERECHO A LA PROTECCION DE LA FAMILIA**

**(ART. 39.1 CE)**

**CAPÍTULO**



**3**



# DERECHO A LA PROTECCION DE LA FAMILIA

(ART. 39.1 CE)

## INDICE

### 1. REFERENCIAS NORMATIVAS

1.1. Normativa Estatal

1.2. Normativa Navarra

### 2. CONTENIDO DEL DERECHO

### 3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO

3.1. Ayudas económicas a la familia.

3.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia

3.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria

3.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral y familiar y fomentar la natalidad

3.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años

3.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto

3.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos

3.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas

3.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base

- 3.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia
- 3.2.3. Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal

### 3.3. Acciones específicas

- 3.3.1. Protección a familias numerosas
- 3.3.2. Implantación y promoción de Centros de educación infantil
- 3.3.3. Mediación familiar
- 3.3.4. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual
- 3.3.5. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos

## 4. REQUISITOS

### 4.1. Ayudas económicas a la familia

- 4.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia
- 4.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria
- 4.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral y familiar y fomentar la natalidad
- 4.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años
- 4.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto
- 4.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos

### 4.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas

- 4.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base
- 4.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia

4.2.3. Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal

#### 4.3. Acciones específicas

4.3.1. Protección a familias numerosas

4.3.2. Mediación familiar

4.3.3. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual

4.3.4. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1. Ayudas económicas a la familia

5.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia

5.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria

5.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral y familiar y fomentar la natalidad

5.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años

5.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto

5.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos

#### 5.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas

5.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base

5.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia

5.2.3. Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal

### 5.3. Acciones específicas

- 5.3.1. Protección a familias numerosas
- 5.3.2. Mediación familiar
- 5.3.3. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual.
- 5.3.4. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos

## 6. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO

### 6.1. Generales

6.2. Recursos Administrativos y Judiciales. (Ver Capítulo 3 del Volumen I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)

6.3. Queja ante el Defensor del Menor de Navarra (El Defensor del Pueblo). (Ver Capítulo 4 del Volumen I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)

## 7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

## **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **1.1. Normativa Estatal**

- Artículo 39.1 de la Constitución (BOE nº 311, de 29 de diciembre de 1978)
- Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección de Familias Numerosas (BOE nº 277, de 19 de noviembre de 2003).
- Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras (B.O.E. nº 266, de 6 de noviembre de 1999; rect. BOE nº 271, de 12 de noviembre de 1999).
- Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (BOE nº 15, de 17 de enero de 1996).

### **1.2. Normativa Navarra**

- Competencia en la materia:
  - Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (art. 44, apartados 17 y 18) (B.O.N nº 106, de 3 de septiembre de 1982; B.O.E. nº 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. nº 204, de 26 de agosto de 1982).
  - Real Decreto 1702/1985 de 1 de agosto, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de asistencia y servicios sociales (B.O.N nº 131, de 2 de junio de 1986; B.O.E. nº 228, de 23 de septiembre de 1985; rect. B.O.E. nº 131, de 2 de junio de 1986).
  - Real Decreto 1681/1990 de 28 de diciembre, de traspaso de funciones y servicios del Instituto Nacional de Servicios Sociales (B.O.N. nº 159, de 31 de diciembre de 1990; B.O.E. nº 313, de 31 de diciembre de 1990).

- Relativas a la regulación de derechos:

- Ley Foral 6/2000 de 3 de julio, relativa a la igualdad jurídica de las parejas estables (B.O.N. nº 82, de 7 de julio de 2000; B.O.E. nº 214, de 6 de septiembre de 2000).
- Ley Foral 20/2003 de 25 de marzo, de familias numerosas (B.O.N. nº 41, de 2 de abril de 2003; B.O.E. nº 99, de 25 de abril de 2003).

- Relativas a ayudas económicas:

- Decreto Foral 168/1990 de 28 de junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de Servicios Sociales (art. 8) (B.O.N nº 87, de 20 de julio de 1990).
- Decreto Foral 241/2000, de 27 de junio, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias por el nacimiento de dos o más hijos en el mismo parto (B.O.N nº 94, de 4 de agosto de 2000).
- Decreto Foral 242/2000, de 27 de junio, por el que se regulan las ayudas económicas directas, como medida complementaria para conciliar la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras y fomentar la natalidad (B.O.N nº 93, de 2 de agosto de 2000); modificado por Decreto Foral 24/2001, de 29 de enero (B.O.N nº 21, de 14 de febrero de 2001).
- Orden Foral 105/2002 de 3 de octubre, por la que se regulan las ayudas para favorecer la inserción laboral de las mujeres y la conciliación de la vida laboral y familiar (B.O.N nº 126, de 18 de octubre de 2002).
- Decreto Foral 126/2003 de 20 de mayo, que regula las ayudas económicas por maternidad (B.O.N. nº 64, de 21 de mayo de 2003).

- Relativas a servicios sociales:

- Ley Foral 14/1983 de 30 de marzo, de Servicios Sociales (B.O.N nº 44, de 8 de abril de 1983; B.O.E. nº 148, de 22 de junio de 1983).

- Decreto Foral 11/1987 de 16 de enero, por el que se establece el régimen de los Servicios Sociales de Base (B.O.N nº 12, 28 de enero 1987).
- Decreto Foral 98/1989 de 20 de abril, que modifica el Decreto Foral de 16 de enero de 1987 que regula los Servicios Sociales de Base (B.O.N nº 53, de 1 de mayo de 1989).
- Orden Foral 134/1992 de 2 de abril, del Consejero de Bienestar Social, Deporte, Vivienda, por la que se aprueban las bases de la Convocatoria de subvenciones para funcionamiento, equipamientos menores y fomento de actividades en materia de Servicios Sociales (B.O.N nº 50, de 24 de abril 1992).
- Decreto Foral 120/1999 de 19 de abril que regula la Renta Básica (B.O.N. nº 54, de 3 de mayo de 1999; rect. B.O.N. nº 95, de 30 de julio de 1999).
- Orden Foral 58/1999 de 17 de agosto, que desarrolla el Decreto Foral 120/1999 de 19 de abril, que regula la Renta Básica. (B.O.N. núm. 113, de 10 de septiembre de 1999).

## 2. CONTENIDO DEL DERECHO

La familia constituye uno de los pilares básicos sobre el que se asienta la sociedad y por ello la referencia a la familia, tanto en el texto constitucional como en las distintas leyes especiales, es constante. Así aparece cuando se regula lo relativo a vivienda (que ha de ser digna y adecuada en atención, entre otras cosas, a las circunstancias familiares), al salario (que ha de ser suficiente para satisfacer las propias necesidades y las de la familia, art. 35.1 CE), etc.

En concreto, el artículo 39 de la Constitución en su primer apartado, consagra, dentro de los principios rectores de la política social, la protección de la familia. Protección que habrá de otorgarse y promoverse tanto a nivel social, como a nivel económico y jurídico.

Ha de tenerse en cuenta que cuantas disposiciones y medidas se establecen en beneficio de la familia han de

ser entendidas aplicables a cualquier grupo familiar, sea cual sea el origen del mismo.

### **3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO**

#### **3.1. Ayudas económicas a la familia**

##### **3.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia**

- Este tipo de ayudas están pensadas para resolver situaciones de emergencia originadas por la falta de recursos para hacer frente a gastos de carácter extraordinario.
- Se trata de ayudas destinadas bien a personas individuales o bien a unidades familiares. Su percepción es única y no periódica y está en función de las circunstancias excepcionales que concurren.
- Una vez demostrada la necesidad, la Renta Básica podrá ser compatible con ayudas extraordinarias del Gobierno de Navarra.
- El tipo de necesidad a la que se refiere y va destinada este tipo de ayudas, puede ser alguna de las siguientes:
  - Las medidas tendentes a facilitar la movilidad de disminuidos físicos.
  - Adquisición de vivienda propia o amortización del préstamo.
  - Gastos para formalizar o mantener el alquiler.
  - Para la adquisición de mobiliario básico (electrodomésticos).
  - Acondicionamiento de la vivienda (habitabilidad mínima).
  - Mantenimiento del propio puesto de trabajo (pago de la deuda de Seguridad Social).

- Necesidades básicas.
  - Siniestros.
- No se contemplan prestaciones de tipo sanitario - como gafas, audífonos, dentista, intervenciones, etc.-, ni las específicamente educativas.
  - Para la concesión o denegación de la ayuda se atenderá a los siguientes criterios:
    - Tipo de necesidad surgida.
    - Urgencia de la misma.
    - Situación económica de la persona solicitante (se tendrá en cuenta la rentabilidad de la ayuda).
    - Excepcionalidad de la situación (no situaciones habituales de escasos ingresos).

### **3.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria**

- Este tipo de ayudas tienen como finalidad mantener a las personas mayores de 65 años o con discapacidad en su domicilio, en las mejores condiciones posibles, evitando el internamiento en centros, cuando la causa del mismo radique en la falta de recursos económicos suficientes.
- Van destinadas a personas que requieren ayuda diaria para la realización de sus cuidados personales, tareas domésticas..., de modo que con estas ayudas a la familia se evita su institucionalización y se les mantiene en su entorno familiar, social y geográfico.
- Las ayudas se conceden de acuerdo a los criterios de valoración señalados, a las personas que requieren de más de dos horas de atención diaria en su domicilio. Las necesidades de las personas que requieren de una atención inferior a esas dos horas diarias señaladas, serán cubiertas por los Servicios Sociales de Base a través del Programa de Atención a Domicilio.
- Se trata de ayudas de carácter periódico cuya cuantía máxima mensual no podrá superar el 150% del salario mínimo interprofesional.

### **3.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral familiar y fomentar la natalidad**

- La finalidad de estas ayudas es conciliar la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras y fomentar la natalidad. Están contempladas dos tipos de medidas: por un lado, las que contemplan la excedencia del trabajador/a; y por otro lado, las que contemplan la reducción de jornada del trabajador/a.

#### **A) EXCEDENCIA**

- Se trata de prestaciones periódicas destinadas a posibilitar el ejercicio del derecho a la excedencia que tienen los trabajadores (padre o madre) para dedicarse al cuidado de su hijo o hija.
- Se establecen distintos tipos de ayudas:
  - Una ayuda económica de 330,56 euros mensuales a abonar a las familias hasta que el hijo cumpla un año, cuando se trate del segundo hijo o del primero si es minusválido - con un grado de minusvalía igual o superior al 25% - los dos padres trabajen y alguno de ellos solicite la excedencia en su trabajo para dedicarse al cuidado de ese hijo.
  - Una ayuda económica de 330,56 euros mensuales a abonar a las familias hasta que el hijo cumpla tres años, cuando se trate del tercer hijo o del segundo si alguno es minusválido - con un grado de minusvalía igual o superior al 25% - los dos padres trabajen y alguno de ellos solicite la excedencia en su trabajo para dedicarse al cuidado de ese hijo.
- Existe además una ayuda económica de pago único de 1.983,34 euros cuando se trate del nacimiento del tercer o sucesivo hijo, o el segundo si alguno es minusválido (con un grado de minusvalía igual o superior al 25%), para aquellas familias que no opten por la ayuda anterior o a los que no les corresponda su aplicación.

## B) REDUCCION DE JORNADA

- Esta medida está pensada para trabajadores por cuenta ajena y empleados de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Los trabajadores señalados, que tuvieran una jornada ordinaria completa, pueden reducirla un tercio o la mitad por razones de guarda legal por nacimiento o adopción, una vez transcurrido el periodo de descanso maternal podrán percibir una subvención a fondo perdido de 125 euros al mes cuando su jornada se reduzca a la mitad, y de 83 euros mensuales, cuando se reduzca un tercio.
- En el supuesto de que el trabajador, cuya reducción de jornada haya sido subvencionada, cambie su jornada reducida antes de que se cumpla el periodo subvencionable, se procederá a exigir la devolución de la diferencia entre el importe de la subvención abonada y la cantidad resultante de su prorrateo mensual multiplicado por el número de meses de permanencia en jornada reducida.
- El tiempo máximo de percepción de esta subvención es de 12 meses, por unidad familiar y hecho causante.

### **3.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años**

- Se trata de una medida para conciliar la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras y de fomento de la natalidad.
- En este caso, la ayuda que se concede a las mujeres con hijos menores de tres años es de 1.200 euros anuales por cada uno de ellos (100 euros mensuales), siempre y cuando las madres realicen una actividad por cuenta propia o ajena por la cual estén dadas de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social o Mutualidad.
- La ayuda se concederá durante 3 años, contados a partir del nacimiento. En el caso de adopción o acogimiento familiar, la ayuda se concederá desde la fecha de la resolución judicial de la adopción o de la

resolución administrativa o judicial del acogimiento permanente o preadoptivo, y hasta que el menor cumpla tres años.

- El pago se realizará por meses anticipados.

### **3.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto**

- Son prestaciones económicas periódicas destinadas a compensar en parte, los mayores gastos que se producen cuando de forma simultánea las familias han de cuidar de varios hijos por el hecho del parto múltiple.

- La cuantía de la ayuda varía en función de los hijos nacidos en el parto único:

- Se establece una ayuda económica de 72,12 euros mensuales a abonar a las familias durante el primer año de vida de sus hijos, si son gemelos.
- Se establece una ayuda económica de 180,30 euros mensuales a abonar a las familias hasta que los hijos cumplan tres años, si son trillizos.
- Se establece una ayuda económica de 240.40 euros mensuales a abonar a las familias hasta que los hijos cumplan tres años, si son cuatrillizos.
- Para el caso de nacimiento de quintillizos o más hijos se establece una ayuda económica adicional de 60,10 euros mensuales por hijo que irá incrementando progresivamente, en función del número de hijos que nazcan, a abonar a las familias hasta que los hijos cumplan tres años.

- La concesión de la ayuda tendrá efecto desde la fecha del nacimiento de los hijos.

### **3.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos**

- Este tipo de ayudas está destinada a familias con cuatro o más hijos, o tres hijos si uno de ellos es discapacitado, cuya renta no supere unos límites establecidos legalmente.

- La ayuda asciende a 360 euros al año por cada hijo menor de 18 años, a partir del cuarto hijo, incluyéndose este último.
- La ayuda se prolongará durante el tiempo en que se cumplan los requisitos.

### **3.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas**

#### **3.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base**

- El Gobierno de Navarra, a través del Instituto Navarro de Bienestar Social, apoya la financiación de los Servicios Sociales de Base, dentro de las consignaciones presupuestarias y por medio del establecimiento de acuerdos con los Ayuntamientos implicados.
- Por medio del establecimiento de este servicio se busca el desarrollo del bienestar social de una determinada población delimitada territorialmente y dotada de una cierta homogeneidad social.
- En Pamplona, los Servicios Sociales de Base están descentralizados por barrios a través de oficinas que se conocen como Unidades de Barrio.
- Las funciones de las Unidades de Barrio o Servicios Sociales de Base son las propias del nivel de atención primaria. Entre esas funciones encontramos:
  - Informar, asesorar y orientar a las personas, familias y colectivos sociales sobre los derechos, obligaciones y recursos en materia de servicios sociales.
  - Orientar y, en su caso, derivar al nivel especializado aquellos casos que así lo requieran.
  - Valorar e informar la tramitación de todas las ayudas a conceder por el Instituto Navarro de Bienestar Social, así como realizar su seguimiento.

- Colaborar en las tareas de desinstitucionalización con las Administraciones Públicas que estén llevando a cabo este proceso, para lograr la reinserción de las personas en su medio propio.
  - Detectar las necesidades, así como los recursos sociales existentes, coordinando la mejor utilización de los mismos.
  - Desarrollo de Programas específicos, entre los que se encuentra el Programa de Familia y Comunidad.
- A través de esta ayuda, el Gobierno de Navarra:
- Aporta el 75% de los gastos de personal del equipo Base, durante el primer y segundo año de funcionamiento.
  - Aporta el 50% de los gastos de personal del Equipo Base, a partir del tercer año y sucesivos.
- Anualmente se publica en el BON la convocatoria pública para la concesión de ayudas a los Servicios Sociales de Base a la que se acogen, además de los Ayuntamientos que tienen firmado acuerdo para la implantación del Servicio Social de Base, los Ayuntamientos de Pamplona y Tudela, que no lo tienen por ser Ayuntamientos con más de 20.000 habitantes.
- La convocatoria anual para subvenciones a los Servicios Sociales de Base cubre los Programas Específicos de los mismos. Estos programas específicos son diferentes según las características y problemática de cada zona, siendo el único común en todas las zonas básicas el Servicio de Atención a Domicilio (SAD).

### **3.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia**

- Por medio de estas subvenciones el Gobierno de Navarra busca el apoyo y fomento de Asociaciones y Entidades de Servicios Sociales en el Área de Familia y Comunidad.

- Se subvencionan tres conceptos:
  - Funcionamiento y Mantenimiento.
  - Fomento de actividades formativas, recreativas, de ocio y tiempo libre.
  - Realización de Programas Específicos.
- A la hora de conceder la subvención se tendrán en cuenta los siguientes factores:
  - La naturaleza de la actividad desarrollada e incidencia en el ámbito social.
  - Repercusión del interés de los programas previstos.
  - Número de participantes en los programas que se valorarán en relación con el total de la población destinada de los mismos.
  - Trayectoria de la Asociación o Entidad solicitante en los Programas objeto de subvención.
  - Aportaciones propias de la Entidad y de las personas participantes.

### **3.2.3 Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal**

- Las empresas que contraten a mujeres en desempleo total para la sustitución de trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada por guarda legal podrán beneficiarse de esta subvención, que durará lo que dure la situación subvencionable del trabajador sustituido. En todo caso, la sustitución deberá cubrir, como mínimo, la reducción de jornada de la persona sustituida.
- No serán subvencionables las contrataciones del cónyuge, ascendientes, descendientes o colaterales por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado

del empresario, de los socios o de los miembros de los órganos de gobierno de todo tipo de sociedades o entidades asociativas.

- Las empresas beneficiadas podrán percibir una subvención de 150 o 100 euros mensuales, con tope de doce pagos, cuando la trabajadora contratada lo haya sido para la sustitución de otro trabajador que haya reducido su jornada en la mitad o un tercio respectivamente.
- Estas cuantías se incrementarán en 75 o 50 euros respectivamente, cuando la trabajadora contratada en sustitución se encuentre en situación legal de desempleo con, al menos, doce meses de antigüedad. La realización de trabajos por un periodo no superior a tres meses en los últimos doce, no interrumpirá la antigüedad en el desempleo.
- La empresa beneficiada de esta subvención deberá mantener la contratación de la trabajadora sustituta mientras dure la situación subvencionable del trabajador sustituido. Si la mujer contratada causa baja en la empresa por motivos imputables a ésta, procederá la cancelación de la ayuda, con la devolución, en su caso, de lo percibido. Si la baja se produce por voluntad de la trabajadora contratada, la empresa podrá optar entre la contratación de una nueva en el plazo de un mes, o no hacerlo en cuyo caso, perderá el derecho a la ayuda a partir de la fecha del cese.

### **3.3. Acciones específicas**

#### **3.3.1. Protección a Familias Numerosas**

- Esta materia se encuentra regulada por la específica Ley Foral 20/2003, de 25 de marzo, de familias numerosas.

No obstante no puede perderse de vista lo establecido así mismo por la Ley 40/ 2003, de 18 de noviembre, de Protección de Familias Numerosas, en cuyo Título I se regulan las disposiciones generales de carácter básico para todo el Estado, como son el concepto de familia numerosa, las condiciones que deben reunir sus

miembros, las distintas categorías en que se clasifican estas familias y los procedimientos de reconocimiento, renovación, modificación o pérdida del título.

- Se considera familias numerosas a las integradas por:

- El padre, la madre y tres o más hijos.
- El padre, la madre y dos hijos, siempre que, al menos uno tenga discapacidad o incapacidades reconocidas legalmente.
- Las personas viudas, las que estén en situación de separación legal o de hecho o de disolución del matrimonio, y tres hijos.
- El padre, la madre, cuando alguno de ellos o ambos fueren incapaces o tuvieran reconocida alguna incapacidad laboral permanente y dos hijos (grado de discapacidad igual o superior al 65 %).
- Las madres o padres solteros tres o más hijos, o dos hijos si uno de ellos tiene discapacidad.
- Dos o más hermanos huérfanos de padre y madre sometidos a tutela, acogimiento o guarda que convivan con el tutor, acogedor o guardador, pero no se hallen a sus expensas.
- Tres o más hermanos huérfanos de padre y madre, mayores de 18 años, o dos, si uno de ellos es discapacitado, que convivan y tengan una dependencia económica entre ellos.

- Los hijos que viven con dos ascendientes pueden ser o no comunes.

- También se computará como familia numerosa, aunque los hijos estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal. En este supuesto, el progenitor que opte por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación

de prestarles alimentos. En el caso de que no hubiera acuerdo de los padres sobre los hijos que deban considerarse en la unidad familiar, operará el criterio de convivencia.

- Las familias numerosas, por razón del número de hijos que reúnan las condiciones señaladas, se clasificarán en alguna de las siguientes categorías:

- Primera categoría, que comprende las familias que tengan tres o cuatro hijos.
- Segunda categoría, que comprende las familias que tengan cinco o seis hijos.
- Tercera categoría que comprende a las familias que tengan siete hijos o más.

- Cada hijo discapacitado computará como dos para determinar la categoría en que se clasifica la unidad familiar de la que forma parte.

- En cuanto a los beneficios previstos legalmente a favor de las familias numerosas, destacan los siguientes:

• Medidas en educación:

- Educación no universitaria: las familias numerosas estarán contempladas con baremos específicos para la concesión de ayudas y becas para libros, material escolar, comedores y transporte en todas las etapas de la educación no universitaria.

- Educación universitaria: el Gobierno de Navarra desarrollará reglamentariamente las ayudas para la educación universitaria de las familias numerosas, que gozarán de becas especiales para cubrir los gastos de enseñanza, desplazamiento y alojamiento.

- Bonificaciones: el Gobierno de Navarra desarrollará reglamentariamente un sistema de bonificación para las familias numerosas en las tarifas de centros cívicos, albergues, campamentos locales, actividades de ocio, así como en el acceso a bienes culturales, actividades deportivas y de ocio que dependan de las

Administraciones Públicas de Navarra y se desarrollen en la Comunidad Foral.

- Bonificaciones en el transporte público y escolar: se contemplarán bonificaciones en el uso del transporte público y escolar a favor de los miembros de familias numerosas en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

- Medidas sociales y sanitarias:

- El Gobierno de Navarra dispondrá de ayudas a las familias numerosas para cobertura de los gastos ocasionados por tratamientos de ortodoncia, auditivos, oftalmológicos, ortopédicos, psicológicos, pedagógicos o de atención domiciliaria.

- Medidas en el ámbito de la vivienda:

- Con destino a las familias numerosas, el Gobierno de Navarra establecerá reglamentariamente una reserva de viviendas de protección oficial de manera análoga a la fijada para las personas con discapacidad, determinando sus características y su superficie útil, que podrá exceder de 90 metros cuadrados.
- En las adjudicaciones de viviendas de protección oficial en las que sea preceptiva la convocatoria pública y aplicación de baremos se puntuará específicamente el que una familia numerosa sea solicitante de las mismas.
- El Gobierno de Navarra regulará la concesión a las familias numerosas de bonificaciones en:
  - La Contribución Territorial para la primera vivienda atendiendo a la necesidad de más superficie, no teniendo que conllevar esta necesidad un mayor coste para estas familias.
  - Cuotas de amortización e intereses de préstamos para la adquisición de viviendas de protección oficial y de precio tasado, o para el cambio a una de esas viviendas de mayor superficie por causa del incremento del número de miembros de la familia.

- Cuotas de amortización e intereses de préstamos para la rehabilitación de viviendas en cuanto tenga por objeto la adaptación o ampliación de superficie a causa del incremento del número de miembros de la familia.
- La Dirección General de Familia será el órgano que centralice todas las ayudas directas e indirectas a las familias numerosas; asimismo establecerá los baremos y procedimientos para llevar a cabo estas medidas.

### **3.3.2. Implantación y promoción de Centros de educación infantil**

- Los Centros de primer ciclo de Educación infantil se conciben como un servicio público especializado de carácter educativo y social que tiene como finalidad la atención de los niños menores de tres años.
- Actualmente se está buscando la promoción de estos centros, y la forma de orientar y apoyar técnica y económicamente a las Entidades locales interesadas en implantarlos.
- El Instituto Navarro de Bienestar Social gestiona los centros de educación infantil propios y subvenciona mediante convenio los centros dependientes de las Entidades locales.
- Los centros de educación infantil subvencionados mediante convenios dependen de los respectivos Ayuntamientos. Su funcionamiento es financiado: un 33% por las familias, un 25% por el Ayuntamiento y un 42% por el Instituto Navarro de Bienestar Social.

### **3.3.3. Mediación familiar**

- Se trata de un Servicio que se ofrece desde Bienestar Social a las parejas que deseen separarse o divorciarse, poniendo a su disposición un profesional cualificado y neutral que les ayude a reorganizar las relaciones de los miembros de la familia de manera que el conflicto se resuelva de la forma más positiva posible para todos.
- Se trata, por tanto, de un servicio ofrecido a todo el que de manera voluntaria desee utilizarlo. Servicio que es

gratuito para todos aquellos que tengan exención de tasas según los criterios establecidos por el INBS y, para las familias que no estén exentas, deberán abonar el coste de las dos primeras sesiones (96,16 euros).

- En concreto, los objetivos de la Mediación familiar son:

- Reorganizar las relaciones familiares en el momento de la separación o tras efectuarse la misma con el mínimo coste emocional.
- Obtener la cooperación de ambas partes en la toma de decisiones respecto a sus hijos, vivienda, bienes, etc.
- Hacer que el proceso sea lo más rápido posible.
- Hacer que el resultado sea fruto de un pacto.
- Conseguir que ambos miembros de la pareja sean responsables respecto a los hijos y los acuerdos tomados.

- La mediación la lleva a cabo un equipo interdisciplinar de profesionales formados en Mediación Familiar, sujetos al secreto profesional que actúan con neutralidad e imparcialidad y que ayudan a buscar soluciones que respeten los intereses y necesidades de todos los miembros de la familia.

#### **3.3.4. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual**

- La finalidad de este servicio específico es la de proveer de un alojamiento de urgencia a aquellas mujeres solas o acompañadas de sus hijos/as menores que hayan sido víctimas de malos tratos y/o agresión sexual y carezcan de otro recurso más adecuado.

- Se trata de un servicio gratuito, temporal y que el tiempo máximo de estancia son 7 días, que permite la atención de la víctima a cualquier hora del día o de la noche.

### **3.3.5. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos**

- La finalidad de este servicio es acoger a mujeres solas o acompañadas de sus hijos/as menores, en situación de violencia física o psíquica, con el objeto de ofrecerles la ayuda psicológica, social y jurídica que les posibilite abordar su situación.
- A diferencia del servicio anterior este servicio, que también es gratuito, tiene un carácter de mayor permanencia en el tiempo, dado que el tiempo máximo de estancia es de 6 meses prorrogables.
- Tienen prioridad a la hora de acceder al servicio las mujeres cuya integridad física esté en peligro.

## **4. REQUISITOS**

### **4.1. Ayudas económicas a la familia**

#### **4.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia**

- Para ser beneficiarios de este tipo de ayudas es preciso encontrarse en una situación de emergencia debido a la falta de recursos para hacer frente a unos gastos de carácter extraordinario y además reunir los siguientes requisitos:
  - Ostentar la condición civil foral de navarro y residir efectivamente en Navarra. Quienes no posean dicha vecindad foral, deberán acreditar su residencia efectiva en Navarra con una antigüedad mínima de 10 años.
  - Haber solicitado previamente el interesado de cualquiera de las Administraciones y de la Seguridad Social las ayudas, pensiones, prestaciones o subsidios de cualquier índole que pudieran corresponderle.
  - Excepcionalmente, podrán ser beneficiarios de las ayudas, aunque no reúnan los requisitos del apartado anterior, quienes acrediten la

conurrencia de causas graves o urgente necesidad que puedan dar lugar a daños irreparables.

- Cuando la Administración Foral gestione ayudas de carácter estatal se atenderá para su tramitación a los requisitos que las mismas establezcan.

#### **4.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria**

- Los requisitos que deben concurrir en una persona para acceder a este tipo de ayuda son:
  - Necesitar ayuda diaria superior a dos horas para mantenerse en su entorno familiar, social y geográfico.
  - Residir en Navarra.
  - No tener recursos económicos suficientes (existe un baremo de ingresos aplicable al anciano y su familia).
  - Que no se esté gozando de otras ayudas o recursos incompatibles con éstas.

#### **4.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral familiar y fomentar la natalidad**

##### **A) EXCEDENCIA**

- Tienen acceso a las ayudas mensuales de 330,56 euros, las familias que reúnan los siguientes requisitos:
  - Ser residentes en Navarra con una antigüedad de dos años, como mínimo.
  - Que los padres trabajen y alguno de ellos solicite la excedencia. En el caso de familias monoparentales será suficiente con que pida la excedencia el padre o la madre que tenga atribuida la guarda y custodia del hijo/a.
  - Que la empresa que certifique la excedencia se halle inscrita y en situación de alta en la Seguridad Social, con una antigüedad mínima de un año.

- Que el trabajador o trabajadora que solicita la ayuda haya permanecido en situación de alta durante los seis meses anteriores a la solicitud, salvo que se halle en situación de excedencia por cuidado de hijos.
- Por su parte, para tener acceso a la ayuda económica en pago único de 1.983,34 euros, basta con que la familia sea residente en Navarra con una antigüedad de dos años.

## B) REDUCCION DE JORNADA

- Tienen derecho a la subvención por reducción de jornada los trabajadores por cuenta ajena y empleados de las Administraciones Públicas de Navarra que tuvieran una jornada completa ordinaria al menos con un mes de antelación a los hechos y, en el caso de los primeros, tengan su centro de trabajo en la Comunidad Foral de Navarra y, en el segundo caso, sean empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos autónomos, entidades locales o Consorcio para el Servicio de Extinción de incendios y salvamento de Navarra.

### **4.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años.**

- Los requisitos que se deben dar para ser beneficiario de esta ayuda son:
- Estar empadronada y tener el domicilio fiscal en Navarra.
  - Acreditar la existencia de hijos menores de tres años.
  - Acreditar que la mujer realiza una actividad por cuenta propia o ajena.
  - Acreditar que la madre se haya dada de alta en la Seguridad Social o Mutualidad correspondiente, durante un periodo mínimo mensual equivalente a 5 jornadas de tiempo completo. A los solos efectos del cómputo de las 5 jornadas mensuales exigidas

para la percepción de la ayuda, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 12 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores referente al concepto de jornada a tiempo completo comparable.

#### **4.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto**

- Para ser beneficiario de este tipo de ayudas basta con:

- Acreditar el nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto.
- Acreditar la residencia efectiva en Navarra de todos los miembros de la familia con una antigüedad mínima de dos años.

#### **4.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos**

- Los requisitos para la percepción de estas ayudas son:

- Estar en posesión del carnet de familia numerosa.
- Estar empadronados y tener el domicilio fiscal en Navarra todos los miembros de la familia.
- Acreditar la convivencia y edad de los hijos de la familia que otorguen derecho a la percepción de esta ayuda.
- No superar los siguientes límites de la base liquidable del impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Se tomará la base liquidable del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente a la declaración presentada en el ejercicio anterior al que se solicita la ayuda:
  - \* Cinco veces el Salario Mínimo Interprofesional para las familias que reciban ayudas por uno o dos hijos.
  - \* Seis veces el Salario Mínimo Interprofesional para las familias que reciban ayudas por tres hijos.

- \* Siete veces el Salario Mínimo Interprofesional para las familias que reciban ayudas por cuatro hijos.
- \* Ocho veces el Salario Mínimo Interprofesional para las familias que reciban ayudas por cinco hijos.
- \* Nueve veces el salario mínimo interprofesional para las familias que reciban ayudas por seis hijos.
- \* Diez veces el Salario Mínimo Interprofesional para las familias que reciban ayudas por siete o más hijos.

## **4.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas**

### **4.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base**

- Pueden concurrir a la convocatoria anual de ayudas de este tipo los Ayuntamientos que han firmado el acuerdo para la implantación del Servicio Social de Base. Estos Ayuntamientos se deben comprometer a financiar la parte proporcional que les corresponda.
- Los Ayuntamientos que no han implantado todavía el Servicio Social de Base deberán adherirse a su respectiva Zona Básica.

### **4.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia**

- Para acceder a este tipo de subvenciones es preciso que se trate de:
  - Entidades y Asociaciones que trabajen en el Área de Familia y Comunidad y no tienen suscrito concierto con el Instituto Navarro de Bienestar Social.
  - Ser personas físicas y/o jurídicas que actúen en materia de Servicios Sociales y lleven a cabo su actividad en la Comunidad Foral de Navarra.

- Estar inscritas en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales.

#### **4.2.3. Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal**

- Las empresas que tengan sus centros de trabajo sitos en la Comunidad Foral de Navarra que contraten a mujeres en desempleo total para la sustitución de trabajadores que se han acogido a la reducción de jornada por guarda legal.
- No serán subvencionables las contrataciones del cónyuge, ascendientes, descendientes o colaterales por consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado, del empresario, de los socios o de los miembros de los órganos de gobierno de todo tipo de sociedades o entidades asociativas.

### **4.3. Acciones específicas**

#### **4.3.1. Protección a Familias Numerosas**

- Para que se reconozca y mantenga el derecho a ostentar la condición de familia numerosa, los hijos o hermanos deberán reunir las siguientes condiciones:
  - Ser solteros y menores de 21 años de edad, o ser discapacitados o estar incapacitados para trabajar, cualquiera que fuese su edad.
  - El límite de edad se ampliará hasta los 25 años de edad, cuando cursen una enseñanza reglada y así lo justifiquen.
  - Convivir en la unidad familiar, sin perjuicio de lo previsto para el supuesto de separación de los ascendientes. Se entenderá en todo caso que la separación transitoria motivada por razón de estudios, trabajo, tratamiento médico, rehabilitación u otras causas similares no rompe la convivencia entre padres e hijos.

- Dependier económicamente de la unidad familiar. No obstante se considerará que se mantiene la dependencia económica cuando:
  - El hijo obtenga unos ingresos no superiores, en cómputo anual, al salario mínimo interprofesional vigente, incluidas las pagas extraordinarias.
  - El hijo esté incapacitado para el trabajo y la cuantía de su pensión, si la percibiese, no exceda, en cómputo anual, al salario mínimo interprofesional vigente, incluidas las pagas extraordinarias
  - El hijo contribuya al sostenimiento de la familia y exista un único ascendiente, si éste no está en activo.
  - El hijo contribuya al sostenimiento de la familia y el padre y/o la madre estén incapacitados para el trabajo, jubilados o sean mayores de 65 años de edad, siempre que los ingresos de éstos no sean superiores en cómputo anual, al salario mínimo interprofesional vigente, incluidas las pagas extraordinarias.
  - Los miembros de la unidad familiar a las que se aplica estos requisitos y beneficios serán navarros o residentes en la Comunidad Foral de Navarra.

#### **4.3.2. Mediación familiar**

- Pueden solicitar la mediación familiar:
  - Parejas con hijos menores de 18 años que han decidido separarse y que aun no han iniciado los correspondientes trámites legales, independientemente de que sólo un miembro de la pareja haya tomado la decisión de separarse.
  - Parejas con hijos menores de 18 años que se encuentran tramitando su separación o su divorcio y que los jueces de familia deriven al Servicio de Mediación Familiar por considerar que el proceso puede verse favorecido por acuerdos consensuados.
  - Parejas con hijos menores de 18 años que han resuelto legalmente su separación o su divorcio,

pero que continúan en situación de crisis para la ejecución de las medidas adoptadas judicialmente, o que hayan surgido cambios que afectan a las medidas adoptadas con anterioridad y es necesario volver a regularlas.

- Encontrándose en cualquiera de estas circunstancias, se puede acceder a este servicio bien por medio de los Servicios Sociales de Base, el Juzgado de Familia, o la Sección de Infancia del INBS.

#### **4.3.3. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual**

- Este servicio está pensado para mujeres, mayores de edad, solas o acompañadas de sus hijos/as menores que hayan sufrido maltrato físico o psíquico y requieran de un alojamiento inmediato porque se encuentren en una situación de extrema indefensión.
- Para acudir a este recurso es preciso que su idoneidad haya sido indicada por alguna de las siguientes instituciones: S.O.S. Navarra, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (Policía Municipal, UPAS, Policía Foral, Policía Nacional, Guardia Civil), Juzgados, Servicio Jurídico de Atención a la Mujer, Servicios Sociales de Base o Servicios Sanitarios.

#### **4.3.4. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos**

- Este servicio está pensado para mujeres, mayores de edad, solas o acompañadas de hijos/as menores a su cargo, que padezcan malos tratos físicos o psicológicos, no cuenten con recursos propios y requieran de un alojamiento porque se encuentren en una situación de extrema indefensión y deban abandonar su domicilio habitual, teniendo siempre en cuenta la no existencia de otro recurso más idóneo.
- Son requisitos específicos los siguientes:
  - Ser mayor de edad y menor de 65 años.
  - Residir en Navarra.

- No padecer trastorno mental grave.
- Aceptar el Reglamento de Régimen Interno del centro.

## **5. PROCEDIMIENTO**

### **5.1. Ayudas económicas a la familia**

#### **5.1.1. Ayudas extraordinarias para situaciones de emergencia**

- La tramitación y resolución de estas ayudas corresponderá al Instituto Navarro de Bienestar Social, Organismo Autónomo del Gobierno de Navarra, adscrito al Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.
- Las solicitudes se cursarán a través de los correspondientes Servicios Sociales de Base o, en el caso de que éstos no estuviesen en funcionamiento, por los servicios competentes en materia de asistencia social.
- A las solicitudes se adjuntará por parte de los Servicios Sociales, un informe social que refleje la situación y, en su caso, la necesidad de la ayuda.
- La documentación que será preciso presentar junto a la solicitud de esta ayuda es:
  - Fotocopia del Documento Nacional de Identidad.
  - Fotocopia del Libro de Familia, cuando se posea, y relación del número de miembros, indicando datos de parentesco respecto de la persona principal, integrantes de la unidad convivencial.
  - Certificado de empadronamiento donde se acredite la antigüedad del mismo, o documento acreditativo de la condición civil foral para los nacidos fuera de Navarra que lleven menos de diez años residiendo en la Comunidad Foral.
  - Fotocopia de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto

sobre el Patrimonio. Cuando no tuviesen obligación legal de presentar tales declaraciones, se realizará declaración jurada de los ingresos que perciban, tanto por actividades laborales regladas como no regladas, y de los bienes que posean; así como de ingresos por prestaciones del INSS, prestaciones que pudieran corresponderles por pensión de alimentos del/la ex-cónyuge acreditado por Convenio regulador.

- Certificado de Catastro.
- Presupuesto, factura o justificante de la deuda.
- Informe Médico en los casos que sea preciso.
- Solicitud de abono por transferencia.

### **5.1.2. Ayudas para la atención domiciliaria**

- Al igual que en el caso anterior, la tramitación y resolución de estas ayudas corresponderá al Instituto Navarro de Bienestar Social y las solicitudes se cursarán a través de los correspondientes Servicios Sociales de Base o, en el caso de que éstos no estuviesen en funcionamiento, por los servicios competentes en materia de asistencia social.

- La documentación que es preciso presentar para acceder a este tipo de ayudas es:

- La solicitud debidamente cumplimentada.
- Informe social.
- Informe médico y de enfermería realizados por el médico y DUE del Centro de Salud, del/la titular y de la persona conviviente que requiere de esta asistencia y que tiene más de 65 años o menos de 65 pero con problemas de salud.
- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o permiso de residencia o, en su defecto, pasaporte.
- Justificantes económicos del/la titular y convivientes: pensiones actuales, justificantes de

ingresos (nóminas, desempleo, etc.), declaración suscrita de ingresos actuales, etc.

- Solicitud de abono por transferencia.

### **5.1.3. Ayudas económicas para conciliar la vida laboral familiar y fomentar la natalidad**

#### **A) EXCEDENCIA**

- Las solicitudes de ayudas se dirigirán al Instituto Navarro de Bienestar Social y se presentará en los Servicios Sociales de Base o en el Instituto Navarro de Bienestar Social.

- La documentación que es preciso presentar para acceder a este tipo de ayudas, en general, es:

- Certificado de empadronamiento de toda la familia en el que conste la antigüedad de la residencia en Navarra.
- Fotocopia del Libro de familia.
- Fotocopia cartilla de caja o banco en la que se desea cobrar la ayuda

- Además, para el caso de las ayudas mensuales de 330,56 euros es preciso la siguiente documentación específica:

- Justificante de haber obtenido excedencia de su puesto de trabajo para dedicarse al cuidado del hijo/a.
- Certificado de vida laboral del trabajador que solicita la excedencia expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. En el caso de trabajadores funcionarios será la Administración Pública correspondiente la que emitirá el certificado.
- Certificado de la empresa donde trabaje el padre o madre que no solicita la excedencia, en el que conste que presta sus servicios actualmente en la misma.

- Solicitud de abono por transferencia del Gobierno de Navarra.
- Las ayudas económicas de pago único por nacimiento de tercer y sucesivo hijo, se solicitarán en un plazo máximo de 6 meses a partir del nacimiento del hijo que dé derecho a la ayuda.
- La concesión de la ayuda tendrá efectos desde el día de la solicitud, siempre y cuando reúna todos los requisitos.
- El día de la solicitud se entenderá como la fecha de entrada en el Registro de cualquiera de las Administraciones Públicas (Gobierno de Navarra, Ayuntamientos, Osasunbidea ...).
- El Instituto Navarro de Bienestar Social resolverá motivadamente y notificará a la persona solicitante la resolución en el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la solicitud en el Servicio Social de Base correspondiente. La falta de resolución expresa y notificación de la misma dentro de ese plazo tendrá carácter desestimatorio.
- Las personas perceptoras de las ayudas deberán comunicar al Instituto Navarro de Bienestar Social, dentro del plazo de 15 días desde la fecha en que ocurra, cualquier variación en los requisitos que dieron lugar a la concesión de la misma
- La ayuda se extinguirá cuando dejen de reunirse alguno de los requisitos que dieron lugar a su concesión.

## B) REDUCCION DE JORNADA

- La solicitud de subvención se presentará en el Servicio Navarro de Empleo, en el plazo máximo de un mes contado a partir del inicio de la jornada reducida.
- El que la solicite deberá presentar la siguiente documentación adjunta a la solicitud debidamente cumplimentada:
  - Fotocopia del DNI.

- Certificado de la empresa acreditativo de la reducción de jornada por guarda legal, donde figure el periodo y porcentaje de reducción, así como de la jornada que estaba realizando el mes anterior a la reducción.
  - Modelo oficial de solicitud de abono por transferencia.
  - Cualquier otra documentación que se le solicite desde el Servicio Navarro de Empleo.
- El Servicio Navarro de Empleo analizará los expedientes por riguroso orden de entrada y su resolución se llevará a cabo por Resolución de la Gerencia del Servicio Navarro de Empleo, pudiendo imponerse en la misma las condiciones y requisitos tendentes a garantizar el correcto disfrute de las subvenciones concedidas.
  - La resolución será notificada al interesado en el plazo de tres meses, transcurrido el cual sin resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud.
  - Estas subvenciones se abonarán con cargo a la partida del Servicio Navarro de Empleo denominado «Programas para la inserción laboral del colectivo de mujeres», hasta el límite de la consignación presupuestaria disponible en cada ejercicio.
  - Esta subvención será incompatible con cualesquiera otras que, por los mismos conceptos, conceda el Gobierno de Navarra o la legislación estatal.
  - Al mes siguiente del periodo acogido a subvención, se deberá justificar el mantenimiento de la situación subvencionada aportando el certificado acreditativo de la empresa de que ha permanecido con la reducción de jornada que le dio derecho a la subvención durante el período por el que se le concedió la misma. El incumplimiento de este requisito dará lugar a la cancelación o anulación de las subvenciones concedidas.

#### **5.1.4. Ayudas a madres trabajadoras con hijos menores de 3 años**

- Las solicitudes de ayuda se dirigirán al Instituto Navarro de Bienestar Social y se presentarán en el propio Instituto Navarro de Bienestar Social, en los Servicios Sociales de Base, en los Ayuntamientos de la Comunidad Foral, o en cualquiera de los lugares recogidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- La solicitud debidamente cumplimentada y firmada deberá ser presentada con la siguiente documentación:
  - Fotocopia del DNI o cédula de identificación de la solicitante
  - Certificado de empadronamiento.
  - Fotocopia del Libro de Familia en la que conste inscrito en el Registro Civil el hijo menor que motive la ayuda.
  - Certificado de vida laboral de la trabajadora que solicita la ayuda, emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social o por la Mutualidad correspondiente. No obstante, por parte del Instituto Navarro de Bienestar Social se solicitará información a la Tesorería General de la Seguridad Social, sobre la situación laboral de las personas solicitantes, así como de los beneficiarios de las ayudas.
  - Solicitud de abono por transferencia cumplimentada por la entidad bancaria.
- Las personas perceptoras de estas ayudas deberán comunicar al Instituto Navarro de Bienestar Social, dentro del plazo de 15 días desde la fecha en que ocurra, cualquier variación en los requisitos que dieron lugar a la concesión de la misma, excepto:
  - Modificaciones en la afiliación a la Seguridad Social.

- Edad del niño.
  - Modificaciones en las situaciones de acogimiento.
- La Resolución de las solicitudes corresponderá al Instituto Navarro de Bienestar Social, organismo autónomo del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, que lo hará motivadamente y notificará a la persona solicitante la resolución en el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la solicitud. La falta de resolución expresa y notificación de la misma dentro de ese plazo tendrá carácter desestimatorio.

#### **5.1.5. Ayudas por nacimiento de dos o más hijos en un mismo parto**

- La documentación que es necesario aportar para la obtención de esta ayuda es la siguiente:
- Certificado de empadronamiento de toda la familia.
  - Fotocopia del Libro de Familia.
  - Fotocopia de la cartilla de la Caja o Banco en la que se desea cobrar la ayuda.
  - Solicitud de abono por transferencia del Gobierno de Navarra.
- El plazo de resolución de estas ayudas es de 2 meses desde la fecha de presentación de la solicitud en el Servicio Social de Base correspondiente.
- Las personas perceptoras de la ayuda deberán comunicar al Instituto Navarro de Bienestar Social dentro del plazo de 15 días desde la fecha en que ocurra cualquier variación en los requisitos que dieron lugar a la concesión de la misma.

#### **5.1.6. Ayudas a familias con 4 o más hijos**

- Las solicitudes de ayuda se dirigirán al Instituto Navarro de Bienestar Social y se presentarán en el propio Instituto Navarro de Bienestar Social, en los

Ayuntamientos, en los Servicios Sociales de Base de la Comunidad Foral, o en cualquiera de los lugares recogidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

- La documentación que es necesario aportar para la obtención de esta ayuda, junto a la solicitud debidamente cumplimentada, es la siguiente:

- Fotocopia del DNI de los miembros de la familia que estén obligados a tenerlo.
- Fotocopia del carnet de Familia numerosa.
- Fotocopia del Libro de Familia.
- Certificado de empadronamiento de toda la familia.
- Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas presentada en el ejercicio anterior al que se solicita la ayuda.
- Solicitud de abono por transferencia del Gobierno de Navarra.

- La Resolución de las solicitudes corresponderá al Instituto Navarro de Bienestar Social, organismo autónomo del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, que lo hará motivadamente y notificará a la persona solicitante la resolución en el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la solicitud. La falta de resolución expresa y notificación de la misma dentro de ese plazo tendrá carácter desestimatorio.

## **5.2. Ayudas económicas a instituciones, entidades o empresas**

### **5.2.1. Ayudas a la implantación de servicios sociales de base**

- Para la implantación de Servicios Sociales de Base, es preciso:

- Instancia general de la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento solicitando la adhesión del mismo a su correspondiente Zona Básica.
  - Acuerdo del Ayuntamiento comprometiéndose a financiar la parte proporcional que le corresponda.
- Para la realización de programas específicos:
- Instancia general de las Alcaldías-Presidencias de los Ayuntamientos, Mancomunidades, u otro tipo de agrupación supramunicipal de la Zona Básica, comprometiéndose a financiar la parte proporcional que les corresponda.
  - Memoria y Proyecto en la que se describan las necesidades específicas de la Zona en relación al Programa solicitado, presupuesto y partida asignada por los Ayuntamientos para el mismo.
  - Solicitud de abono por transferencia del Gobierno de Navarra.

### **5.2.2. Subvenciones para el funcionamiento, equipamiento y fomento de actividades en el área de familia**

- A la hora de concurrir a la subvención
- Las solicitudes se presentarán en el Registro del Instituto Navarro de Bienestar Social, en el primer mes de cada año. Excepcionalmente serán admitidas a trámite las presentadas fuera de dicho plazo si estuviera debidamente justificado.
- A la solicitud acompañarán la siguiente documentación:
  - Documentación acreditativa de la personalidad.
  - Memoria justificativa de la subvención solicitada y en su caso, programa detallado de las actividades a desarrollar en el año en curso.
  - Memoria de las actividades realizadas en el año anterior y número de participantes.

- Presupuesto detallado de gasto e ingresos y fuentes de financiación previstas.
  - Balance y cuenta de pérdidas y ganancias en su caso, del ejercicio económico anterior.
  - Declaración jurada sobre subvenciones solicitadas y concedidas de otros Organismos para el ejercicio en curso y destinado al mismo fin.
  - Relación nominal actualizada y DNI de socios y cuota anual.
  - Solicitud de abono por transferencia.
  - Otros documentos que considere de interés el solicitante en apoyo a su demanda.
- La Subdirección de Prestaciones y Cooperación Social del Instituto Navarro de Bienestar Social tramitará, valorará y podrá requerir documentación complementaria y realizar las comprobaciones que procedan para la resolución de las subvenciones

### **5.2.3. Subvenciones para las empresas ordinarias que contraten a mujeres en desempleo para la sustitución de trabajadores que se hayan acogido a la reducción de jornada por guarda legal**

- La solicitud de subvención se presentará en el Servicio Navarro de Empleo, en el plazo máximo de un mes contado a partir de la contratación de la trabajadora desempleada para la sustitución del trabajador que ha reducido su jornada.
- Las empresas que la solicitan deberán presentar la siguiente documentación junto a la solicitud debidamente cumplimentada:
  - Fotocopia del NIF de la empresa.
  - Fotocopia del DNI de la trabajadora sustituta.
  - Fotocopia del contrato de trabajo realizado a la trabajadora sustituta en el que figure la persona

sustituida, la causa y duración de la sustitución y la jornada laboral, que deberá coincidir con la reducida al trabajador sustituido.

- Certificado de la Oficina de Empleo de la fecha de inscripción y del tiempo en desempleo de la trabajadora sustituta.
  - Declaración jurada de no existir parentesco entre la trabajadora sustituta y el empresario.
  - Certificado de la empresa acreditativo de la reducción de jornada por guarda legal, donde figure el período y porcentaje de reducción, así como de la jornada que estaba realizando el trabajador sustituido.
  - Modelo Oficial de Solicitud de abono por transferencia.
  - Cualquier otra documentación que se le solicite por el Servicio Navarro de Empleo.
- El Servicio Navarro de Empleo analizará los expedientes por riguroso orden de entrada y su resolución se llevará a cabo por Resolución de la Gerencia del Servicio Navarro de Empleo, pudiendo imponerse en la misma las condiciones y requisitos tendentes a garantizar el correcto disfrute de las subvenciones concedidas.
- La resolución será notificada al interesado en el plazo de tres meses, transcurrido el cual sin resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud.
- Estas subvenciones se abonarán con cargo a la partida del Servicio Navarro de Empleo denominado "Programas para la inserción laboral del colectivo de mujeres", hasta el límite de la consignación presupuestaria disponible en cada ejercicio.
- Esta subvención será incompatible con cualesquiera otras que, por los mismos conceptos, conceda el Gobierno de Navarra o la legislación estatal.

- Al mes siguiente del periodo acogido a subvención, se deberá justificar el mantenimiento de la situación subvencionada aportando certificado acreditativo de que el trabajador sustituido ha permanecido a un tercio o media jornada y que la trabajadora sustituta ha estado de alta en la empresa durante el período por el que se concedió la subvención. El incumplimiento de este requisito dará lugar a la cancelación o anulación de las subvenciones concedidas.

### **5.3. Acciones específicas**

#### **5.3.1. Protección a Familias Numerosas**

- La condición de familia numerosa se acreditará mediante el título oficial establecido al efecto, que será otorgado cuando concurren los requisitos establecidos por la Ley, a petición de cualquiera de los ascendientes, tutor, acogedor, guardador u otro miembro de la unidad familiar con capacidad legal.
- En cuanto a la documentación que es preciso adjuntar junto a la solicitud, es:
  - Libro de familia original.
  - Cuatro fotografías del grupo familiar anotando al dorso apellidos de la persona titular (tamaño orientativo 8 x 5 cm.).
  - Si se tienen hijos/as de 21 años o próximos a cumplirlos, justificante de estudios (puede servir fotocopia de la última matrícula o certificado que acredite su situación de estudiante).
  - En caso de personas con discapacidad, el certificado del grado de minusvalía, si el reconocimiento se efectuó fuera de Navarra.
- Corresponde a la Comunidad Foral, la competencia para el reconocimiento de la condición de familia numerosa, así como para la expedición y renovación del título que acredita dicha condición y categoría. Este título tendrá validez en todo el territorio nacional sin necesidad de acto alguno de reconocimiento.

- El título de familia numerosa deberá renovarse o dejarse sin efecto cuando varíe el número de miembros de la unidad familiar o las condiciones que dieron motivo a la expedición del título y ello suponga un cambio de categoría o la pérdida de la condición de familia numerosa.
- Los beneficios concedidos a las familias numerosas surtirán efectos desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial.
- El título que reconozca la condición de familia numerosa mantendrá sus efectos durante todo el período a que se refiere la concesión o renovación, o hasta el momento en que proceda modificar la categoría en que se encuentre clasificada la unidad familiar o dejen de concurrir las condiciones exigidas para tener la consideración de familia numerosa.
- Las resoluciones administrativas relativas al reconocimiento de la condición de familia numerosa y de renovación, modificación, caducidad o revocación del correspondiente título serán recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa una vez agotada la vía administrativa.
- Cualquier ocultación, falsedad o infracción dolosa en relación a esta materia, realizada por las personas beneficiarias, será sancionada por el Gobierno de Navarra con multa de 601,01 euros a 6001,01 euros o con la privación de los beneficios establecidos, o con ambas medidas. Sin perjuicio de las responsabilidades de carácter civil o penal que puedan derivarse.
- Cuando las indicadas personas lleven a cabo una defraudación, por disfrute intencionado de beneficios a los que no tengan derecho, serán sancionadas por el Departamento correspondiente del Gobierno de Navarra en razón del beneficio de que se trate, con multa del tanto al duplo de la cantidad defraudada, salvo que de acuerdo con la legislación aplicable a la defraudación pueda imponerse una sanción de cuantía superior. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades de carácter civil o penal que puedan derivarse.

### **5.3.2. Mediación familiar**

- Se puede acceder a este servicio por medio de los Servicios Sociales de Base, el Juzgado de Familia, o la Sección de Infancia del INBS. Si se solicita en el Servicio Social de Base, éstos remiten la solicitud al INBS que será quien dará la autorización para que la Entidad AIEFF-NA, contratada mediante concurso público, preste el servicio.
- Esa solicitud debidamente cumplimentada, deberá de ir acompañada de la siguiente documentación:
  - Los justificantes económicos para la exención de tasas.
  - Hoja de derivación a cumplimentar los trabajadores sociales de los Servicios sociales de Base o por el Juzgado.

### **5.3.3. Centro de urgencias para mujeres víctimas de malos tratos o agresión sexual**

- El teléfono 112 de S.O.S. Navarra es el de referencia para cualquier mujer en situación de emergencia, ya que este Servicio coordina el resto de instituciones intervinientes y procura las atenciones necesarias y el acceso inmediato al Centro.
- Se recomienda, además, la interposición de denuncia.

### **5.3.4. Ingreso en casas de acogida para mujeres víctimas de malos tratos**

- El acceso a este servicio es por medio de los Servicios Sociales de Base, pero también está abierto a mujeres ingresadas en el Centro de Urgencias, siempre que el Equipo gestor de ambos recursos lo considere adecuado.

## 6. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO

### 6.1. Generales

- En general, cualquier miembro de la familia –mayor de edad- para la defensa de sus derechos, podrán personalmente o a través de su representante legal:
  - Dirigirse a las Administraciones Públicas en demanda de la protección y asistencia que precisen.
  - Presentar quejas ante la Defensora del Pueblo de Navarra.

### 6.2. Recursos Administrativos y Judiciales. (Ver Capítulo 3 del Volumen I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)

- Contra las resoluciones administrativas que decidan las peticiones y solicitudes de los miembros de una familia o sus representantes legales en el ejercicio de sus derechos, se podrá interponer:
  - Recurso de Alzada cuando la resolución de que se trate no agote la vía administrativa, ante el órgano superior jerárquico de aquel que la dictó, en el plazo de un mes, desde que se notificó, o de tres meses si fue desestimada por silencio administrativo.
  - Recurso de Reposición cuando la resolución agota la vía administrativa, con carácter potestativo, ante el mismo órgano o autoridad que la dictó, en el plazo de un mes, desde que se notificó, o de tres meses, si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto, o seis meses desde que se entendiera desestimado por silencio administrativo.

- Frente a las resoluciones administrativas que se dictaran en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social en materias sujetas al ámbito de la jurisdicción social se podrá interponer:

- Reclamación previa ante el mismo órgano o autoridad administrativa que la dictó, en el plazo de 30 días.
- Contra la resolución que hubiera resuelto la reclamación administrativa previa, o si hubiera transcurrido un mes sin que se hubiera contestado a la misma, se podrá interponer demanda ante el Juzgado o Tribunal de la Jurisdicción Social que procediera.

- La familia dispone también de las vías judiciales civil y penal para solicitar el cumplimiento, defensa o reparación de sus derechos en su contenido privado o la reclamación cuando alguno de sus derechos se ha visto violado por una conducta constitutiva de falta o delito.

### **6.3. Queja ante el Defensor de la Defensora del Pueblo de Navarra. (Ver Capítulo 4 del Volumen I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)**

- Con independencia de los recursos y reclamaciones administrativas que se puedan formular, se podrá presentar queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra en cualquier momento en que se considere que la actuación de la Administración vulnera los derechos que les garantizan las normas y disposiciones jurídicas en vigor.

## **7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL DIRECCIÓN GENERAL DE LA FAMILIA**

C/ González Tablas s/n – 31003 Pamplona  
Tlfno.: 848- 42 69 00  
Página web: [www.navarra.es/inbs](http://www.navarra.es/inbs)  
Correo electrónico: [inbs@cfnavarra.es](mailto:inbs@cfnavarra.es)

## **SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

C/ González Tablas s/n – 31003 Pamplona  
Tlfno: 848-42 29 21; Fax: 848-24 0108  
Página web: [www.navarra.es/inbs](http://www.navarra.es/inbs)  
Correo electrónico: [inbs@cfnavarra.es](mailto:inbs@cfnavarra.es)

## **ATENCION PRIMARIA EN PAMPLONA: UNIDADES DE BARRIO**

### *CASCO VIEJO*

C/ Jarauta nº 43 – 31001 Pamplona  
Tlfno.: 948-21 26 49 - Fax: 948-22 36 84

### *CHANTREA*

C/ Beorlegui nº 46 – 31015 Pamplona  
Tlfno.: 948-13 32 79 - Fax: 948-13 20 40

### *ECHAVACOIZ*

Grupo Urdániz nº 7, bajo – 31009 Pamplona  
Tlfno.: 948-25 43 59 – Fax: 948-17 36 33

### *ENSANCHE Y LEZCAIRU*

C/ Padre Calatayud nº 4-5, bajo – 31003 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 08 05 - Fax: 948-23 95 23

### *ERMITAGAÑA*

C/ Ermitagaña nº 42-44, bajo – 31008 Pamplona  
Tlfno.: 948-17 51 77 - Fax: 948-25 53 54

### *ITURRAMA*

C/ San Juan Bosco nº 15 – 31007 Pamplona  
Tlfno.: 948-27 63 05 - Fax: 948-27 62 00

### *MENDILLORRI*

Concejo de Ardanaz nº 4, bajo – 31016 Pamplona  
Tlfno.: 948-16 19 00 - Fax: 948-16 19 00

## *MILAGROSA*

C/ Río Irati nº 9-11, trasera – 31005 Pamplona  
Tlf.: 948-24 27 17 - Fax: 948-24 76 85

## *ROCHAPEA*

(Centro Juslarrocha) C/ Errotazar s/n – 31014 Pamplona  
Tlfs.: 948-13 35 94 y 948-13 21 57 - Fax: 948-13 35 94

## *SAN JORGE*

C/ Sanduzelai nº 11 – 31012 Pamplona  
Tlfs.: 948-12 74 87 y 948-12 71 33 Fax: 948-12 71 33

## *SAN JUAN*

C/ Monasterio de Tulebras nº 3 – 31011 Pamplona  
Tlfs.: 948-17 43 24 y 948-25 10 12 - Fax: 948 17 72 84

## **ATENCION PRIMARIA EN RESTO NAVARRA: SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

### **Allo**

Pza. De Los Fueros, 1 – 31262 Allo  
Tlfno.: 948-52 33 39 - Fax: 948-52 30 12  
Correo electrónico: [ssballo@infolocal.org](mailto:ssballo@infolocal.org)

### **Alsasua**

C/ La Paz nº 7 – 31800 Alsasua  
Tlfno.: 948-46 76 62 – Fax: 948-46 76 62  
Correo electrónico: [ssbaltsasu@infolocal.org](mailto:ssbaltsasu@infolocal.org)

### **Ancín Amescoa**

Ctra. La Ermita, S/N – 31281 Ancín  
Tlfno.: 948-53 42 25 - Fax: 948-53 43 02  
Correo electrónico: [ssbancin@infolocal.org](mailto:ssbancin@infolocal.org)

### **Ansoain**

Plaza Consistorial 1 – 31013 Ansoain  
Tlfno.: 948-13 22 22 – Fax: 948-13 22 00

## **Aoiz**

C/ Dgo. Elizondo s/n – 31430 Aoiz  
Tlfno.: 948-33 40 95 - Fax: 948 33 42 97  
Correo electrónico: ssbaoiz@infolocal.org

## **Artajona**

Eugenio Mendioroz, 1 bajo – 314140 Artajona  
Tlfno.: 948-36 43 12 - Fax: 948-36 44 73  
Correo electrónico: ssbartajona@infolocal.org

## **Barañáin**

Plaza de la Paz s/n – 31010 Barañáin  
Tlfno.: 948-19 98 70 - Fax: 948-19 98 71  
Correo electrónico: ssbbaranain@infolocal.org

## **Beriáin**

Plaza del Ayuntamiento s/n – 31191 Beriáin  
Tlfno.: 948-31 05 94

## **Berriozar**

Avda. Berriozar nº 10 – 31013 Berriozar  
Tlfno.: 948-30 00 07 – Fax: 948-30 09 50  
Correo electrónico: ssbberriozar@infolocal.org

## **Buñuel**

C/ Gral. Franco, nº 5 – 31540 Buñuel  
Tlfno.: 948-83 35 56 - Fax: 948-83 34 11  
Correo electrónico: ssbbunuel@infolocal.org

## **Burguete**

C/ Roncesvalles nº 29 – 31640 Burguete  
Tlfno.: 948-79 04 39 - Fax: 948-79 04 94  
Correo electrónico: ssbauritz@infolocal.org

## **Burlada**

C/Landazabal, 5 bis – 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-13 66 36 – Fax: 948-13 63 38  
Correo electrónico: ssbburlada@infolocal.org

### **Carcastillo**

C/ Mayor nº 16 – 31310 Carcastillo  
Tlfno.: 948-72 54 01 - Fax: 948-71 58 17  
Correo electrónico: [ssbcarcastillo@infolocal.org](mailto:ssbcarcastillo@infolocal.org)

### **Cascante**

Plaza de los Fueros nº 1 – 31520 Cascante  
Tlfno.: 948-85 06 59 - Fax: 948-85 06 59  
Correo electrónico: [ssbcascante@infolocal.org](mailto:ssbcascante@infolocal.org)

### **Castejón**

Pl. de los Fueros, nº 1 – 31590 Castejón  
Tlfno.: 948-84 40 60 - Fax: 948-77 07 75  
Correo electrónico: [ssbcastejon@infolocal.org](mailto:ssbcastejon@infolocal.org)

### **Cintruénigo**

Barón De La Torre, nº 62 – 31592 Cintruénigo  
Tlfno.: 948-81 22 81 – Fax: 948-81 11 91  
Correo electrónico: [ssbcintfit@infolocal.org](mailto:ssbcintfit@infolocal.org)

### **Corella**

Plaza España, nº 1 – 31591 Corella  
Tlfno.: 948-78 00 04 - Fax: 948-78 00 45  
Correo electrónico: [ssbcorella@infolocal.org](mailto:ssbcorella@infolocal.org)

### **Etxarri-Aranatz**

Nagusia 28 – 31820 Etxarri  
Tlfno.: 948-46 07 52 - Fax: 948-46 07 29  
Correo electrónico: [ssbetxarri@infolocal.org](mailto:ssbetxarri@infolocal.org)

### **Elizondo**

Pza. De Los Fueros, S/N – 31700 Elizondo  
Tlfno.: 948-58 00 06 - Fax: 948-45 22 69  
Correo electrónico: [ssbelizondo@infolocal.org](mailto:ssbelizondo@infolocal.org)

## **Estella**

Paseo de la Inmaculada nº 1 – 31200 Estella

Tlfno.: 948-54 82 36 Fax: 948-54 82 32

Correo electrónico: [ssbestella@infolocal.org](mailto:ssbestella@infolocal.org)

## **Funes**

Navarro Villoslada nº 1 – 31360 Funes

Tlfno.: 948-75 42 31

## **Huarte**

Plaza San Juan nº 1, 3º – 31620 Huarte

Tlfno.: 948-33 13 09 - Fax: 948 33 50 27

Correo electrónico: [ssbhuarte@infolocal.org](mailto:ssbhuarte@infolocal.org)

## **Irurtzun**

C/ Trinidad, nº 10, bajo izda – 31291 Irurtzun

Tlfno.: 948-60 06 94 - Fax: 948-60 04 34

Correo electrónico: [ssbirurtzun@infolocal.org](mailto:ssbirurtzun@infolocal.org)

## **Isaba**

C/ Bornapea, S/N – 314117 Isaba

Tlfno.: 948-89 33 06 - Fax: 948-89 33 84

Correo electrónico: [ssbisaba@infolocal.org](mailto:ssbisaba@infolocal.org)

## **Larraga**

Plaza de los Fueros s/n – 31251 Larraga

Tlfno.: 948-71 10 44

## **Larraitzar (Valle de la Ulzama)**

C/ San Pedro 11 – 31797 Larraitzar

Tlfno.: 948-30 53 53 - Fax: 948-30 53 32

Correo electrónico: [ssbultzama@infolocal.org](mailto:ssbultzama@infolocal.org)

## **Leitza**

C/ Amazabal, S/N – 31880 Leitza

Tlfno.: 948-51 08 40 - Fax: 948-51 08 32

Correo electrónico: [ssbleitza@infolocal.org](mailto:ssbleitza@infolocal.org)

## **Lesaka**

C/ Andutzeta, nº 15 – 31760 Etxalar  
Tlfno.: 948-63 50 36; Fax: 63 52 54  
Correo electrónico: ssblesaka@infolocal.org

## **Lodosa**

C/ Escuelas, nº 2 – 31580 Lodosa  
Tlfno.: 948-69 40 28 - Fax: 948-69 40 19  
Correo electrónico: ssblodosa@infolocal.org

## **Los Arcos**

C/ Ruiz de Alda nº 4 – 31210 Los Arcos  
Tlfno.: 948 64 07 61 - Fax: 948-64 07 61  
Correo electrónico: ssblosarcos@infolocal.org

## **Mendavia**

Pza. Ayuntamiento nº 1 – 31587 Mendavia  
Tlfno.: 948-69 51 01 - Fax: 948-69 51 01  
Correo electrónico: ssbmendavia@infolocal.org

## **Mutilva Baja** (Valle de Aranguren)

C/ Las Escuelas nº 9 – 31192 Mutilva Baja  
Tlfno.: 948-15 13 82 - Fax: 948-24 34 91  
Correo electrónico: ssbaranguren@infolocal.org

## **Noáin** (Valle de Elorz)

Plaza San Miguel nº 5, bajo – 31110 Noain  
Tlfno.: 948-31 82 87 - Fax: 948-31 26 66  
Correo electrónico: ssbnoain@infolocal.org

## **Olite**

Paseo de Doña. Leonor, nº 12 – 31390 Olite  
Tlfno.: 948-70 03 90 - Fax: 948-74 03 29  
Correo electrónico: ssbolite@infolocal.org

## **Orcoyen**

Plaza Iturgain nº 1 – 31160 Orcoyen  
Tlfno.: 948-32 10 31 - Fax: 948-32 11 12  
Correo electrónico: ssborkoien@infolocal.org

## **Peralta**

Avda. Estación, nº 2 – 31340 Marcilla  
Tlfno.: 948- 75 16 79 - Fax: 948-71 38 42  
Correo electrónico: ssbperalta@infolocal.org

## **Puente La Reina**

C/ Mayor nº 99 – 31100 Puente La Reina  
Tlfno.: 948-34 08 79 - Fax: 948-34 13 05  
Correo electrónico: ssbpuente@infolocal.org

## **San Adrián**

Plz. Los Fueros nº 1-1º – 31570 San Adrián  
Tlfno.: 948-67 15 39 - Fax: 948-67 15 39  
Correo electrónico: ssbsanadrian@infolocal.org

## **Sangüesa**

Calle Mercado s/n – 31400 Sangüesa  
Tlfno.: 948-43 04 36 - Fax: 948-87 12 47  
Correo electrónico: ssbsangüesa@infolocal.org

## **Santesteban**

C/ Mercaderes, nº17 – 31740 Santesteban  
Tlfno.: 948-45 17 46 - Fax: 948-45 17 70  
Correo electrónico: ssbdoneztebe@infolocal.org

## **Tafalla**

Plaza de Navarra nº 7 - 31300 Tafalla  
Tlfno.: 948-70 18 11 - Fax: 948-70 32 39  
Correo electrónico: ssbtafalla@infolocal.org

## **Tudela**

Diaz Bravo, nº 26 – 31500 Tudela  
Tlfno.: 948-82 67 61 - Fax: 948-82 16 93  
Correo electrónico: ssbtudela@infolocal.org

## **Viana**

Centro De Salud – 31230 Viana  
Tlfno.: 948-64 58 51 - Fax: 948-64 63 74  
Correo electrónico: ssbviana@infolocal.org

## **Valle de Egüés**

C/ San Martín nº 25 – 31486 Egüés  
Tlfno.: 948-33 16 11 - Fax: 948-33 21 82  
Correo electrónico: ssbegues@infolocal.org

## **Valle de Salazar**

C/ Rochapea, 13 – 31690 Ezcaroz  
Tlfno.: 948-89 05 29 - Fax: 948-89 06 06  
Correo electrónico: ssbsalazar@infolocal.org

## **Valtierra**

Pza. Ayuntamiento nº 4 – 31515 Cadreita  
Tlfno.: 948-84 48 02 - Fax: 948-84 48 03  
Correo electrónico: ssbvaltierra@infolocal.org

## **Villatuerta**

Pza. Mayor s/n – 31178 Abárzuza  
Tlfno.: 948-52 02 33 - Fax: 948-52 02 33  
Correo electrónico: ssbvillatuerta@infolocal.org

## **Villava**

Calle Mayor nº 22 – 31610 Villava  
Tlfno.: 948-13 07 34 - Fax: 948-13 63 86  
Correo electrónico: ssbvillava@infolocal.org

## **Zizur Mayor**

Avda. de Belascoain nº 10 – 31180 Zizur Mayor

Tlfno.: 948-18 26 63 - Fax: 948-18 53 81

Correo electrónico: [ssbzizur@infolocal.org](mailto:ssbzizur@infolocal.org)

## **ASOCIACIONES**

### **ASOCIACION MENSAJEROS DE LA PAZ**

C/ Joaquín Beunza 27, 1º Izqda - 31014 Pamplona

Tlfno.: 948-24 99 00 - Fax: 948-29 00 64

Correo electrónico: [mpazna@las.es](mailto:mpazna@las.es)

### **ASOCIACIÓN NAVARRA NUEVO FUTURO (ANNF)**

Avda. Bayona nº 30 Planta 1º D - 31011 Pamplona

Tlfno.: 948-19 85 03 - Fax: 948-19 81 46

Página Web: [www.nuevo-futuro.org](http://www.nuevo-futuro.org)

Correo electrónico: [navarra@nuevo-futuro.org](mailto:navarra@nuevo-futuro.org)

### **ASOCIACIÓN NAVARRA SIN FRONTERAS**

C/ Mutilva Alta nº 17 Planta baja - 31006 Pamplona

Tlfno.: 948-23 67 76 - Fax: 948-15 41 23

Correo electrónico: [mvsfrontera@terra.es](mailto:mvsfrontera@terra.es)

### **ASOCIACION DE FAMILIAS NUMEROSAS**

C/ García Ximenez 3, 1º - 31002 Pamplona

Tlfno.: 948-21 28 52; Fax: 948- 21 25 69

Página Web: [www.familiasnumerosasnav.org](http://www.familiasnumerosasnav.org)

Correo electrónico: [asociacionnavarra@retemail.org](mailto:asociacionnavarra@retemail.org)

### **ASOCIACION DE PARTOS MULTIPLES**

C/ Doctor Reparaz nº 6, 3 – 31012 Pamplona

Tlfnos.: 948-25 85 71 y 686-92 05 85

Correo electrónico: [celedon@hotmail.com](mailto:celedon@hotmail.com)

## **OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS**

### **JUZGADO DE FAMILIA**

C/ San Roque 4, Planta Baja – 31011 Pamplona

Tlfno.: 848-42 40 25 – Fax: 848-42 42 94

## DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

C/ Emilio Arrieta nº 12 - 31002 Pamplona

Tlfno.: 948-20 35 71 - Fax: 948-20 35 49

Página web: [www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)

Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)



# **DERECHOS RECONOCIDOS A LAS PERSONAS MAYORES**

**(ART. 50 CE)**

**CAPÍTULO**

**4**



# 4

## **DERECHOS RECONOCIDOS A LAS PERSONAS MAYORES**

**(ART. 50 CE)**

### **INDICE**

#### **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- 1.1. Normativa Estatal General
- 1.2. Normativa de Navarra

#### **2. CONTENIDO DEL DERECHO**

#### **3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO**

- 3.1. A la protección económica
- 3.2. A la asistencia sanitaria
- 3.3. A los Servicios Sociales
- 3.4. A la asistencia sociosanitaria
- 3.5. A la Educación y a la Formación
- 3.6. A la sensibilización de la Sociedad con las personas mayores
- 3.7. A disfrutar de una vivienda y condiciones urbanísticas adecuadas
- 3.8. A disfrutar del Ocio y la Cultura
- 3.9. A la participación
- 3.10. A la protección jurídica

#### **4. BENEFICIARIOS**

#### **5. REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES**

- 5.1. A las prestaciones económicas
- 5.2. A la asistencia sanitaria
- 5.3. A los Servicios Sociales
  
- 5.4. A la asistencia sociosanitaria
  
- 5.5. A la Educación y a la Formación
  
- 5.6. A la sensibilización de la Sociedad con las personas mayores
  
- 5.7. A disfrutar de una vivienda y condiciones urbanísticas adecuadas
  
- 5.8. A disfrutar del Ocio y la Cultura
  
- 5.9. A la participación
  
- 5.10. A la protección jurídica

#### **6. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO**

- 6.1. Recursos administrativos y judiciales
  
- 6.2. Queja ante la Defensora del pueblo en Navarra

#### **7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

## **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **1.1. Normativa estatal general**

- Arts. 9.2 y 50 de la Constitución Española (B.O.E núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Texto refundido de la Ley General de Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de Junio (B.O.E núm. 154, de 29 de junio de 1994).
- Resolución de 7 de julio de 2003, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del III Convenio Colectivo Estatal de Residencias Privadas de Personas Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio (B.O.E nº 181, de 30 de julio de 2003).

### **1.2. Normativa de Navarra**

- Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, de Servicios Sociales (B.O.N núm. 44, de 8 de abril de 1983; B.O.E. nº 148 de 22 de junio de 1983).
- \* En el desarrollo de cada prestación se completa, asimismo, con las normas específicas de aplicación.

## **2. CONTENIDO DEL DERECHO**

La Constitución y las normas que la han desarrollado en materia de protección a los mayores, garantizan a estas personas un sistema integral de atención y protección que promueva e impulse el bienestar de este sector de la población, que podemos sintetizar en los 10 derechos siguientes:

- A la protección económica.
- A la asistencia sanitaria.
- A los servicios sociales.

- A la atención sociosanitaria.
- A la educación y a la formación.
- A la sensibilización de la sociedad con las personas mayores.
- A disfrutar de una vivienda y condiciones urbanísticas adecuadas.
- A disfrutar del ocio y cultura.
- Al acogimiento familiar.
- A la participación.
- A la protección jurídica.

### **3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO**

#### **3.1. A la Protección Económica**

Referencias Normativas:

- Normativa estatal:

- Arts. 160 a 166 del Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio, que establece el Texto Refundido de la General de la Seguridad Social (B.O.E nº 154, de 29 de junio de 1994).
- Real Decreto 357/1991 de 15 de marzo, que desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, que establece prestaciones no contributivas en el sistema de la Seguridad Social (B.O.E nº. 69, de 21 de marzo de 1991; rect. B.O.E. nº. 81, de 4 de abril de 1991).
- Real Decreto 2/2004 de 9 de enero, sobre revalorización de las pensiones del sistema de Seguridad Social para el ejercicio 2004 (B.O.E nº. 9, de 10 de enero de 2004).

- Normativa de Navarra:

- Decreto Foral 168/1990 de 28 de junio, que regula las prestaciones y ayudas individuales y familiares (B.O.N nº. 87, de 20 de julio de 1990).
- Orden Foral de 12 de septiembre de 1990, que actualiza la cuantía de las ayudas a personas mayores de 65 años sin medios de subsistencia (B.O.N nº. 114, de 21 de septiembre de 1990).
- Ley Foral 8/1997 de 9 de junio, que regula el régimen general para concesión, gestión y control de las de la Administración de la Comunidad Foral y de sus organismos autónomos (B.O.N nº. 74, de 20 de junio de 1997; B.O.E. nº 206, de 28 de agosto de 1997).
- Arts. 7.j), 39.5.b) y 62.1, letras c) y e) de la Ley Foral 22/1998 de 30 de diciembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (B.O.N. nº 157, extraordinario de 31 de diciembre de 1998; B.O.E nº. 28, de 2 de febrero de 1999).
- Orden Foral 56/1998 de 19 de octubre, que establece la cuantía máxima de ayudas a percibir para estancias concertadas en centros de discapacitados, ancianos y menores (B.O.N. nº. 129, de 28 de octubre de 1998).
- Decreto Foral 174/1999 de 24 de mayo de 1999, por el que se aprueba el Reglamento sobre el Impuesto de la Renta sobre las Personas Físicas (B.O.N nº. 98, de 6 de agosto de 1999).
- Ley Foral 17/2000, de 29 de diciembre, que regula la aportación económica de los usuarios a la financiación de los servicios por estancia en centros para la tercera edad (B.O.N nº. 5, de 10 de enero de 2001; B.O.E. nº 45, de 21 de febrero de 2001).
- Acuerdo de 6 de septiembre de 2001, de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, por el que se modifican las tarifas y las normas de aplicación de las mismas por la

prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este Organismo Autónomo (B.O.N nº. 131, de 29 de octubre de 2001).

- Resolución 609/2002 de 13 de febrero, que regula las ayudas extraordinarias en el área de la tercera edad para el 2002.
  - Resolución 892/2002 de 25 de febrero, por la que se establece la cuantía máxima de ayudas a percibir para estancias concertadas en centros gerontológicos durante el año 2002.
- Tienen por finalidad que las personas mayores dispongan de recursos económicos suficientes, a fin de contribuir a su autonomía personal así como a mejorar su calidad de vida.
- Comprende las siguientes prestaciones y beneficios:
- La pensión contributiva de jubilación, consistente en una pensión única, vitalicia e imprescriptible que se concede al beneficiario que tiene cubierto un periodo determinado de cotización, cuando a causa de su edad cesa en el trabajo, sea por cuenta propia o ajena. (Ver Capítulo II del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a la percepción de prestaciones económicas ante situaciones de necesidad»).
  - La pensión no contributiva de jubilación, que otorga una prestación económica a aquellas personas mayores que han cumplido una determinada edad y carecen de medios económicos de subsistencia, siempre que no reúnan las condiciones para acceder a una pensión contributiva de jubilación (Ver Capítulo II del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a la percepción de prestaciones económicas ante situaciones de necesidad»).
  - Pensiones asistenciales, de carácter extraordinario, complementan la cuantía de los subsidios de ancianidad del Fondo de Asistencia Social (FAS), así como, eventualmente, de las pensiones no contributivas de jubilación.

- Subvenciones y Ayudas económicas extraordinarias, de carácter institucional e individual, que se otorgan por las Administraciones Públicas en el ámbito de los Servicios Sociales:

- \* Ayudas extraordinarias a personas mayores de 65 años sin medios de subsistencia. Son ayudas individuales y de percepción única y no periódica en función de circunstancias excepcionales.

- \* Ayudas económicas para atención domiciliaria.

- \* Prestaciones económicas para la atención de personas ancianas en centros gerontológicos ajenos al Instituto Navarro de Bienestar Social. Se trata de una ayuda económica mensual con unas cuantías máximas de 679,14 Euros para personas asistidas, 309,54 Euros para personas válidas y 442,20 Euros para Centros de día.

- Beneficios Fiscales, en el Impuesto Sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), que se concretan en las siguientes reducciones y exenciones:

- \* Quedan exentos del mismo, las cantidades que se reciban de entidades públicas o sustitutorias de las mismas con motivo del acogimiento de personas mayores de 65 años.

- \* Quedan, asimismo, exentas de este impuesto, las ganancias patrimoniales que se pongan de manifiesto con ocasión de la transmisión, por mayores de 65 años, de su vivienda habitual.

- \* El sujeto pasivo podrá practicar una deducción en la cuota por conceptos familiares:

- Por sí mismo, tiene una edad igual o superior a los 65 años.

- ° Por cada familiar de edad igual o superior a sesenta y cinco años que tenga la consideración de persona asistida, según los criterios y baremos establecidos al efecto por el Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, y conviva con el citado sujeto pasivo.

### **3.2. A la Asistencia Sanitaria**

Referencia Normativa:

- Normativa estatal:

- Ley 14/1986 de 25 de abril, General de Sanidad (B.O.E nº 102, de 29 de abril de 1986).
- Ley 25/1990 de 20 de diciembre, del Medicamento (B.O.E nº 306, de 22 de diciembre de 1990).

- Normativa de Navarra

- Decreto Foral 126/1998 de 6 de abril, que aprueba el método oficial de valoración del nivel de dependencia de las personas de la tercera edad (B.O.N nº 55, de 8 de mayo de 1998).
- Ley Foral 12/2000 de 16 de noviembre, que regula la atención farmacéutica (BON nº 143, de 27 de noviembre 2000; B.O.E. nº 44, de 20 de febrero de 2001).

- Tienen por finalidad prestar los tratamientos y servicios necesarios a las personas mayores, para prevenir, mantener, compensar o mejorar su estado físico, psíquico o sensorial (Ver Capítulo I del Volumen IV de este Manual sobre el «Derecho a la protección de la Salud»).

- Comprende las siguientes prestaciones:

- Sanitarias, que incluye asistencia primaria y especializada en régimen ambulatorio, domiciliario, hospitalario y de urgencia.

- Farmacéuticas, que incluye la dispensación gratuita de medicamentos, siempre que se tenga la condición de pensionista de cualquier régimen contributivo de Seguridad Social o se sea beneficiario de una pensión no contributiva de jubilación o del subsidio de ancianidad del FAS.
- Valorar el nivel de dependencia de las personas de la tercera edad conforme al denominado «Test Delta».

### 3.3. A los Servicios Sociales

#### - Referencias Normativa:

- Arts. 12 y 13 relativos a prestaciones económicas indirectas para estancias concertadas en centros o residencias del Decreto Foral 168/1990 de 28 de junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de Servicios Sociales (B.O.N nº 87, de 20 de julio de 1990).
- Orden Foral 505/1992 de 9 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Vivienda, por la que se clasifica el servicio de teleasistencia domiciliaria (B.O.N nº 114, de 21 de septiembre de 1992).
- Orden Foral 540/1992 de 22 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Vivienda, que incluye la teleasistencia domiciliaria dentro del concepto de las «Ayudas de apoyo a la integración familiar y social», contempladas en art. 8 del Decreto Foral 168/1880 de 28 de junio (B.O.N nº 128, de 23 de octubre de 1992).
- Acuerdo de 18 de junio de 1997, de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, por el que se aprueban las tarifas y las normas de aplicación por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este Organismo Autónomo (B.O.N nº 96, de 11 de agosto de 1997).

- Acuerdo de 6 de septiembre de 2001, de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, por el que se modifican las tarifas y las normas de aplicación por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este Organismo autónomo (B.O.N nº 131, de 29 de octubre de 2001).
  - Resolución 4063/2002 de 17 de julio, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se propone aprobar las normas que regularán el acceso al Servicio Telefónico de Emergencia.
  - Ley Foral 34/2002 de 10 de diciembre, sobre acogimiento familiar de las personas mayores (B.O.N nº 150, de 13 de diciembre de 2002; B.O.E. nº 13, de 15 de enero de 2003).
  - Resolución 459/2003 de 5 de febrero, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se aprueban los baremos de prioridad para el acceso a las plazas en Centros Gerontológicos.
  - Orden Foral 75/2003 de 24 de septiembre, que clasifica el «Servicio de Estancias Diurnas en Centros Gerontológicos» (B.O.N nº 133, de 17 de octubre de 2003).
- Tienen por finalidad garantizar, a las personas mayores, las prestaciones y servicios, generales y especializados, que garanticen su protección y adecuada atención, así como favorezcan su plena integración y participación en la sociedad.
- Comprende las siguientes prestaciones y servicios:
- Servicios Sociales Comunitarios, de carácter municipal, que persiguen la integración y participación social del mayor, favoreciendo el mantenimiento en su medio habitual y evitando su marginación, a través de los cuales se prestan los servicios generales de:

- \* Información, valoración, orientación y asesoramiento.
  - \* Servicio de atención domiciliaria.
  - \* Servicio telefónico de emergencia.
  - \* Cooperación social.
- Servicios Sociales Especializados, que se estructurarán en los ámbitos más próximos a las personas mayores, evitando situaciones de desarraigo, entre los que se incluyen:
    - \* Centros de Día, destinados al fomento de la convivencia, integración, participación, solidaridad y relación con el medio social. Contarán, además, con los servicios de:
      - Comedor.
      - Actividades continuadas en horario de mañana y tarde.
    - \* Unidades de Estancia Diurnas, destinadas a prestar una atención integral durante parte del día a personas mayores con un grado variable de dependencia física y psíquica, y a apoyar a las familias o cuidadores que afrontan la tarea de atenderlas. (Ver, además, apartado 3.4 de este Capítulo).
    - \* Apartamentos Tutelados y viviendas comunitarias, destinadas a personas mayores que posean un grado suficiente de autonomía personal y se configuran como pequeñas unidades de alojamiento y convivencia ubicadas en edificios o zonas de viviendas normalizadas.
    - \* Centros Residenciales, que son centros de alojamiento y convivencia que tienen una función sustitutoria del hogar familiar, de forma temporal o permanente, donde se presta una atención integral a la persona mayor.

- \* Acogimiento familiar, que tiene por objeto proporcionar a las personas mayores los cuidados familiares ordinarios y personalizados, mejorando su calidad de vida y capacitándoles para llevar una vida independiente en el seno de su entorno habitual, sin desarraigarlos de su entorno de convivencia y ejerciendo la acción protectora de la Administración Pública.
- \* Subvenciones y ayudas, destinadas a financiar el desarrollo de programas, actuaciones y tratamientos en favor de personas mayores que cumplan determinados requisitos. Pueden solicitarse por los siguientes conceptos:
  - Adquisición y renovación de prótesis y ortesis.
  - Asistencia a instituciones y centros.
  - Adaptación funcional del hogar.
  - Otras ayudas técnicas que favorezcan la autonomía personal del mayor.
  - Ayudas institucionales a entidades públicas o privadas sin fin de lucro para desarrollo de programas y actuaciones que tengan por destinatarios a personas mayores, para favorecer la permanencia de éstos en su entorno a través de actividades de promoción, integración social, alojamiento alternativo, fomento de la solidaridad, grupos de autoayuda y, en general, aquellas actividades destinadas a la mejora de la calidad de vida de este sector de población.

### **3.4. A la Asistencia Sociosanitaria**

- Referencias Normativas:

- Acuerdo de 13 de diciembre de 1999, del Gobierno de Navarra, por el que se ordena la elaboración del Plan Foral de Atención socio-sanitaria (B.O.N nº 4, de 10 de enero de 2000).

- Decreto Foral 284/2000 de 21 de agosto, por el que se crea el puesto de Coordinador del Plan de Atención Socio-Sanitaria de Navarra (B.O.N nº 112, de 15 de septiembre de 2000).
- Tienen por finalidad la prestación, de forma integrada y coordinada, de servicios propios de atención sanitaria y de servicios sociales, bien sean de carácter temporal o permanente, a aquellas personas mayores que por su alto grado de dependencia, especialización en los cuidados e insuficiencia de apoyo sociofamiliar precisen ser atendidas conjuntamente por los recursos sanitarios y sociales.
- Comprende las siguientes actuaciones, prestaciones y servicios:
  - Establecimiento de los servicios y dispositivos necesarios que garanticen el mayor grado de autonomía en el entorno domiciliario, evitando el ingreso innecesario en instituciones.
  - Aplicación de las innovaciones necesarias para hacer frente a las nuevas necesidades y demandas asistenciales.
  - Configuración de una red de servicios y prestaciones sociosanitarias que cubran las necesidades de cuidados y atención de estas personas. A estos efectos se han establecido programas de estancia diurna, a través de los cuales se prestará una atención integral en centros de día que mejoren o mantengan el nivel de autonomía de los usuarios.
  - El sistema sociosanitario comprenderá, entre otras prestaciones, las siguientes:
    - \* Atención domiciliaria.
    - \* Servicio de teleasistencia
    - \* Atención en periodos de convalecencia y rehabilitación.
    - \* Cuidados paliativos.

\* Atención en estancias diurnas y de larga duración.

### **3.5. A la Educación y a la Formación**

- Se persigue fomentar la educación y formación de las personas mayores en esta fase de su vida, así como su preparación para la jubilación.
- Comprende las siguientes medidas:
  - Potenciación de la educación de adultos en todos los niveles del sistema educativo (Ver Capítulo II del Volumen II de este Manual sobre «Derecho a la Educación»).
  - Organización por parte de las Universidades Navarras de aulas de formación, cursos de perfeccionamiento y otras actividades formativas dirigidas a personas mayores.
  - Fomento de la participación de las personas mayores en talleres ocupacionales dirigidos al conjunto de la sociedad.
  - Fomento por parte de las Administraciones Públicas de cursos de preparación a la jubilación y otras medidas encaminadas a la adaptación a la nueva situación.

### **3.6. A la Sensibilización de la sociedad con las Personas Mayores**

- Normativa reguladora:
  - Ley Foral 2/1998 de 27 de marzo, del voluntariado (B.O.N nº 43, de 10 de abril de 1998; B.O.E. nº 131, de 2 de junio de 1998).
- Se persigue con ello que la sociedad, en general, tenga un mayor y mejor conocimiento del proceso de envejecimiento, entendido como una fase más del proceso del ciclo vital, favoreciendo con ello una mejor percepción de la problemática específica de las personas mayores y su integración social.

- De este derecho se derivan las siguientes actuaciones y compromisos para las Administraciones Públicas:

- La Administración Educativa impulsará la inclusión de contenidos relacionados con el envejecimiento en los niveles educativos obligatorios y el desarrollo de programas dirigidos a los diferentes niveles educativos que propicien el encuentro y el entendimiento intergeneracional.
- Se fomentará la implantación de aquellos centros y programas necesarios para la formación de profesionales cuya actividad se desarrolle en relación con las personas mayores.
- Se garantizará la calidad de la formación de los profesionales de la Gerontología.
- Se impulsará la investigación en Gerontología y, de forma especial, las que tengan como objeto un mayor conocimiento y mejoras en el tratamiento de las enfermedades seniles.

### **3.7. A disfrutar de una Vivienda y Condiciones Urbanísticas adecuadas**

- Tienen por finalidad garantizar a las personas mayores el derecho que la Constitución reconoce a todos los ciudadanos de disfrutar de una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, así como garantizar a este colectivo la plena accesibilidad de los espacios urbanos, suprimiendo las barreras y obstáculos que lo impiden (Ver Capítulo V del Volumen V de este Manual sobre

«Derecho a la Vivienda»).

- Comprende las siguientes medidas:

- En materia de vivienda:

\* Posibilidad de considerar como viviendas protegidas, con la consiguiente financiación cualificada, los alojamientos que constituyan fórmulas intermedias entre la vivienda

individual y la residencia colectiva que se promuevan para personas mayores.

- \* Se aplicará un coeficiente reducido para el cálculo de los ingresos que dan derecho a la financiación cualificada de las viviendas protegidas, a aquellas unidades familiares cuyas edades de todos sus miembros sea de 65 años en adelante.
- \* Exigencia de que el acceso a las viviendas de nueva construcción, así como las zonas de uso comunitario, sean plenamente accesibles.
- \* Posibilidad de adaptar los accesos a las viviendas ya construidas:
  - Si hubiera acuerdo favorable para ello de la mayoría de la comunidad de propietarios o del propietario de la vivienda, en cuyo caso los gastos de adaptación será a costa de la comunidad o del propietario.
  - Si no hubiera acuerdo, la persona mayor discapacitada podrá obtener la autorización para realizar las obras necesarias de adaptación por decisión judicial, si bien, en este caso, tendrá que financiarlas a su cargo.
- \* Concesión de subvenciones y ayudas para adaptación funcional del hogar e instalación y mejora de ascensores, así como para la eliminación de barreras en comunidades de propietarios.
- \* Concesión de subvenciones para sufragar el coste de las obras y, en su caso, de la asistencia técnica necesaria para mejorar la seguridad y la adecuación funcional básica de las viviendas que sean residencias habitual de personas mayores.

- \* Posibilidad de realización de las obras necesarias para adaptar la vivienda arrendada si el arrendatario o persona con quien conviviese fuese mayor discapacitada, previa notificación escrita al arrendador, y con el compromiso de reponer el inmueble a su estado original cuando se abandone.
- En materia de condiciones urbanísticas y accesibilidad:
  - \* Exigencia de plena accesibilidad en los planes de ordenación urbana que se aprueben.
  - \* Urbanización de las vías y espacios de uso público, de forma que resulten accesibles para todas las personas.
  - \* Sujeción de la concesión de licencias para construir o reformar edificios públicos y de uso público, a que resulten accesibles para personas con cualquier tipo de discapacidad.
  - \* Reserva obligatoria de plazas o asientos para personas con movilidad reducida en todas las zonas de estacionamiento de vehículos, así como en instalaciones en que se disponga de asientos para el público.
  - \* Establecimiento de líneas de transporte urbano adaptadas.

### **3.8. A disfrutar del Ocio y la Cultura**

#### **- Referencias Normativas:**

- Orden Foral 317/1997, de 26 de agosto, que Clasifica los Centros Cívicos como materia de Servicios Sociales y se encuadran en el Área de Tercera Edad (B.O.N nº 110, de 12 de septiembre de 1997).
- Orden Foral 36/1999 de 28 de abril, que crea y regula el «Carnet Amigo» (B.O.N nº 61, de 17 de mayo de 1999).

- Resolución de 2 de diciembre de 2002, de la Dirección General del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, por la que se convoca la concesión de plazas para pensionistas que deseen participar en el Programa de Termalismo Social y se determina el procedimiento para su solicitud, tramitación y concesión (B.O.E nº 16, de 18 de enero de 2003).
  - Resolución 7113/2003 de 25 de noviembre, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se convocan plazas del Programa Bañerios Tercera Edad promovido por el Instituto Navarro de Bienestar Social (B.O.N nº 161, de 22 de diciembre de 2003).
  - Orden Foral 344/2003, de 4 de diciembre, del Consejero de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo por la que se aprueban las tarifas de transporte urbano de la Comarca de Pamplona para el año 2004 (B.O.N nº 164, de 29 de diciembre de 2003).
- Tiene por finalidad favorecer el bienestar de las personas mayores a través de su participación en la vida cultural de Navarra y el fomento y desarrollo de actividades culturales, deportivas, recreativas y de ocio.
- Comprende las siguientes medidas:
- La expedición del carnet amigo destinado a promover el acceso de las personas de la tercera edad a determinados bienes y servicios mediante la articulación de determinadas ventajas económicas.
  - Programas de vacaciones y bañerios, favoreciendo el acceso a las personas con menores recursos.
  - Bonificaciones de diversa cuantía en el precio de los billetes de trenes, a los titulares de la «Tarjeta dorada de RENFE».

- \* Grandes líneas, AVE y TALGO 200:
  - 40 % de descuento si viaja lunes, martes, miércoles y jueves.
  - 25 % de descuento si viaja viernes, sábados y domingos.
- \* Regionales y cercanías: 40 % en cualquier tren y todos los días del año.

- Bonificación del precio del transporte urbano. Se establecen dos tipos de tarifas sociales, consistentes en la reducción sobre el importe del billete normal que aprueba cada año la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, abonando la tarifa únicamente con la modalidad de tarjeta monedero:

\* Tarifa A: 0,09 Euros.

\* Tarifa B: 0,22 Euros.

- Fomento por parte de las Administraciones Públicas de las actividades deportivas y de turismo social entre las personas mayores.
- Subvenciones y ayudas a entidades públicas y privadas sin fin de lucro para el desarrollo de programas y actividades de ocio y tiempo libre dirigidos a personas mayores.

### **3.9. A la participación**

- Referencias Normativas:

- Decreto Foral 344/1997, de 24 de noviembre, por el que se crea el Consejo Navarro de las Personas Mayores (B.O.N nº 148, de 10 de diciembre de 1997).

- Tiene por finalidad fomentar la participación de las personas mayores en la vida política, económica, cultural y social de Navarra, apoyando el asociacionismo en este sector de población.

- Comprende las siguientes medidas:
  - Participación de las personas mayores en la planificación, ejecución y seguimiento de las políticas y actuaciones destinadas a lograr el bienestar de las personas mayores de 65 años de edad.
  - Conocer e informar sobre la normativa foral que regula las convocatorias anuales de subvenciones y ayudas dirigidas a asociaciones, entidades, centros servicios o personas de la tercera edad.
  - Supervisar y evaluar la aplicación de Plan Gerontológico de Navarra, y proponer, en su caso, las pertinentes medidas correctoras, directamente o a través de sus representantes en la Comisión de seguimiento del Plan.
  - Elaborar propuestas de actuación relativas a la tercera edad y remitirlas, en su caso, a las administraciones públicas de Navarra y a los organismos, instituciones y entidades de carácter público y privado relacionados con esta área social.
  - Promover medidas, campañas, estudios o investigaciones que fomenten las relaciones intergeneracionales, el asociacionismo, la participación, la solidaridad y, en general, la calidad de vida de las personas mayores.

### **3.10. A la Protección Jurídica**

- Referencias normativas:
  - Decreto Foral 269/2001 de 24 de septiembre, por el que se crea y aprueban los Estatutos de la Fundación Navarra para la tutela de las personas adultas (B.O.N. nº 125, de 15 de octubre de 2001; rect. B.O.N. nº 139, de 16 de noviembre de 2001)..
- La Fundación Navarra para la tutela de las personas adultas tiene la finalidad de atender las tutelas, curatelas y defensa judicial de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente encomendadas a la Comunidad Foral de Navarra.

- Comprende las siguientes medidas:
  - La atención y el ejercicio de la tutela de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente residentes en la Comunidad Foral de Navarra y cuya tutela se encomiende al Gobierno de Navarra por la autoridad judicial.
  - La asunción de la defensa judicial de las personas residentes en la Comunidad Foral sobre las que se haya iniciado un proceso de incapacitación, así como, el ejercicio de las funciones determinadas por la autoridad judicial en medidas provisionales de defensa y protección personal y patrimonial de presuntos incapaces en situación de desamparo.
  - Administrar los bienes de la persona tutelada, de conformidad con lo dispuesto por la autoridad judicial, actuando en su beneficio bajo los principios de prudencia, conservación y mejora.

#### **4. BENEFICIARIOS**

- Serán titulares del derecho a los servicios, prestaciones, ayudas y beneficios establecidos, con carácter general en favor de los mayores, aquellas personas que tengan cumplidos 65 años y tengan su residencia administrativa en cualquier localidad de Navarra, así como aquellos otros que, sin tener cumplidos los 65 años tengan cumplida la edad y demás requisitos que se determinen para cada supuesto en la norma correspondiente.
- En materia de nacionalidad.
  - Se estará a lo que establezca la norma reguladora de los derechos y libertades de las personas extranjeras en España; en la actualidad, Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, modificada por las Leyes Orgánicas 8/2000, de 22 de diciembre, 11/2003, de 29 de septiembre y 14/2003, de 20 de noviembre (B.O.E. nº 10, de 12 de enero de 2000; rect. B.O.E. nº 20, de 24 de enero de 2000).

- Esta Ley reconoce el derecho a las prestaciones y servicios de la Seguridad Social y a todo tipo de servicios y prestaciones sociales, a los extranjeros que tengan su residencia legal en España y cumplan los requisitos específicos para acceder a las diversas prestaciones y servicios previstos en estos Sistemas Públicos de Protección Social (Ver el Capítulo II del Volumen V de este Manual sobre «Derechos reconocidos a las personas extranjeras en España»).

## **5. REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES**

### **5.1. A las Prestaciones económicas**

- Pensión Contributiva de Jubilación (ver Capítulo II del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a la percepción de prestaciones económicas ante situaciones de necesidad»).
- Pensión No Contributiva de Jubilación (ver Capítulo II del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a la percepción de prestaciones económicas ante situaciones de necesidad»).
- Subvenciones y Ayudas económicas extraordinarias, de carácter institucional e individual, que se otorgan por las Administraciones Públicas en el ámbito de los Servicios Sociales:

\* Ayudas extraordinarias a personas mayores de 65 años sin medios de subsistencia que:

- Ostenten la condición civil foral de Navarra y residan efectivamente en Navarra.
- Quienes no posean la vecindad foral, deberán acreditar su residencia efectiva en Navarra con una antigüedad mínima de 10 años.
- Hayan solicitado previamente de cualquiera de las Administraciones Públicas y de la Seguridad Social las

ayudas, pensiones, prestaciones o subsidios de cualquier índole que pudieran corresponderles.

° No existe la posibilidad de canalizar la ayuda solicitada por otros recursos existentes en la Comunidad Foral de Navarra.

\* Ayudas económicas para atención domiciliaria, que se conceden a las personas:

° Mayores de 65 años de edad.

° Residentes en Navarra.

° Carentes de recursos económicos suficientes.

° Que requieren de más de dos horas de atención diaria en su domicilio, para mantenerse en su entorno familiar, social y geográfico.

\* Prestaciones económicas para la atención de personas ancianas en centros gerontológicos ajenos al Instituto Navarro de Bienestar Social. Para ser beneficiario de estas prestaciones es necesario:

° Las personas válidas deberán tener 65 años de edad cumplidos y estar en situación de incapacidad económica o familiar para su atención o bienestar.

° Respecto de quienes no hayan alcanzado la edad de 65 años, se apreciará la imposibilidad de vivir de forma independiente, para lo cual deben demostrar su incapacidad física o psíquica.

- Beneficios fiscales.

• Tener cumplidos 65 años el último día de devengo del impuesto (31 de diciembre).

## **5.2. A la Asistencia Sanitaria**

- Tener reconocido el derecho a la asistencia sanitaria como titular o familiar de beneficiario.
- Para acceder a prestaciones farmacéuticas gratuitas, ser beneficiario del derecho a la asistencia sanitaria como pensionista de jubilación, en cualquiera de sus modalidades, o del subsidio de ancianidad del FAS.

## **5.3. A los Servicios Sociales**

- Las personas ancianas, válidas o asistidas, podrán ser usuarias de los Centros Diurnos y residenciales:
  - Personas mayores de 65 años de edad.
  - Personas mayores de 60 años de edad que por sus especiales características o circunstancias sociales y familiares requieren una atención específica.
  - Los menores de 60 años, excepcionalmente, cuando sean pensionistas o reúnan determinadas circunstancias recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- Para la prestación del servicio de comedor y desarrollo del programa de actividades continuadas:
  - Ostentar la condición de socio de un centro de día para mayores de la Comunidad Foral de Navarra.
  - Que exista demanda suficiente de estos servicios y actividades que, en el caso de comedor, deberá ser de, al menos, diez usuarios que vivan solos o convivan con otras personas mayores de 65 años, o bien con otras personas que no puedan permanecer con ellos por razones laborales.
- Para el ingreso en Centro Gereontológicos de personas con discapacidad existe un baremo de puntos establecido conforme a los siguientes factores:
  - Situación socio familiar del solicitante: hasta 70 puntos.

- \* Situación de desamparo.
  - \* Situación de la familia.
    - Condiciona la vida del cuidador y de la familia.
    - Conflictividad en la Unidad Familiar.
    - Rotación por diversos domicilios de hijos o de otros familiares.
    - Que el anciano conviva en su domicilio con familiares que requieran atención.
    - Condiciones de las personas cuidadoras habituales.
    - Tiempo de dependencia y apoyo familiar.
    - Que conviva con familiares en situación económica muy deficiente o que la situación económica sea inestable y existan cargas familiares.
  - Situación económica del solicitante: máximo 8 puntos.
    - \* Renta per cápita.
    - \* Bienes muebles e inmuebles.
    - \* Bienes transmitidos o no justificados en años anteriores a la presentación de la solicitud.
  - Situación de la vivienda: máximo 10 puntos.
    - \* Condiciones de habitabilidad.
    - \* Barreras arquitectónicas.
  - Situación económica del solicitante: máximo 8 puntos.
  - Edad del solicitante: máximo 3 puntos.
  - Otras circunstancias a valorar: máximo 9 puntos.
- Para el ingreso en Centro Gerontológicos de personas con autonomía existe un baremo de puntos establecido conforme a los siguientes factores:

- Situación socio-familiar: máximo 50 puntos.
    - \* Situación de desamparo.
    - \* Conflictividad en la Unidad Familiar.
    - \* Vivir en Pensiones, Hostales y similares.
    - \* Rotación por diversos domicilios de hijos o de otros familiares.
    - \* Situación de semi-abandono.
    - \* Situaciones de soledad o inseguridad.
    - \* Que el anciano conviva en su domicilio con familiares que requieran atención.
    - \* Que el anciano conviva con familiares en situación económica muy deficiente o que la situación económica sea inestable y existan cargas familiares.
  - Situación económica: máximo 15 puntos.
    - \* Renta per cápita.
    - \* Bienes muebles e inmuebles.
    - \* Bienes transmitidos o no justificados en años anteriores a la presentación de la solicitud.
  - Situación de vivienda: máximo 20 puntos.
    - \* Condiciones de habitabilidad.
    - \* Barreras.
  - Edad: máximo 10 puntos.
  - Otras circunstancias a valorar: máximo 5 puntos.
- Podrán ser beneficiarios del Servicio Telefónico de Emergencia las personas mayores de 65 años de edad que viven solas, permanecen solas durante la mayor parte de la jornada diaria, en situación socio-sanitaria

que implica un alto nivel de riesgo. Deberán reunir los siguientes requisitos:

- Residir en la Comunidad Foral de Navarra y permanecer en una situación socio-sanitaria que implique riesgo.
  - El usuario o conviviente deberá tener capacidad real de utilización del sistema, tanto de la llamada de emergencia, como de respuesta a SOS Navarra y de la recepción y respuesta de llamadas de cortesía.
  - El usuario deberá:
    - \* Vivir sólo.
    - \* Vivir acompañado de persona mayor de 65 años, siendo ésta la cuidadora principal.
    - \* Vivir acompañado de persona menor de 65 años de edad, que presente algún tipo de discapacidad en el momento de solicitar el servicio.
    - \* Vivir acompañado de persona menor de 65 años de edad, que permanezca fuera del domicilio al menos siete horas diarias.
- Para el acogimiento familiar de personas mayores se requiere que:
- Las personas acogedoras y las acogidas:
    - \* tengan parentesco entre ellas hasta el segundo grado.
    - \* Sean mayores de edad y ostenten plena capacidad de obrar o que dicha capacidad, en lo relativo a las personas acogidas, sea suplida o complementada por el consentimiento de sus representantes legales, la persona que ejerce la curatela, o las personas designadas en documento de nombramiento tutelar no testamentario.

- Las personas acogidas no podrán ser menores de 60 años de edad.
- La persona o personas acogedoras deberán:
  - \* Contar con un estado de salud adecuado y apto para poder proporcionar los cuidados o atenciones que requiera la persona o personas acogidas.
  - \* Actuar siempre en beneficio de la persona o personas acogidas durante el tiempo por el que se establezca el pacto de acogimiento que, con carácter general, no será inferior a 3 años, salvo en situaciones excepcionales.
  - \* Ser titular, en régimen de propiedad o alquiler, de una vivienda ubicada en la Comunidad Foral de Navarra.
  - \* Que sea el cuidador principal deberá tener una edad comprendida entre los 25 y los 65 años de edad, gozar de buena salud y no padecer limitaciones que le impidan atender las tareas domésticas normales.
  - \* Que sea acogedor principal deberá disponer de tiempo y aptitudes y predisposición para proporcionar las atenciones imprescindibles en el acogimiento.
- Cada familia no podrá acoger más de dos personas salvo circunstancias excepcionales debidamente acreditada y no habrá rescindido un contrato de acogimiento por incumplimiento de sus obligaciones.
- La vivienda donde se realice el acogimiento deberá estar situada en zona urbana o rural con fácil acceso, dotada de suficientes condiciones higiénicas y de salubridad, agua corriente, luz eléctrica y cuarto de baño, así como carecer de barreras arquitectónicas y obstáculos que puedan dificultar el acceso de la persona mayor.

#### **5.4. A la Asistencia Sociosanitaria**

- Con carácter general:
  - Que se den y acrediten las circunstancias que precisen de atención sociosanitaria.
  - Cumplir los requisitos que se establezcan para ello.
- Podrán ser usuarios del servicio de teleasistencia:
  - Los mayores de 65 años de edad que residan efectivamente en Navarra.
  - Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del servicio.
  - Disponer de una línea telefónica.

#### **5.5. A la Educación y a la Formación**

- Para el acceso a la educación de adultos, cumplir los requisitos específicos que se establezcan para la inclusión en los diferentes planes de formación básica, titulaciones o acceso a la Universidad, que comprende esta modalidad educativa.
- Actualmente, existen en Navarra dos iniciativas dirigidas a la formación de personas mayores:
  - Programa Senior de la Universidad de Navarra. Para acceder es preciso reunir los siguientes requisitos:
    - \* Ser mayor de 55 años de edad.
    - \* Estar en posesión del Graduado Escolar o equivalente.
  - Aula de la Experiencia de la Universidad Pública de Navarra. Para acceder al programa son requisitos:
    - \* Tener cumplidos los 50 años de edad antes de la matriculación.

- \* Estar en situación de activo no laboral.
- \* Estar en posesión del título de Graduado Escolar o equivalente.

- Para beneficiarse de las ayudas para la formación, así como de preparación a la jubilación que se otorguen en el ámbito de las convocatorias de subvenciones del Departamento de Cultura y del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, es preciso cumplir con los requisitos generales y específicos que se establezcan en la norma reguladora de cada convocatoria y presentar la correspondiente solicitud.

### **5.6. A la Sensibilización de la Sociedad con las Personas Mayores**

- Para acceder a las ayudas públicas que se puedan conceder para esta finalidad, cumplir los requisitos generales y específicos que se establezcan en la norma reguladora y presentar la correspondiente solicitud.

### **5.7. A disfrutar de una Vivienda y Condiciones Urbanísticas adecuadas**

- Ver el Capítulo V del Volumen V de este Manual, sobre «Derecho a la vivienda».

### **5.8. A disfrutar el Ocio y la Cultura**

- El Carnet Amigo es expedido:
  - A favor de personas mayores de 65 años de edad o pensionistas a partir de los 60 años.
  - Previa solicitud en la correspondiente entidad distribuidora
- Programas de vacaciones y balnearios, favoreciendo el acceso a las personas con menores recursos que reúnan los siguientes requisitos:
  - Tener 65 o más años de edad, o ser pensionista de Jubilación o Incapacidad Permanente

Absoluta, en todo caso, o bien ser pensionista de Viudedad o de otras prestaciones a partir de los 60 años de edad.

- Tener residencia legal en Navarra.
  - No padecer trastornos mentales graves que puedan alterar la normal convivencia de los establecimiento termales.
  - No padecer enfermedad infecto-contagiosa.
  - Poder valerse por sí mismos.
  - Precisar los tratamientos termales y carecer de contraindicación médica para la recepción de los mismos.
  - Alcanzar la puntuación que permite acceder a uno de los balnearios y turnos solicitados, conforme a un baremo que atiende al grado de necesidad de recibir los tratamientos termales solicitados y a la situación económica de los solicitantes.
- Bonificaciones de diversa cuantía en el precio de los billetes de trenes, a los titulares de la «Tarjeta dorada de RENFE». Para su obtención es necesario tener 60 o más años de edad.
- Bonificación del precio del transporte urbano. Los requisitos para el acceso a cada tipo de Tarifa Social son los siguientes:
- Tarifa A: personas mayores de 65 años cuyos ingresos individuales, en cómputo anual, por todos los conceptos no superen el SMI anual vigente o 1,2 veces dicho SMI en el caso de tener cónyuge o persona con análoga relación de convivencia, sumando los ingresos totales de ambos. En el caso de tener cargas familiares distintas a la del cónyuge, a dicho topes económicos se le incrementará 0,2 veces del SMI por cada persona dependiente.
  - Tarifa B: personas mayores de 65 años de edad cuya capacidad económica sea superior a la señalada para ser beneficiario de la Tarifa B.

- Fomento por parte de las Administraciones Públicas de las actividades deportivas y de turismo social entre las personas mayores.
- Subvenciones y ayudas a entidades públicas y privadas sin fin de lucro para el desarrollo de programas y actividades de ocio y tiempo libre en el área de la tercera edad. Serán beneficiarios de estas ayudas:
  - Las residencias, clubes y asociaciones de la tercera edad que tengan programadas anualmente actividades de carácter socio cultural, formativas o de investigación que no tienen suscrito concierto con el Instituto Navarro de Bienestar Social, para lo cual son requisitos necesarios:
    - \* Ser personas físicas y/o jurídicas que actúen en materia de Servicios Sociales y lleven a cabo su actividad en la Comunidad Foral de Navarra.
    - \* Estar inscritas en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales.

## **5.9. A la Participación**

- En el Consejo Navarro de las Personas Mayores participan las personas mayores de 65 años de edad y las entidades y organizaciones relacionadas con la tercera edad.
- Para el ejercicio del voluntariado social:
  - Que comprenda la realización de actuaciones de interés general.
  - Que sean consecuencia de una decisión libremente adoptada.
  - Que se realicen de forma responsable y gratuita.
  - Que se desarrollen en el marco de programas concretos realizados a través de entidades sin fin de lucro.

## **5.10. A la Protección Jurídica**

- Serán beneficiarios de la Fundación para la tutela de las personas adultas las personas incapacitadas legalmente o en proceso de incapacitación, residentes en la Comunidad Foral de Navarra, que carezcan de familiares en condiciones e asumir las obligaciones derivadas de la declaración judicial de incapacidad.

## **6. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO**

### **6.1. Recursos Administrativos y Judiciales**

(Ver Capítulo III del Volumen I de este Manual relativo a «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»).

- Contra las resoluciones administrativas que decidan las peticiones y solicitudes de las personas mayores en el ejercicio de sus derechos, se podrá interponer:
  - Recurso de Alzada, cuando la resolución de que se trate no agote la vía administrativa, ante el superior jerárquico del que la dictó, en el plazo de un mes, desde que se notificó, o de tres meses, si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Recurso de Reposición, cuando la resolución agota la vía administrativa, con carácter potestativo y ante el mismo órgano o autoridad que la dictó, en el plazo de un mes desde que se notificó la resolución, o de tres meses si la petición se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto, o seis meses desde que se entendiera desestimado el recurso por silencio administrativo.

- Frente a las resoluciones administrativas que se dicten en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social en materia sujeta al ámbito de la jurisdicción social - reconocimiento del grado de minusvalía, asistencia sanitaria y prestaciones farmacéuticas y pensiones contributivas y no contributivas - se podrá interponer:

- Reclamación previa ante el mismo órgano o autoridad administrativa que la dictó, en el plazo de 30 días.

- Contra la resolución que hubiera resuelto la reclamación administrativa previa, o si hubiera transcurrido un mes sin que se hubiera contestado a la misma, se podrá interponer demanda ante el Juzgado o Tribunal de la Jurisdicción Social que procediera.

- Contra las Sentencias dictadas por los Juzgados de 1ª Instancia en materia de autorización de obras para adecuar los accesos de los inmuebles, se podrán interponer:

- Recurso de Apelación ante la Audiencia Provincial, en el plazo de cinco días, desde su notificación.

## **6.2. Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra**

(Ver el Capítulo IV del Volumen I de este Manual relativo al «Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»).

- Con independencia de los recursos y reclamaciones administrativas que se puedan formular, se podrá presentar queja ante el la Defensora del Pueblo en Navarra en cualquier momento en que se considere que la actuación de la Administración vulnera los derechos que les garantizan las normas y disposiciones jurídicas en vigor.

## **7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL**

C/ González Tablas s/n - 31003 Pamplona  
Tfno.: 848-426900 - Fax: 848-240108  
Página web: [www.cfnavarra.es/INBS](http://www.cfnavarra.es/INBS) (Tercera Edad)  
Correo electrónico: [inbs.tercera.edad@cfnavarra.es](mailto:inbs.tercera.edad@cfnavarra.es)

### **ASOCIACIONES**

#### **AIREA TERCERA EDAD**

C/ Pintor Zubiri 4, 4-6 trasera - 31007 Pamplona  
Tlfno.: 948 199537 - Fax: 948 173954  
Página web: [www.aneste.com](http://www.aneste.com)  
Correo electrónico: [clientes.kpz@klammer.es](mailto:clientes.kpz@klammer.es)

#### **ASOCIACIÓN NAVARRA DE EMPRESAS DE SERVICIOS A LA TERCERA EDAD (ANESTE)**

C/ Sangüesa 4 Planta 4-C - 31003 Pamplona  
Tlfno.: 948 – 240400 – Fax: 948 - 242971  
Página web: [www.aneste.com](http://www.aneste.com)  
Correo electrónico: [serenitas@navarraxp.com](mailto:serenitas@navarraxp.com)

#### **SERVIRECORD-SERVICIOS ASISTENCIALES**

C/ Vuelta del Castillo, nº 1 - 31007 Pamplona  
Tlfno.: 948 178373 – Fax: 948 279354  
Página web: [www.servirecord.com](http://www.servirecord.com)  
Correo electrónico: [srpamplona@grupoalcodra.com](mailto:srpamplona@grupoalcodra.com)

#### **SIERVAS DE MARÍA. VOLUNTARIADO GERIÁTRICO**

Plaza San José 5 - 31001 Pamplona  
Tlfno.: 948 - 222391

#### **TRANSFORMA SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA**

C/ Provincias 6 Planta Baja - 31014 Pamplona  
Tlfno. 948 136141 – Fax: 948 136137  
Página web: [www.gaztelan.org](http://www.gaztelan.org)  
Correo electrónico: [transforma@gaztelan.org](mailto:transforma@gaztelan.org)

## **CENTROS, CLUBS DE JUBILADOS Y RESIDENCIAS GERIÁTRICAS**

Página Web:

[www.cfnavarra.es/dgbscoop/result\\_centro.asp](http://www.cfnavarra.es/dgbscoop/result_centro.asp) (criterio: tercera edad). Total 462 centros públicos y privados.

## **PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA PERSONAS MAYORES**

PROGRAMA SENIOR DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

Página Web: <http://www.unav.es/programaseniior>

Correo electrónico: [Programaseniior@unav.es](mailto:Programaseniior@unav.es)

AULA DE LA EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Página Web: <http://www.unavarra.es>

Correo electrónico: [aula.experiencia@unavarra.es](mailto:aula.experiencia@unavarra.es)

## **OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS**

MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

Gestión del servicio de transporte urbano y de las

Tarifas Sociales para personas mayores

C/ Navas de Tolosa núm. 29-Bajo. Pamplona

Tlfno: 901 502503

Página Web: <http://www.mcp.es>

Correo electrónico: [mcp@mcp.es](mailto:mcp@mcp.es)

DEFENSORA DEL PUEBLO EN NAVARRA

C/ Emilio Arrieta núm. 12. – 31002, Pamplona

Tlfno. 948 203571- Fax. 948 203549

Página Web: [www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)

Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)

# **DERECHOS RECONOCIDOS A LOS MENORES**

**(ART. 39 CE)**

**CAPÍTULO**

**5**



# DERECHOS RECONOCIDOS A LOS MENORES

(ART. 39 CE)

## INDICE

### 1. REFERENCIAS NORMATIVAS

1.1. Normativa Estatal

1.2. Normativa Navarra

### 2. CONTENIDO DEL DERECHO

2.1. Contenido General

2.2. Contenido Específico

### 3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO

3.1. Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor. (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual)

3.2. Prestaciones para la Atención de los Menores en su medio: apoyo a la Familia

3.2.1. Red de Recursos Generales

3.2.2. Red de Servicios Sociales de Base.  
(Ver Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales»)

3.2.3. Ayudas Económicas Familiares

- 3.2.4. Asistencia Domiciliaria. (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de de este Manual)
  - 3.2.5. Centros de Día
  - 3.2.6. Actividades Preventivas
  - 3.2.7. Escuelas Infantiles
  - 3.2.8. Punto de Encuentro Familiar
- 3.3. Atención al Menor con Medidas Alternativas que implican Separación de la Familia Biológica
- 3.3.1. El Desamparo y la Tutela Administrativa
  - 3.3.2. La Guarda Administrativa
  - 3.3.3. El Acogimiento Familiar
  - 3.3.4. Acogimiento Residencial de Protección
  - 3.3.5. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto
  - 3.3.6. Adopción
  - 3.3.7. Derechos de los Menores sujetos a Medidas de Protección
- 3.4. Asistencia a los Menores Infractores
- 3.4.1. Centros de Internamiento
  - 3.4.2. Derechos de los menores internados
  - 3.4.3. Medidas diferentes al internamiento
- 3.5. Protección Jurídica

#### **4. BENEFICIARIOS**

#### **5. REQUISITOS**

- 5.1. Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 1 del Volumen IV de este Manual)
- 5.2. Prestaciones para la Atención de los Menores en su medio: apoyo a la Familia
  - 5.2.1. Ayudas Económicas Familiares
  - 5.2.2. Asistencia Domiciliaria
  - 5.2.3. Centros de Día
  - 5.2.4. Actividades Preventivas

5.2.5. Acceso a Escuelas Infantiles dependientes del INBS

5.2.6. Punto de Encuentro Familiar

5.3. Atención al Menor con Medidas Alternativas que implican Separación de la Familia Biológica

5.3.1. El Acogimiento Familiar

5.3.2. Acogimiento Residencial de Protección

5.3.3. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto

5.3.4. Adopción

5.4. Asistencia a los Menores Infractores

## **6. PROCEDIMIENTO**

6.1. Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 1 del Volumen IV de este Manual)

6.2. Prestaciones para la Atención de los Menores en su medio

6.2.1. Ayudas Económicas Familiares

6.2.2. Asistencia Domiciliaria

6.2.3. Actividades Preventivas

6.2.4. Acceso a Escuelas Infantiles dependientes del INBS

6.2.5. Punto de Encuentro

6.3. En los Procedimientos de Adopción de Medidas que implican la Separación del Menor de su Familia de Origen

6.3.1. Declaración de Desamparo

6.3.2. El Acogimiento Familiar

6.3.3. Acogimiento Residencial de Protección

6.3.4. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto

6.3.5. Adopción

6.4. Asistencia a los Menores Infractores

## **7. LIMITACIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO**

## **8. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO**

### 8.1. Generales

8.2. Recursos Administrativos y Judiciales. (Ver Capítulo 3 del Volumen I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)

8.3. Queja ante el Defensor del Menor de Navarra (El Defensor del Pueblo)

Ver Capítulo 4, Volumen I de este Manual sobre “El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra”)

## **9.DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

## 1. REFERENCIAS NORMATIVAS

### 1.1. Normativa Estatal

- Artículos 20, 27 y 39 de la Constitución (B.O.E nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (B.O.E. nº 15, de 17 de enero de 1996).
- Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores (B.O.E. nº 11, de 13 de enero de 1999).
- Ley Orgánica 10/2002 de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación (B.O.E. nº 307, de 24 de diciembre de 2002).
- Ley 40/2003 de 18 de noviembre, sobre protección a las familias numerosas (B.O.E. nº 277, de 19 de noviembre de 2003).
- Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (B.O.E. nº 154, de 29 de junio de 1994).
- Regulación por parte del derecho sustantivo (Código Civil):
  - Filiación: arts. 108 y ss. CC.
  - Patria potestad: arts. 169 y ss. CC.
  - Guarda y acogimiento: arts. 172 y ss. CC.
  - Adopción: arts. 175 y ss. CC.
  - Tutela, curatela y guarda de menores: arts. 215 y ss. CC.

### 1.2. Normativa navarra

Competencia en la materia:

- Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (art. 44, apartados 17,18 y 23) (B.O.N nº 106,

de 3 de septiembre de 1982; B.O:E. nº 195, de 16 de agosto de 1982; rect. B.O.E. nº. 204, de 26 de agosto de 1982).

- Real Decreto 1702/1985, de 1 de agosto, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de asistencia y servicios sociales (B.O.N nº 131, de 2 de junio de 1986; B.O.E. nº 228, de 23 de septiembre de 1985; rect. B.O.E. nº 131, de 2 de junio de 1986).
- Real Decreto 1775/1985, de 1 de agosto, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de protección de menores (B.O.N nº extraordinario, de 1 de octubre, de 1985; B.O.E. nº 235, de 1 de octubre de 1985).

Disposiciones relativas a adopción:

- Decreto Foral 90/1986 de 25 de marzo, sobre régimen de adopciones, acogimiento familiar y atención a menores (B.O.N nº 44, de 7 de abril de 1986).
- Decreto Foral 168/2002 de 22 de julio, por el que se regula la acreditación de las Entidades Colaboradoras en materia de Adopción Internacional (B.O.N nº 110, de 11 de septiembre de 2002).

Otras disposiciones relativas a menores:

- Orden Foral 18/2002 de 20 de febrero, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se clasifican los servicios de "Punto de Encuentro Familiar" y los "Centros de Día Infantiles y Juveniles". (B.O.N nº 41, de 3 de abril de 2002).

Disposiciones sobre Servicios Sociales:

- Ley Foral 14/1983 de 30 de marzo, sobre Servicios Sociales (B.O.N nº 44, de 8 de abril de 1983; B.O.E. nº 158, de 22 de junio de 1983).
- Decreto Foral 168/1990 de 28 de junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de Servicios Sociales (B.O.N nº

87, de 20 de julio de 1990). Modificado por Decreto Foral 13/1991, de 10 de enero, (B.O.N nº 14, de 1 de febrero de 1991).

- Decreto Foral 94/1992 de 9 de marzo, por el que se regulan las subvenciones en materia de Servicios Sociales (B.O.N nº 36, de 23 de marzo de 1992).
- Acuerdo de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social de 18 de junio de 1997 por el que se aprueban las tarifas y las normas de aplicación de las mismas por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por el Instituto Navarro de Bienestar Social. (B.O.N nº 96, de 11 de agosto de 1997). Modificado por el Acuerdo de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social de 8 de marzo de 1999, en lo referente a tarifas de guarderías infantiles (B.O.N. nº 35, de 22 de marzo de 1999).
- Orden Foral 56/1998 de 19 de octubre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se establece la cuantía máxima de las ayudas a percibir para estancias concertadas en Centros de Discapacitados, Ancianos y Menores. (BON núm. 129, de 28-10-1998).
- Acuerdo de la Junta de Gobierno del I.N.B.S. de 26 de enero de 2000, por el que se aprueba el baremo de ingreso en las Escuelas Infantiles de dicho Organismo Autónomo. (B.O.N nº 24, de 23 de febrero de 2000).
- Resolución 3086/2001 de 2 de agosto, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se regulan las bases para la suscripción de convenios con Entidades Locales, para el funcionamiento y equipamiento de centros de Educación Infantil promovidos por las propias entidades (B.O.N. nº 107, de 3 de septiembre de 2001).
- Resolución 488/2003 de 7 de febrero, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se establece el régimen de tarifas para el curso 2003-2004 de los Centros de Preescolar acogidos a los convenios entre el Instituto Navarro de Bienestar

Social y las Entidades Locales (B.O.N nº 67, de 28 de mayo de 2003).

Procedimiento sancionador:

- Ley Foral 9/1990 de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales. (B.O.N nº 140, de 19 de noviembre de 1990).
- Decreto Foral 209/1991 de 23 de mayo, por el que se desarrolla la Ley Foral 9/1990, de 13 de noviembre, sobre el régimen de autorizaciones, infracciones y sanciones en materia de servicios sociales. (B.O.N nº 84, de 5 de julio de 1991).

Regulación por parte del derecho sustantivo:

- Patria potestad y filiación: leyes 63 y siguientes del Fuero Nuevo.
- Adopción y prohijamiento: leyes 73 y siguientes del Fuero Nuevo.

## **2. CONTENIDO DEL DERECHO**

### **2.1. Contenido General**

Los derechos de los menores de edad se contemplan a lo largo de todo el texto constitucional, ya que, como ciudadanos, les son aplicables los derechos reconocidos a todos los españoles, con independencia de su edad.

### **2.2. Contenido Específico**

Además de entenderse genéricamente incluidos en los derechos comunes a todos los ciudadanos, la Constitución se refiere, específicamente, a los menores de edad en los siguientes artículos:

- I artículo 20, en relación a la limitación de la libertad de expresión, para proteger a la infancia.
- El artículo 27 que establece el derecho a la educación.

- Y, fundamentalmente, el artículo 39, en el que se consagran dentro de los principios rectores de la política social la protección de la familia y la infancia, estableciendo:

- El derecho de las familias a obtener protección social, económica y jurídica.
- El derecho de los hijos a obtener una protección integral, a ser iguales ante la ley, con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil.
- La garantía del derecho a la investigación de la paternidad.
- La obligación de los padres a prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad.
- La garantía expresa que los menores gozan de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

En este último sentido, no podemos olvidar la existencia de importantes normas internacionales relativas a menores que han de ser tenidas en cuenta.

Es preciso destacar la Convención de Derechos del niño, aprobada en la Organización de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y ratificada por España el 30 de noviembre de 1990 y el Convenio sobre protección de menores y cooperación en materia de adopción internacional, elaborado en La Haya el 29 de mayo de 1993 y ratificado por España el 30 de junio de 1995.

A nivel nacional, el referente fundamental en materia de menores es la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, donde se establecen los siguientes principios rectores para las actuaciones que se lleven a cabo en esta materia:

- Supremacía del interés del menor.
- El mantenimiento del menor en el medio familiar de origen, salvo que no sea conveniente para su interés.

- Su integración familiar y social.
- La prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.
- Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor.
- Promover la participación y la solidaridad social.
- La objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora garantizando el carácter colegiado e interdisciplinar en la adopción de medidas.

Por último, señalar que cuantas disposiciones y medidas se establecen en relación a la familia han de ser entendidas aplicables a cualquier grupo familiar, sea cual sea el origen del mismo.

### **3. PRESTACIONES QUE DERIVAN DEL DERECHO**

#### **3.1. Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor** (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 1 del Volumen IV de de este Manual)

- De este derecho se derivan, fundamentalmente, prestaciones para el propio menor, pero también su sólo nacimiento o llegada a la familia genera una serie de prestaciones a favor de la misma a las que haremos simple referencia por estar desarrollado su contenido en el Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 1 del Volumen IV de este Manual:
  - En caso de maternidad, adopción o acogimiento, la madre trabajadora tiene derecho a un período de descanso que es causa de suspensión del contrato de trabajo, subsistiendo la obligación de cotizar. También el padre puede hacer uso de este derecho.
  - La cuantía del subsidio por maternidad, así como la duración de éste según los diferentes supuestos y contingencias, viene determinado por ley tal y como ha quedado expuesto en el Capítulo 3.

- Prestación económica por nacimiento de hijo.
- Prestación económica por parto múltiple.
- Por último, reseñar que existe también el derecho a una prestación familiar tanto a nivel contributivo, como social, por hijo a cargo, si se dan las condiciones señaladas por la ley.

### **3.2. Prestaciones para la Atención de los Menores en su medio: Apoyo a la Familia**

#### **3.2.1. Red de Recursos Generales**

- Se trata del conjunto de recursos puestos a disposición de toda la población. A través de ellos se ofrece una atención normalizada, evitándose de este modo la estigmatización de los niños o familias que precisen de auxilio social.
- Las intervenciones se realizan por diferentes áreas, como son: educación, salud, cultura, trabajo, etc., utilizando para ello los medios técnicos y materiales, como pueden ser los comedores escolares, la educación compensatoria, los equipos de apoyo externo de zona, los campamentos y actividades de tiempo libre, los centros de salud, etc.

#### **3.2.2. Red de Servicios Sociales de Base.** (Ver Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual sobre «Derecho a las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales»)

- Desarrollan intervenciones con menores y familias, a través de programas comunitarios o dirigidos especialmente a la familia e infancia, así como a proyectos individualizados de intervención.
- La actuación de los servicios sociales de base está dirigida tanto a la prevención y detección como a la atención. Tienen un carácter polivalente e integral que los capacita para actuar en aquellas situaciones que pueden ser objeto de atención a nivel comunitario, desarrollando, entre otras, las siguientes funciones:
  - Elaboración de estrategias preventivas.

- Detección y recepción de denuncias de situaciones de riesgo.
- Estudios y análisis de dichas situaciones.
- Elaboración de un plan de intervención en el medio.
- Derivación, en su caso, a los servicios de atención al niño cuando la gravedad del problema lo requiera.

En Pamplona, los Servicios Sociales de Base están descentralizados por barrios a través de oficinas que se conocen como Unidades de Barrio.

### **3.2.3. Ayudas Económicas Familiares**

- Estas ayudas se consideran como un recurso complementario, que debe estar integrado en un proyecto de intervención familiar. Se realiza a través de los Servicios Sociales de Base y se conceden a las familias para la atención de necesidades básicas de menores a su cargo, cuando carecen de recursos económicos suficientes para ello, con el fin de evitar el internamiento del menor y posibilitar su integración y mantenimiento en su propio entorno natural, familiar y social.
- Las ayudas económicas familiares generalmente son dinerarias, si bien podrían ser en especie y pueden ser periódicas o únicas, a criterio del órgano concedente.
- La cuantía de la prestación económica, así como la determinación de la prestación en especie correspondiente, será fijada por el órgano competente en resolución motivada, previo informe técnico. Igualmente, se establecerá en la resolución el concepto de periodicidad mensual de la ayuda por el tiempo que duren las circunstancias motivadoras de su concesión y, en todo caso, hasta que el menor cumpla los 18 años.

### **3.2.4. Asistencia Domiciliaria.** (Ver Apartado 5.2. del Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual)

- Este servicio, considerado como una prestación básica de los Servicios Sociales de Base proporciona, mediante personal especializado, una serie de atenciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, en orden a posibilitar la permanencia del menor en su medio habitual y mantener la estructura familiar evitando situaciones de desarraigo.
- El servicio de ayuda a domicilio se concreta en torno a la figura del Educador Familiar que no sustituye a la familia, sino que enseña a ésta a mejorar las relaciones y atención que presta a los menores incluyendo ayudas de carácter doméstico, social y de apoyo personal.
- El programa incide en el menor y en su familia mediante orientaciones para la relación y cuidados adecuados y el seguimiento educativo de todas las áreas que afectan al menor.

### **3.2.5. Centros de día.**

- Son aquellos centros no residenciales destinados a la atención diurna de menores en horario extraescolar actuando de forma global sobre los ámbitos personal, social y familiar del menor.
- Los servicios que se prestan son:
  - Apoyo educativo.
  - Actividades de ocio y tiempo libre.
  - Apoyo psicológico.
  - Cuidados de alimentación, higiene y normas básicas de convivencia.
- En cada Centro existe un responsable y se cuenta con la presencia permanente de la figura profesional de educador.
- Además cada Centro dispone de:
  - Sala dedicada a las actividades de ocio y tiempo libre.

- Sala para la atención educativa y psicológica.
- Instalaciones de cocina, aseo y baño/ducha...

### **3.2.6. Actividades Preventivas**

- A través de asociaciones y entidades que trabajan en el ámbito de la prevención de la inadaptación infantil, se desarrollan actividades socio-recreativas que favorecen la integración comunitaria de los menores.
- El Gobierno de Navarra por medio de la convocatoria anual de ayudas públicas, concede subvenciones a estas asociaciones y entidades, en tres conceptos:
  - Funcionamiento y mantenimiento.
  - Equipamientos de menores.
  - Fomento de actividades.

### **3.2.7. Escuelas Infantiles**

- Son centros de atención socio-educativa a menores comprendidos los 4 meses y los 3 años.
- Este tipo de centros son promocionados por los Ayuntamientos y financiados por Gobierno de Navarra, Ayuntamientos y las propias familias. Las cuotas a satisfacer por éstos se establecen de acuerdo a su declaración de la renta del ejercicio anterior.
- El horario de estos centros será de 7'30 de la mañana a 16,30 horas de la tarde, siendo la permanencia máxima de siete horas. Funcionan de lunes a viernes todos los días no festivos, durante 11 meses al año.
- Existe un programa de integración de niños y niñas con necesidades educativas especiales.
- La convocatoria de plazas es anual y habitualmente se realiza en el mes de marzo.
- La adjudicación de plazas se concede según puntuación obtenida en el baremo establecido en la convocatoria.

### **3.2.8. Punto de Encuentro Familiar**

- Es el espacio o lugar idóneo y neutral donde poder realizar visitas o encuentros de una familia en crisis, atendidos por profesionales debidamente formados.
- Los servicios que se prestan son:
  - Recogida y entrega del menor.
  - Visita tutelada.
  - Permanencia en el Centro.
- Cada Punto de Encuentro cuenta, como mínimo, con las figuras profesionales del Psicólogo y del Técnico de Grado Medio.
- Estos Centros cuentan con espacios para realizar las entrevistas y tareas propias de administración, equipados con los recursos materiales necesarios para la realización de dichas tareas (ordenador, teléfono, fax etc.); y dos salas donde realizar los encuentros e intercambios y el cumplimiento de las visitas supervisadas. Estas salas contarán con una mesa amplia, sillas y un espacio para jugar, también dispondrán de material de juego mínimo.
- El Punto de Encuentro Familiar empezó a funcionar en Navarra el 1 de mayo de 2002 y está concertado con la Asociación Mensajeros de la Paz Navarra.

### **3.3. Atención al Menor con Medidas Alternativas que implican Separación de la Familia Biológica**

- Las competencias en materia de protección y tutela de menores que corresponden a la Comunidad Foral, están asignadas al Instituto Navarro de Bienestar Social que debe ejercerlas de acuerdo a lo dispuesto en la legislación vigente, con pleno respeto a la dignidad y derechos de los menores y buscando las formas más idóneas para obtener su adecuada inserción familiar y social.
- Para el cumplimiento de las responsabilidades y funciones relativas a la protección y tutela de menores,

el Instituto Navarro de Bienestar Social procederá de forma que queden priorizadas las siguientes actuaciones:

- El apoyo a las familias, en tanto no se demuestre la conveniencia para el menor de otras actuaciones alternativas, apoyo que puede revestir formas variadas.
  - La adopción plena en caso de existencia de abandono.
  - El acogimiento en familias sustitutas, cuando no proceda la adopción.
  - El acogimiento en hogares y residencias infantiles y juveniles, tanto propios como ajenos, en los casos en que el apoyo a las familias se demuestre manifiestamente insuficiente o inadecuado y cuando la adopción y acogimiento en familias no resulten posibles.
- Estas tres últimas opciones implican la salida del menor de su contexto familiar de origen, es decir, la separación de su familia biológica.

### **3.3.1. El Desamparo y la Tutela Administrativa**

- La declaración de la situación de desamparo de un menor supone, automáticamente, que la entidad pública asume la tutela administrativa, responsabilizándose con ello de las obligaciones derivadas del ejercicio de la guarda, así como de la representación y administración de sus bienes. Igualmente supone, de hecho, la suspensión del ejercicio de la patria potestad de los padres, que es sustituida por dicha tutela administrativa.
- Se considera como situación de desamparo la que se produce a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos quedan privados de la necesaria asistencia moral o material.
- Esta tutela automática es una medida de protección y guarda sobre menores en situación de desamparo que

tiene vocación de provisionalidad, es decir, la medida de protección tiene sentido en tanto subsistan las causas que dieron lugar al desamparo.

### **3.3.2. La Guarda Administrativa**

- La guarda administrativa de un menor supone, para quien la ejerce, la obligación de velar por él, tenerlo en su compañía, alimentarlo, educarlo y procurarle una formación integral.

- Además del supuesto ya mencionado de declaración de desamparo de un menor, en el que la Administración asume su guarda y tutela, la legislación civil establece otros casos, en los cuales la Administración asume sólo la guarda y son:

- Cuando los padres o tutores del menor lo soliciten, justificando no poder atenderlo por enfermedad u otras circunstancias graves.
- Cuando lo acuerde el Juez, en los casos en que legalmente procediera.

- En cualquier caso, ya se trate de guarda derivada de la tutela administrativa, ya de guarda exclusivamente, la Administración ejercerá la guarda del menor, adoptando las medidas más adecuadas en cada caso, promoviendo los recursos de acogimiento familiar, ingreso en centro de protección y, llegado el caso, promoviendo un expediente de adopción.

- La guarda administrativa la asume la autoridad administrativa competente. En Navarra es el Instituto Navarro de Bienestar Social a través de su Director Gerente.

### **3.3.3. El Acogimiento Familiar**

- Se trata de una figura jurídica por la que se integra un menor en una familia que no es la constituida por sus padres biológicos o tutor, sin crear vínculos de parentesco con ella.

- Según la finalidad que se pretende conseguir, el acogimiento familiar puede representar el paso previo

a la adopción o bien una medida de carácter temporal, sin vocación de continuidad.

- El acogimiento puede realizarse bien dentro de la familia extensa del menor si así se solicita y la familia extensa reúne condiciones de idoneidad o bien en familia ajena.
- El acogimiento lo constituye la Entidad Pública cuando los padres prestan su consentimiento –acogimiento administrativo– o el Juzgado de Familia cuando los padres manifiestan su oposición –acogimiento judicial–.
- En determinados casos, se hace necesario prestar un apoyo económico a las familias de acogida y así, la legislación contempla la posibilidad de que el documento de formalización del acogimiento familiar incluya la compensación económica que, en su caso, vayan a recibir los acogedores. Dicha compensación económica puede derivar, básicamente, de dos situaciones:
  - Por un lado, es especialmente necesaria cuando la familia carece de los recursos económicos suficientes para hacer frente a las obligaciones devenidas del acogimiento.
  - Por otro lado, son las propias situaciones singulares de los menores las que hacen necesaria una compensación económica, debido al carácter de disponibilidad permanente y formación específica que se requiere de la familia acogedora. En este último caso, se contemplan las situaciones de urgencia para aquellos menores que han de ser atendidos de forma imprevista, para aquellos con necesidades especiales y para los que el Juez de menores haya acordado la medida de acogimiento familiar.

#### **3.3.4. Acogimiento Residencial de Protección**

- El acogimiento residencial busca proporcionar al menor la protección que necesita cuando su familia, por la problemática que tiene, no se la puede prestar.
- Este tipo de acogimiento de menores tiene siempre carácter de recurso último y provisional y se llevará a

efecto, únicamente, cuando las actuaciones alternativas no resulten posibles o se manifiesten insuficientes o inadecuadas, y en tanto las acciones dirigidas a cambiar tales circunstancias no ofrezcan resultados positivos.

- En concreto se acude a esta opción cuando no existe posibilidad de mejorar las condiciones de vida del menor en su familia, con los apoyos de que se dispone o puede disponer, bien por carencia de familia directa, ausencia de figuras de referencia válidas, deficiente estructura familiar, malos tratos, abuso sexual, etc.
- La temporalidad de la intervención está supeditada a la mejora o desaparición de las circunstancias que motivaron el acogimiento residencial.
- Se realiza un proyecto educativo individualizado para el menor y un plan de actuación con la familia con la finalidad de que el menor pueda integrarse lo antes posible al domicilio familiar.
- Durante el tiempo en que el menor permanece bajo acogimiento residencial, se facilitará, en la medida de lo posible y siempre que no se demuestre negativo para él, el contacto con su familia.
- Los centros de acogimiento residencial son mixtos, el número máximo de menores por piso es de ocho ó nueve, están integrados en la comunidad y los menores acuden a los recursos normalizados del barrio donde está ubicado el centro.
- El ingreso en el centro puede ser a solicitud de los padres, y el I.N.B.S. asume la guarda administrativa del menor o la guarda judicial cuando es impuesta por el Juzgado de Familia.

### **3.3.5. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto**

- Este tipo de acogimiento está pensado para que los jóvenes con problemas de conducta reciban un tratamiento reeducativo integral, con la finalidad de dotarles de los recursos personales y laborales necesarios para reincorporarse a la sociedad de forma

autónoma y adecuada. Su finalidad, por tanto es prevenir su inadaptación social.

- Los centros en que se lleva a cabo este tipo de acogimiento están especialmente preparados para tratar a jóvenes y adolescentes en conflicto social. Tienen su propio proyecto educativo y la metodología de la intervención está enfocada a resolver esta problemática. Todos los centros cuentan con personal especializado y con profesionales de la psicología y del trabajo social.
- El ingreso en el centro puede ser por vía administrativa, con el consentimiento del menor y la autorización de sus padres, o por resolución judicial, impuesta por el juzgado de menores a jóvenes entre 14 y 18 años que hayan cometido alguna infracción penal.
- El seguimiento de los jóvenes ingresados en los centros de conflicto se realiza por el equipo del I.N.B.S. y del Juzgado de menores.

### **3.3.6. Adopción**

#### **A) NACIONAL**

- Es una figura jurídica a través de la cual se produce la integración del menor en una familia que no es la suya de nacimiento y de una manera definitiva. Así pues, su principal finalidad es facilitar al menor un hogar definitivo, alternativo al de su familia natural.
- La adopción siempre se constituye mediante resolución judicial y produce entre adoptante y adoptado un vínculo de filiación equiparado, en derechos y deberes a la filiación natural. Al mismo tiempo, desaparecen los vínculos jurídicos entre el adoptado y su familia anterior.
- La adopción es irrevocable y se realiza a propuesta de la entidad pública, aunque excepcionalmente no se necesita esta propuesta.

#### **B) INTERNACIONAL**

- Se trata de una medida de protección a la infancia por medio de la cual se facilita a un menor la integración

definitiva en una familia cuando no ha sido posible la adopción en su propio país.

- Al igual que en la adopción nacional, se constituye mediante resolución judicial que produce entre adoptante y adoptado un vínculo de filiación equiparado a la filiación natural, en derechos y deberes. Al mismo tiempo, desaparecen los vínculos jurídicos entre el adoptado y su familia anterior.
- En España solo se reconoce la adopción plena en el país de origen del menor, lo cual supone que este tipo de adopción está sometida a dos legislaciones: a la regulación legal del país de origen del menor y a la de España, como país receptor del menor.
- Existe un sistema de cooperación entre estados que garantiza una adopción digna, que respete los derechos de los niños. Ante la escasez de niños susceptibles de ser adoptados en Navarra, esta modalidad de adopción está en alza.

### **3.3.7. Derechos de los Menores sujetos a Medidas de Protección**

- Coordinación administrativa.
  - Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a que las Administraciones Públicas que intervengan en su caso actúen de forma coordinada, en beneficio de su situación personal y familiar.
- Institucionalización mínima.
  - Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a no estar institucionalizados más que el tiempo estrictamente necesario para la aplicación de una medida alternativa. En todo caso, el ingreso en un centro residencial, o la integración en una familia acogedora, deberá ser cuidadosamente planificada, dando apoyo a los menores para las fases de preparación al ingreso, acogimiento y adaptación a la nueva situación.

- Plan de integración.

- Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a disponer de un plan personalizado de integración familiar y social, en el que estén previstos los plazos de duración de las diversas etapas y las medidas alternativas.
- La situación de los menores sujetos a medidas de protección deberá ser revisada, al menos, con una periodicidad semestral.

- Trato respetuoso.

- Los menores sujetos a medidas de protección y sus familias tienen derecho a ser tratados de modo respetuoso para con su intimidad, etnia, valores religiosos y culturales, orientación sexual y diversidad familiar.
- En los casos en que proceda la retirada de los menores del hogar familiar, ésta se realizará por los profesionales adecuados de modo que no constituya una experiencia especialmente traumática. A tal fin, se explicará de forma comprensible a los menores y a sus padres o tutores las razones de la retirada de aquellos y el objetivo perseguido con la misma.

- Información y audiencia.

- En general, los menores tienen derecho a ser informados de los motivos que justifiquen la adopción de cualquier medida de protección y de la finalidad que se pretenda conseguir con su aplicación.
- Asimismo, deberán ser oídos en todo procedimiento que afecte a su situación personal, familiar y social.
- La información y audiencia a los menores deberá realizarse de manera adecuada a su edad y grado de madurez.

- Relaciones personales.

- Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a relacionarse con sus padres, tutores o guardadores, parientes y allegados, tanto de forma directa como a través de medios orales y escritos. Se procurará, especialmente, mantener la convivencia entre los hermanos y preservar sus vínculos afectivos.
- A tal efecto se suscribirá por los padres, tutores o guardadores y los menores de más de doce años, un documento que regule el ejercicio del derecho de visitas en el que se recogerán, entre otras condiciones, el lugar, horario y forma de dichas relaciones. En caso de desacuerdo, podrá solicitarse su regulación mediante resolución judicial.
- El Gobierno de Navarra instará judicialmente, previo informe del equipo técnico correspondiente y con audiencia de los menores, la supervisión, limitación e incluso suspensión de las relaciones de éstos con sus padres, tutores, guardadores, parientes y allegados, cuando les cause un perjuicio físico o psíquico.
- Mientras se resuelve judicialmente la solicitud de regulación, supervisión, limitación o suspensión de las relaciones personales de los menores con sus padres, tutores, guardadores, parientes y allegados, el Gobierno de Navarra adoptará las medidas cautelares necesarias en interés de los menores.

- Intimidad e imagen.

- Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a que se preserve su honor, intimidad e imagen, especialmente, en caso de haber sido objeto de malos tratos, agresiones sexuales o cualquier otra experiencia traumática.
- Todos los que participen en el proceso de protección de los menores, incluido el personal de los centros de acogimiento residencial y los

acogedores familiares, guardarán estricta confidencialidad acerca de la historia personal y familiar de aquellos, evitando las valoraciones peyorativas sobre las circunstancias que han provocado la actuación protectora o sobre la familia biológica.

- El Gobierno de Navarra promoverá el ejercicio de las acciones legales pertinentes, a fin de evitar y perseguir la divulgación a través de los medios de comunicación social y sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías, de la imagen de los menores y de información sobre la situación personal, familiar y social de éstos que permita su identificación. A tal efecto, se procederá a la incoación del correspondiente procedimiento sancionador, sin perjuicio de la comunicación de tales hechos al Ministerio Fiscal.

- Salud.

- Los menores sujetos a medidas de protección tienen derecho a que las exploraciones, estudios y tratamientos médicos, psicológicos y educativos se practiquen con el mayor respeto y sensibilidad a sus circunstancias, evitando exploraciones repetitivas e intrusivas.
- Cuando los menores hayan sido objeto de abusos sexuales o de cualquier otro tipo de maltrato, las exploraciones serán realizadas por personal especializado en estas prácticas y se les aplicará un tratamiento psicoterapéutico para minorar el daño producido.
- Con carácter previo al desarrollo de cualquier medida terapéutica, se requerirá el consentimiento de los menores, según su grado de madurez.

- Educación. En el ámbito educativo, el menor sujeto a medidas de protección tiene los siguientes derechos:

- A disponer de una atención educativa individualizada, de forma que se tengan en cuenta sus características personales y sociales.

- A disfrutar de medidas educativas y formativas de carácter compensatorio, de forma que pueda alcanzar los objetivos previstos en la normativa vigente para cada etapa educativa.
- A recibir una educación que permita el pleno desarrollo de su personalidad, favoreciendo su autonomía, su capacidad de decisión y su integración en la comunidad.

- Defensa jurídica.

- El Gobierno de Navarra, en el ejercicio de las funciones de tutela de los menores, asumirá la representación y defensa de éstos en juicio.
- Cuando en algún asunto exista conflicto de intereses entre los menores sometidos a la guarda de la Administración y quienes tengan su patria potestad o tutela, se instará el nombramiento de un defensor judicial.
- Los menores sujetos a medidas de protección deberán contar con el asesoramiento y con la preparación y ayuda psicológica necesarias, cuando deban prestar declaración en procedimientos administrativos o judiciales. En el caso de los menores objeto de abuso sexuales, se proporcionará los medios adecuados para prestar testimonio evitando la revictimización.
- El Gobierno de Navarra, en colaboración con la Fiscalía y la Defensora del Pueblo de Navarra, pondrá a disposición de los menores sujetos a medidas de protección los medios adecuados para que puedan plantear directamente ante aquellos sus problemas y necesidades, o presentar, en su caso, las quejas y reclamaciones que consideren conveniente para la defensa de sus derechos.

### **3.4. Asistencia a los Menores Infractores**

- El Gobierno de Navarra, con pleno respeto de los servicios y funciones que corresponden a la Administración del Estado en materia de corrección de

menores, colaborará con dicha Administración y sus órganos en Navarra, a fin de lograr que los menores que hayan infringido las Leyes Penales se responsabilicen gradualmente de sus actos y se inserten de forma adecuada en la sociedad.

### **3.4.1. Centros de Internamiento**

- En relación al internamiento, el Gobierno de Navarra tiene una serie de Programas específicos dirigidos a menores de entre 14 y 18 años que han cometido alguna falta tipificada como tal por el Código Penal y por la que el Juzgado de Menores le impone el cumplimiento de algunas de las medidas previstas en la Ley 5/2000, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.
- El objetivo es conseguir su adaptación social a través de alguna de las once medidas educativas previstas: internamiento en régimen cerrado; internamiento en régimen semiabierto; internamiento en régimen abierto; internamiento terapéutico; tratamiento ambulatorio por consumo de drogas y problemas de salud mental; asistencia en Centros de día; permanencia de fin de semana en centro o domicilio; libertad vigilada; convivencia con otra persona, familia o grupo educativo; prestación de servicios en beneficio de la comunidad; o realización de tareas socio-educativas.
- No todas esas medidas implican la salida del menor de su entorno familiar y el internamiento en un Centro. Las medidas que sí suponen esto se llevan a cabo en centros que están concertados con el Gobierno de Navarra. Centros pertenecientes a instituciones públicas o privadas, a las que se encarga la atención a estos menores infractores en régimen de internado.
- Así pues, es la entidad colaboradora quien asumirá la intervención socioeducativa que conlleva tal medida, pero siempre bajo la supervisión y control de la Administración Foral, por ser ésta la responsable ante la autoridad judicial de ejecutar la medida.
- Como ha quedado señalado esos Centros son:
  - Centros en Régimen Abierto: aquellos en los que, por orden judicial, son ingresados los menores

que, por sus características personales, comportamiento e infracción cometida, pueden desarrollar actividades educativas y sociales fuera del centro.

- Centros en Régimen Semiabierto: aquellos en los que, por orden judicial, son ingresados los menores que requieren una atención y vigilancia más continuada y cuya salida para actividades educativas y sociales fuera del centro está condicionada por la propia evolución del menor.
- Centros en Régimen Cerrado: aquellos en los que, por orden judicial, ingresan los menores sujetos a medidas que requieren una vigilancia y control especial. Este tipo de centros cuenta con un plan de seguridad específico, donde se incluyen aquellos materiales de que dispone el centro y el personal especializado destinado a tales fines.
- Centros de internamiento terapéutico: aquellos en los que, por orden judicial, son ingresados los menores que padezcan anomalías o alteraciones psíquicas, dependencia de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias psicotrópicas, o padezcan alteraciones graves de la percepción de la realidad y no puedan ser tratados en su entorno de forma ambulatoria.

### **3.4.2. Derechos de los menores internados**

- Todos los menores internados tienen derecho a que se respete su propia personalidad, su libertad ideológica y religiosa y los derechos e intereses legítimos no afectados por el contenido de la condena, especialmente los inherentes a la minoría de edad civil.
- En consecuencia, se reconocen a los menores internados los siguientes derechos:
  - Derecho a que la entidad pública de la que depende el centro vele por su vida, su integridad física y su salud, sin que puedan, en ningún caso, ser sometidos a tratos degradantes o a malos tratos de palabra o de obra, ni ser objeto de un

rigor arbitrario o innecesario en la aplicación de las normas.

- Derecho del menor de edad civil a recibir una educación y formación integral en todos los ámbitos y a la protección específica que por su condición le dispensan las leyes.
- Derecho a que se preserve su dignidad y su intimidad, a ser designados por su propio nombre y a que su condición de internados sea estrictamente reservada frente a terceros.
- Derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, religiosos, económicos y culturales que les correspondan, salvo cuando sean incompatibles con el objeto de la detención o el cumplimiento de la condena.
- Derecho a estar en el centro más cercano a su domicilio, de acuerdo a su régimen de internamiento, y a no ser trasladados fuera de su Comunidad Autónoma excepto en los casos y con los requisitos previstos en esta Ley y sus normas de desarrollo.
- Derecho a la asistencia sanitaria gratuita, a recibir la enseñanza básica obligatoria que corresponda a su edad, cualquiera que sea su situación en el centro, y a recibir una formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias.
- Derecho a un programa de tratamiento individualizado y de todos los internados a participar en las actividades del centro.
- Derecho a comunicarse libremente con sus padres, representantes legales, familiares u otras personas y a disfrutar de salidas y permisos, con arreglo a la ley.
- Derecho a comunicarse reservadamente con sus letrados, con el Juez de Menores competente, con el Ministerio Fiscal y con los servicios de Inspección de centros de internamiento.

- Derecho a formular peticiones y quejas a la Dirección del centro, a la entidad pública, a las autoridades judiciales, al Ministerio Fiscal, a la Defensora del Pueblo y a presentar todos los recursos legales que prevé la Ley ante el Juez de Menores competente, en defensa de sus derechos e intereses legítimos.
- Derecho a recibir información personal y actualizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal y judicial, de las normas de funcionamiento interno de los centros que los acojan, así como de los procedimientos concretos para hacer efectivos tales derechos, en especial para formular peticiones, quejas o recursos.
- Derecho a que sus representantes legales sean informados sobre su situación y evolución y sobre los derechos que a ellos les corresponden, con los únicos límites previstos en la Ley.
- Derecho de las menores internadas a tener en su compañía a sus hijos menores de tres años, si los hubiere, en las condiciones y con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

### **3.4.3. Medidas diferentes al internamiento**

- Como ya ha quedado señalado, los Juzgados de Menores pueden acordar otras medidas, siempre con una perspectiva educativa, entre las que se encuentra el tratamiento ambulatorio, la asistencia a centros de día, la permanencia en el domicilio durante los fines de semana, la libertad vigilada con seguimiento por personal especializado, la convivencia con otra persona, familia o grupo educativo y la realización de tareas socio-educativas, entre otras.
- Para la ejecución de estas medidas en medio abierto, el Gobierno de Navarra dispone de equipos técnicos que se encargan de instrumentalizar tales actuaciones, además de la tradicional colaboración de diferentes entidades y asociaciones sin ánimo de lucro que desarrollan programas bajo su supervisión.

### 3.5. Protección Jurídica

- Junto a todas las específicas prestaciones que corresponde llevar a cabo a los poderes públicos para la concreción de los derechos de los menores, existe también el deber genérico de su protección que se materializa en los siguientes derechos.
- En los centros de atención sanitaria en los que se produzcan nacimientos se establecerán las garantías necesarias para la inequívoca identificación de los recién nacidos.
- El Gobierno de Navarra adoptará las medidas necesarias para la inscripción del nacimiento de un menor en el Registro Civil cuando las personas legalmente obligadas a ello no lo efectúen.
- El Gobierno de Navarra protegerá el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a las intromisiones ilegítimas, en cuyo caso, además, deberá ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.
- El Gobierno de Navarra fomentará los programas informativos y formativos destinados específicamente a menores y velará porque en medios de comunicación o anuncios publicitarios no se difundan programas, publicidad, mensajes o imágenes que vulneren sus derechos.
- El Gobierno de Navarra promoverá y desarrollará acciones encaminadas al fomento y divulgación de los derechos de los menores.
- Sin perjuicio del derecho que tienen reconocidos los menores a ser oídos, en la forma legalmente establecida, en el curso de los procedimientos administrativos que pudieran afectarles, el Gobierno de Navarra promoverá que este derecho se haga también efectivo en el ámbito familiar y en los procedimientos judiciales.

## 4. BENEFICIARIOS

- Serán objeto de protección de sus derechos como menores, en el ámbito de Navarra, aquellas personas menores de 18 años y se encuentren en el territorio de esta Comunidad Foral.
- El reconocimiento y protección de los derechos establecidos para los menores se realizará sin discriminación alguna por razón de nacimiento, nacionalidad, etnia, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal, familiar o social.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor. (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual)

Los requisitos que han de cumplir la madre y/o padre para la obtención de las prestaciones con cargo al Sistema Público de la Seguridad Social vienen detallados para cada supuesto en cuestión en el Capítulo 1 del Volumen IV de este Manual.

#### 5.1. Prestaciones para la atención de menores en su medio

##### 5.1.1. Ayudas Económicas Familiares

Tienen como destinatarios a familias en las que concurran los siguientes requisitos:

- Existencia de indicadores de riesgo para el menor.
- Existencia de necesidades básicas del menor no cubiertas.
- Falta de recursos económicos en el hogar del menor.
- Aceptación por los destinatarios del programa de intervención familiar y de la intervención de los Servicios Sociales de Base.

Es decir, que se trata de familias que pueden garantizar una atención adecuada a sus hijos pero que, por diferentes circunstancias, están atravesando graves carencias, de tal manera que precisan de apoyo económico para satisfacer las necesidades básicas, y de este modo evitar la desestructuración familiar.

### **5.1.2. Asistencia Domiciliaria**

Tienen como destinatarios a familias en las que concurren los siguientes requisitos:

- Que sea una familia, en principio, capaz de proporcionar unos cuidados básicos a sus hijos pero que:
  - Transitoriamente el habitual responsable de las funciones de atención, higiene, alimentación y educación se encuentra físicamente incapacitado para ejercerlas o ha debido ausentarse temporalmente.
  - Existe una falta de recursos personales en el responsable familiar para gestionar la propia familia.
  - Existe una relación de conflictiva entre los miembros de la familia.
- Así pues entrará en juego el Educador Familiar que es un especialista que interviene directamente en el domicilio familiar, incidiendo en todas las áreas: psicológica, social, escolar, sanitaria, ocio y tiempo libre, relaciones familiares..., con la colaboración y aprobación de los padres.

### **5.1.3. Centros de Día**

- Pueden ser usuarios de los Centros de Día los menores que precisen una intervención integral y que cuenten con suficiente apoyo familiar, de tal forma que el menor pueda pasar la noche en el domicilio familiar.

### **5.1.4. Actividades Preventivas**

- Para concurrir a las subvenciones que concede el Gobierno de Navarra a favor de asociaciones y

entidades de iniciativa social para la realización de actividades preventivas dirigidas a menores en dificultad y/o conflicto social, es preciso que se den los siguientes requisitos:

- Ser personas físicas y/o jurídicas que actúen en materia de Servicios Sociales.
  - Llevar a cabo su actividad en la Comunidad Foral de Navarra.
  - Estar inscritas en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Servicios Sociales.
- En cuanto a la documentación que es preciso que presenten:
- Documentación acreditativa de la personalidad.
  - Memoria justificativa de la subvención solicitada y en su caso, programa detallado de las actividades a desarrollar en el año en curso.
  - Memoria de las actividades realizadas en el año anterior y número de participantes.
  - Presupuesto detallado de gastos e ingresos y fuentes de financiación previstas.
  - Balance y cuenta de pérdidas y ganancias en su caso, del ejercicio económico anterior.
  - Declaración jurada sobre subvenciones solicitadas y concedidas de otros Organismos para el ejercicio en curso y destinado al mismo fin.
  - En caso de que sea una asociación, relación nominal actualizada y DNI de socios y cuota anual.
  - Solicitud de abono por transferencia.
  - Otros documentos que considere de interés el solicitante en apoyo a su demanda.

### **5.1.5. Acceso a Escuelas Infantiles dependientes del INBS**

- Es requisito imprescindible que el menor para quien se solicita plaza en la guardería esté dentro de los límites de edad establecidos (entre los 4 meses y los 3 años).
- El acceso a las plazas requiere presentar solicitud en impreso específico, debidamente cumplimentada y firmada, a la que se adjuntará la siguiente documentación:
  - Situación laboral: nómina del padre y de la madre.
  - Libro de familia.
  - Proximidad: certificado de empadronamiento y/o copia de documento que acredite el lugar de trabajo del padre o de la madre.
  - Otros problemas o circunstancias: se deberá presentar copia de todo informe o justificante que avale la dificultad que presenta el/la solicitante: certificados de minusvalía, informes médicos, psicológicos, sociales o de servicios especializados que realizan la derivación del/la menor a una escuela infantil.
  - Fotocopia del número de la cuenta bancaria.
  - Documento de aceptación de la normativa sanitaria del centro.

### **5.1.6. Punto de Encuentro Familiar**

Las personas que tienen acceso a este servicio son aquellas en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Familias que, durante y después del proceso de separación, tienen conflicto o dificultad para mantener la relación entre los hijos menores y ambos padres.
- Padre/madre que no ostenta la guarda, sin vivienda en la ciudad o que ésta no reúna las

debidas condiciones, que viva en pensiones, que existan miembros desaconsejables en la familia extensa, etc.

- Padre/madre que no ostenta la guarda y custodia, con algún tipo de enfermedad, sin habilidades en la crianza o cuando las circunstancias personales aconsejen la supervisión de esos encuentros.
- Familias en las que existe oposición o bloqueo por parte del progenitor que tiene la guarda y custodia al régimen de visitas.
- Menores que se niegan a relacionarse con el progenitor que no ejerce la guarda y custodia.
- Menores que se encuentran separados de sus progenitores con medida de protección de acogimiento en familia extensa o ajena, tanto en procedimientos judiciales como administrativos.

## **5.2. Atención al Menor con Medidas Alternativas que implican Separación de la Familia Biológica**

### **5.2.1. El Acogimiento Familiar**

- Por un lado, hemos de estar en presencia de un menor que por su edad (entre 0 y 18 años) y situación familiar pueda beneficiarse de un acogimiento familiar. Esto queda en manos, bien de la Entidad pública, bien del Juzgado de Familia, según los supuestos.
- Por otro lado, en cuanto a la familia acogedora hay que distinguir:
  - Si se trata de la familia extensa: ha de estar de acuerdo, mostrar su disposición y, además, debe tener capacidad para responsabilizarse del menor.
  - Si es familia ajena: debe de ser valorada como idónea para acoger a ese menor concreto.
- En todo caso, la entrega de los menores en acogimiento familiar se realizará por el Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social,

previo los informes favorables de la Comisión técnica de adopciones y acogimiento familiar

### **5.2.2. Acogimiento Residencial de Protección**

- Este tipo de acogimiento está destinado a menores de 18 años sin especial conflictividad, cuya problemática familiar impide su desarrollo adecuado en su propio medio, bien por carencia de familia directa, ausencias de figuras de referencia válidas, deficiente estructura familiar, maltrato, situación de riesgo, etc.
- Para ello es preciso que el menor y su familia sean valorados por los Servicios sociales de Base y por el Equipo de valoración de menores en dificultad social, como beneficiarios de este recurso.
- Es una intervención preventiva, paliativa de carencias, con temporalidad condicionada a la evolución de la problemática propia y familiar y orientada hacia un tratamiento lo más próximo al normalizado.
- El internamiento permite una intervención integral con el menor tratando desde las facetas propiamente asistenciales a las conductuales, intelectuales, habilidades sociales, desarrollo de la personalidad, prevención de conflictos, etc.
- Los centros de internamiento pueden ser propios del Gobierno de Navarra, concertados o ajenos por sistema de pago de estancias.

### **5.2.3. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto**

- Este tipo de acogimiento está destinado a menores de entre 14 y 18 años con problemas de conducta graves o cuyas conductas exceden el ámbito de la protección anteriormente tratado.
- Es preciso, además, que la problemática del menor y su familia sean valoradas por los Servicios sociales de Base y el Equipo de valoración de jóvenes en conflicto social del INBS, o que exista resolución judicial de cumplimiento de esta medida.

## 5.2.4. Adopción

### A) NACIONAL

- Son requisitos para ser adoptado:
  - Ser menor entre 0 y 18 años.
  - Ser huérfano, abandonado o que los padres biológicos hayan consentido libremente y sin presiones que su hijo/a sea adoptado.
  - Que el juez o la autoridad administrativa lo hayan declarado adoptable.
  - Si es mayor de 12 años, debe consentir en la adopción.
  
- Son requisitos para ser adoptante:
  - Ser de nacionalidad española y residir en Navarra, salvo que las especiales circunstancias que concurren en el menor aconsejen que resida fuera del territorio foral.
  - Ser mayor de 25 años. En la adopción por ambos cónyuges o pareja de hecho que uno de ellos haya alcanzado dicha edad.
  - Tener una diferencia de edad con el adoptado de al menos 14 años.
  - Ser declarado idóneo por el I.N.B.S. lo cual implica disponer de un informe favorable psicológico y socio-económico emitido por la Comisión Técnica de Adopciones y Acogimiento Familiar dependiente de ese organismo.
  - Haber presentado la correspondiente solicitud de adopción en el Registro General del Gobierno de Navarra.
  - Consentir la adopción en presencia del juez.

## B) INTERNACIONAL

- Son requisitos para ser adoptado:

- Ser menor entre 0 y 18 años.
- Ser huérfano, abandonado o que los padres biológicos hayan consentido libremente y sin presiones que su hijo/a sea adoptado.
- Que el juez o la autoridad administrativa lo hayan declarado adoptable.
- Si es mayor de 12 años, debe consentir en la adopción.

- Son requisitos para ser adoptante:

- Ser mayor de 25 años. En la adopción por ambos cónyuges o pareja de hecho que uno de ellos haya alcanzado dicha edad.
- Tener una diferencia de edad con el adoptado de al menos 14 años.
- Ser declarado idóneo por el I.N.B.S. lo cual implica disponer de un informe favorable psicológico y socio-económico emitido por la Comisión Técnica de Adopciones y Acogimiento Familiar dependiente de ese organismo.
- Consentir la adopción en presencia del juez.

### 5.3. Asistencia a los menores infractores

- Las medidas de internamiento en centros para menores infractores, sea cual sea su régimen, están destinadas a jóvenes que reúnan los siguientes requisitos:

- Menores de entre 14 y 18 años.
- Que hayan cometido alguna falta tipificada como tal por el Código Penal.
- Y que al ser juzgados por ella, el Juez de Menores les haya impuesto esta medida.

## **6. PROCEDIMIENTO**

### **6.1. Prestaciones con cargo al Sistema Público de Seguridad Social, por el nacimiento o llegada del menor.** (Ver Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual)

Los distintos procedimientos o pasos que se han de seguir para la obtención de las prestaciones con cargo al Sistema Público de la Seguridad Social, así como la documentación que es preciso adjuntar, vienen detallados para cada supuesto en cuestión en los Capítulo 3 del Volumen III y Capítulo 3 del Volumen IV de este Manual.

### **6.2. Prestaciones para la atención de menores en su medio**

#### **6.2.1. Ayudas Económicas Familiares**

- El expediente para la concesión de la ayuda se inicia de oficio, a instancia y propuesta de los Servicios Sociales de Base o, en su caso, del equipo de menores en dificultad y/o conflicto social del Instituto Navarro de Bienestar Social, cuando hubieren detectado y valorado que existe una situación de desprotección para los menores que tiene su origen en una falta de recursos materiales, de tal manera que se puede solucionar manteniendo al menor en su entorno, evitando el riesgo de desintegración, desarraigo familiar e internamiento.
- Se elaborará, en todo caso, un informe sobre la situación socio-familiar del menor y su unidad familiar que contendrá también el contraste sobre la percepción de otras prestaciones sociales. En atención a este informe, se propondrá la concesión o denegación de la ayuda, así como las condiciones de la misma en su caso, e igualmente las obligaciones que debe contraer el destinatario en cuanto a la finalidad para la que se concede.
- Junto con este informe, se adjuntará:
  - Fotocopia del Documento Nacional de Identidad.

- Fotocopia del Libro de Familia, cuando se posea, y relación del número de miembros, indicando datos de parentesco respecto de la persona principal, integrantes de la unidad convivencial.
  - Certificado de empadronamiento donde se acredite la antigüedad del mismo.
  - Documento acreditativo de la condición civil foral para los nacidos fuera de Navarra que lleven menos de diez años residiendo en la Comunidad Foral.
  - Fotocopia de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Patrimonio. Cuando no tuviesen obligación legal de presentar tales declaraciones, se realizará declaración jurada de los ingresos que perciban y de los bienes que posean.
  - Solicitud de abono por transferencia del Gobierno de Navarra.
- La tramitación y resolución de esta prestación será cursada a través de los Servicios Sociales de Base o, si éstos no estuvieran en funcionamiento, por los servicios competentes en materia de asistencia social, corresponderá al Instituto Navarro de Bienestar Social.
  - El plazo de resolución de las ayudas es el previsto en la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.
  - En los casos de extrema urgencia o emergencia social se podrá acordar, previo informe social que así acredite, la concesión inmediata de la ayuda, sin perjuicio de su posterior tramitación por el procedimiento ordinario.

### **6.2.2. Asistencia Domiciliaria**

- El procedimiento general de concesión de este servicio, será el siguiente:
  - Solicitud por parte del equipo de los Servicios Sociales de Base del domicilio del menor.

- Estudio y valoración de la familia por parte de los Servicios Sociales de Base y/o el Instituto Navarro de Bienestar Social, para ver si realmente es susceptible de poder beneficiarse de este programa de educación familiar.
  - Informe psico-social de la familia realizado por los Servicios Sociales de Base; informes de la situación escolar del menor, a realizar por el centro donde se encuentra escolarizado; informes de salud mental (si existe esta problemática)...
  - Junto con la documentación a presentar debe incluirse fotocopia del DNI y del Libro de Familia.
  - Propuesta de resolución de la petición efectuada por los profesionales del equipo.
  - Decisión sobre la concesión o denegación del servicio por parte del órgano administrativo competente.
- En algún caso, esta medida puede ser impuesta por el Juzgado de Familia.
  - Desde el Equipo de Atención de menores en dificultad social se realizará un seguimiento y evaluación del programa y del menor.

### **6.2.3. Actividades Preventivas**

- Las solicitudes se presentarán en el Registro del Instituto Navarro de Bienestar Social, en el primer mes de cada año. Excepcionalmente serán admitidas a trámite las presentadas fuera de dicho plazo si estuviera debidamente justificado.
- La Subdirección de Prestaciones y Cooperación Social del Instituto Navarro de Bienestar Social tramitará, valorará y podrá requerir documentación complementaria y realizar las comprobaciones que procedan para la resolución de las subvenciones.
- La tramitación de las solicitudes de subvención para funcionamiento, equipamientos menores y fomento de actividades en materia de Servicios Sociales, se

realizará por el Instituto Navarro de Bienestar Social, siendo resueltas por el Director Gerente del citado Instituto.

- En la resolución de concesión figuraran los fines, el importe y la forma de abono de la subvención.
- Los plazos, requisitos y lugar de presentación de solicitudes vendrán determinados con la Orden Foral de convocatoria.
- Las diferentes modalidades de subvención tendrán como límite las consignaciones presupuestarias que figuren en los Presupuestos Generales de Navarra en cada ejercicio económico.
- Los beneficiarios de las subvenciones deberán destinarlas a los fines para los que se concedan y justificar documentalmente su aplicación, así como admitir y facilitar las comprobaciones requeridas por la Administración.
- El incumplimiento de lo establecido en las bases de la convocatoria o falseamiento comprobado de datos o modificación de los fines en razón de los cuales se concedió la subvención, dará lugar a la pérdida de la misma, a la obligación de reintegro de las cantidades que hubieran sido percibidas y a la inadmisión de las posteriores solicitudes de subvención con idéntica o similar finalidad, sin perjuicio de las demás responsabilidades previstas en el ordenamiento jurídico.

#### **6.2.4. Acceso a Escuelas Infantiles dependientes del INBS**

- La convocatoria de plazas es anual y, habitualmente, se realiza en el mes de marzo.
- Una vez presentada la documentación necesaria (ver apartado 5.2.5.), para resolución favorable o desfavorable de la misma se tiene en cuenta el siguiente Baremo:
  - Situación laboral: trabajo del padre y de la madre: 10 puntos.

- Proximidad: cercanía del domicilio familiar o lugar de trabajo del padre o la madre: 2 puntos.
- Hermanos en el Centro: niños cuyo hermano continúe en la guardería infantil en el curso para el que solicite plaza: 3 puntos.
- Composición familiar:
  - Familias con dos hijos menores de 4 años: 2 puntos.
  - Familias con tres hijos o más o con título de familia numerosa: 1 punto;
  - Por solicitar plaza para niños nacidos en el mismo año o con una diferencia de edad inferior a 12 meses: 10 puntos.
- Situaciones sociales o excepcionales:
  - Enfermedades permanentes en los padres que dificulten notoriamente la atención del niño o niña: 10 puntos;
  - Cargas familiares de terceros como ancianos imposibilitados, minusválidos: 5 puntos;
  - Problemas o circunstancias que sean estimados concurrentes por el Instituto Navarro de Bienestar Social como el consejo profesional sobre la necesidad de guardería infantil para el desarrollo del niño o niña, informe social que valore la necesidad del niño o niña de acudir a una guardería infantil, situaciones excepcionales valoradas por el propio Instituto: hasta 15 puntos;
  - Niños sujetos del Programa de Integración en Escuelas Infantiles, previo informe técnico de idoneidad emitido por el Instituto Navarro de Bienestar Social: acceso directo;
  - Niños amparados por actuaciones de Protección del Instituto Navarro de Bienestar Social: acceso directo.
- A igualdad en la puntuación, se asignarán las plazas disponibles por sorteo público.

### **6.2.5. Puntos de Encuentro Familiar**

- Los casos que llegan al Punto de Encuentro han podido ser derivados:
  - Por el Juzgado de Familia que conoce del procedimiento familiar, mediante auto en el que se regula el régimen de visitas. A petición de las partes o a iniciativa propia del juez, se señala que el cumplimiento del régimen de visitas se llevará a cabo en el Punto de Encuentro.
  - Por el equipo de acogimiento de Bienestar Social, para el caso de las visitas de los menores a sus padres biológicos.

### **6.3. En los Procedimientos de Adopción de Medidas que implican la Separación del Menor de su Familia de Origen**

#### **6.3.1. Declaración de Desamparo**

- La calificación de una situación como de desamparo la realiza la entidad pública, valorando, en cada caso concreto, el interés del menor y la urgencia y gravedad del hecho. Así, habrá situaciones (agresiones graves, abusos sexuales, abandono absoluto, etc.) en que aparecerá bastante clara la concreción del desamparo, y otras en que será necesario valorar todas las circunstancias que rodean al menor, para determinar la existencia o no del desamparo.

#### **6.3.2. Acogimiento Familiar.**

- El acogimiento familiar se formaliza administrativamente sin necesidad de intervención judicial, cuando, además de consentimiento de la propia Entidad Pública (INBS), de los acogedores y del niño, conste el de los padres o tutores del menor, a menos que éstos fuesen desconocidos. En caso contrario, es necesaria una resolución judicial acordando su constitución, a propuesta de la Entidad pública o el Ministerio fiscal.
- El acogimiento, ya sea administrativo o judicial, debe de aparecer reflejado en un documento (acta o auto),

en el que figurarán las condiciones en que se va a desarrollar, tales como su carácter remunerado o no, el régimen de visitas de los padres, etc.

- Entre la documentación que es necesario que aporten los acogedores se encuentra: la solicitud de acogimiento, fotocopia del DNI, Libro de Familia, Cartilla de la Seguridad Social, etc.
- El Instituto Navarro de Bienestar Social es el encargado de ejercer las funciones de captación, selección, soporte y control de personas o familias de acogida, así como la gestión de las ayudas económicas a las mismas.

### **6.3.3. Acogimiento Residencial de Protección**

- El ingreso en el centro puede ser a solicitud de los padres, del INBS o del Juzgado de Familia. En todo caso, el INBS asume la guarda del menor ya sea guarda administrativa - cuando se cuenta con el consentimiento de los padres - o la guarda judicial - cuando es impuesta por el Juzgado de Familia- y delega en los centros.
- Los centros de acogimiento residencial en Navarra son de dos tipos: concertados y privados, mediante pago de estancia
- Para tomar esa decisión es necesario contar con la siguiente documentación:
  - Informe psico-social de la familia realizado por los servicios sociales de Base.
  - Informes de la situación escolar de los menores a realizar por el colegio o centro escolar al que acude el menor.
  - Informes de Salud Mental, si existe esta problemática.
  - Fotocopia del D.N.I.
  - Libro de familia.
  - Tarjeta sanitaria.

#### **6.3.4. Acogimiento Residencial de Jóvenes en Conflicto**

- El ingreso en el centro puede ser por la vía administrativa o la judicial. En ambos casos es documentación necesaria:
  - Informe psico-social de la familia realizado por los servicios sociales de Base.
  - Informes de la situación escolar de los menores a realizar por el colegio o centro escolar al que acude el menor.
  - Informes de Salud Mental, si existe esta problemática.
  - Fotocopia del D.N.I.
  - Libro de familia.
  - Tarjeta sanitaria.

#### **6.3.5. Adopción**

##### **A) NACIONAL**

- Para que se inicie el expediente judicial de adopción, la legislación civil exige la propuesta previa de la entidad pública, en este caso, del Instituto Navarro de Bienestar Social, encargado de seleccionar los adoptantes más adecuados para cada menor, en interés prioritario del mismo y con objeto de evitar el tráfico de niños y la actuación de dudosos intermediarios. Sólo en casos excepcionales no será necesaria esta propuesta previa.
- La resolución de adopción la acuerda el Juez de Familia.
- Se requiere el consentimiento expreso a la adopción de la persona adoptante o personas adoptantes y del menor si tiene más de 12 años quien, en cualquier caso, siempre deberá ser oído.
- En cuanto a los padres naturales del niño, en principio es necesario también su asentimiento, salvo que estén

privados legalmente de la patria potestad, existan motivos suficientes para privarles de ella o estén imposibilitados para ello:

- Si no pueden ser localizados o si, una vez citados, no comparecen, se prescindirá de este trámite y la adopción podrá ser constituida.
  - En caso del supuesto legal de padres desconocidos se prescindirá del trámite del asentimiento.
  - Será la Entidad Pública, y no los padres biológicos, quien proponga al Juzgado las personas adoptantes de su hijo, salvo en los casos en que no fuera precisa la propuesta previa de la entidad pública.
- La Ley exige a las personas que intervengan en estos procedimientos que todas las actuaciones, judiciales o no, se lleven a cabo con la conveniente reserva, a fin de que la familia de origen del menor no pueda identificar a la adoptiva.

## B) INTERNACIONAL

- Los pasos a dar, así como la tramitación y documentación necesarios son los que indica cada país de origen del menor.
- Nuestra Ley estatal es la que regula la intervención de la Administración de todas las Comunidades autónomas, señalándose tres competencias básicas a este respecto:
- La recepción y tramitación de las solicitudes ya sea directamente o a través de entidades debidamente acreditadas.
  - La expedición, en todo caso, de los certificados de idoneidad y, cuando lo exija el país de origen del adoptado, la expedición del Compromiso de Seguimiento.
  - La acreditación, control, inspección y elaboración de directrices de actuación de las entidades que

realicen funciones de mediación en su ámbito territorial.

- Así pues, el Instituto Navarro de Bienestar Social tiene las siguientes funciones en esta materia:

- Información, orientación, asesoramiento y formación de familias o personas que deseen adoptar un menor en un país extranjero.
- Gestión y tramitación de la documentación requerida por el país de origen del niño según la legislación vigente.
- Seguimiento de los menores llegados a Navarra.
- Acreditación de entidades colaboradoras de la adopción internacional. Son entidades colaboradoras en materia de adopción internacional, o ECAIS, aquellas entidades sin ánimo de lucro, legalmente constituidas que, teniendo como finalidad la protección de menores y reuniendo los requisitos señalados por Ley, obtengan la correspondiente acreditación del Instituto Navarro de Bienestar Social para ejercer funciones de mediación en adopciones internacionales, por delegación de la Entidad Pública.

#### **6.4. Asistencia a los menores infractores**

- El procedimiento para la adopción de medidas de internamiento en centros para menores infractores es siempre de carácter judicial y se celebra ante el Juez de Menores.
- Por tanto a esta medida no puede llegarse nunca por la vía administrativa.

#### **7. LIMITACIONES AL EJERCICIO DEL DERECHO**

- Las ayudas y prestaciones que impliquen un coste económico se condicionan a la existencia de créditos presupuestarios para su atención.
- Las prestaciones y ayudas que se otorguen previa convocatoria pública, estarán sujetas a las condiciones,

límites y requisitos que se establezcan en la respectiva convocatoria.

- Con respecto a las prestaciones y servicios que integran la ayuda a domicilio:
  - Los servicios y ayudas tendrán carácter transitorio.
  - Se financiarán con participación de las personas que reciben el servicio, en función de su renta personal anual y si la renta personal anual fuera inferior al 50% del salario mínimo interprofesional, quedarán exentas de pago alguno.
- Las prestaciones y ayudas que puedan otorgarse, pueden condicionarse al cumplimiento de determinados compromisos por parte de la persona beneficiaria de la ayuda, que tendrán que estar recogidos y detallados en la resolución de concesión de las mismas.

## **8. GARANTÍAS DEL EJERCICIO DEL DERECHO**

### **8.1. Generales**

- En general, los menores para la defensa de sus derechos, podrán personalmente o a través de su representante legal:
  - Dirigirse a las Administraciones Públicas en demanda de la protección y asistencia que precisen.
  - Poner en conocimiento del Ministerio Fiscal aquellas situaciones y actuaciones que atenten contra sus derechos e integridad.
  - Presentar quejas ante la Defensora del Menor.

**8.2. Recursos Administrativos y Judiciales.** (Ver Capítulo 3, Tomo I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)

- Contra las resoluciones administrativas que decidan las peticiones y solicitudes de los menores o sus representantes legales en el ejercicio de sus derechos, se podrá interponer:
  - Recurso de Alzada, ante el superior jerárquico del que la dictó, cuando la resolución de que se trate no agote la vía administrativa, en el plazo de un mes desde que se notificó, o de tres meses si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Recurso de Reposición, con carácter potestativo ante el mismo órgano o autoridad que la dictó, cuando la resolución agota la vía administrativa, en el plazo de un mes desde que se notificó, o de tres meses, si se considerara desestimada por silencio administrativo.
  - Contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto, o seis meses desde que se entendiera desestimado por silencio administrativo.
  
- Frente a las resoluciones administrativas que se dicten en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social en materias sujetas al ámbito de la jurisdicción social se podrá interponer:
  - Reclamación previa ante el mismo órgano o autoridad administrativa que la dictó, en el plazo de 30 días.
  - Contra la resolución que hubiera resuelto la reclamación administrativa previa, o si hubiera transcurrido un mes sin que se hubiera contestado a la misma, se podrá interponer demanda ante el Juzgado o Tribunal de la Jurisdicción Social que procediera.
  
- Los menores internos en centros de reforma por resolución judicial recibirán a su ingreso en el centro, información escrita sobre sus derechos y obligaciones,

el régimen de internamiento en el que se encuentran, las cuestiones de organización general, las normas de funcionamiento del centro, las normas disciplinarias y los medios para formular peticiones, quejas o recursos. La información se les facilitará en un idioma que entiendan. A los que tengan cualquier género de dificultad para comprender el contenido de esta información se les explicará por otro medio adecuado.

- Todos los internados podrán formular, verbalmente o por escrito, en sobre abierto o cerrado, peticiones y quejas a la entidad pública sobre cuestiones referentes a su situación de internamiento. Dichas peticiones o quejas también podrán ser presentadas al Director del centro, el cual las atenderá si son de su competencia o las pondrá en conocimiento de la entidad pública o autoridades competentes, en caso contrario.

### **8.3. Queja ante la Defensora del Pueblo de Navarra.**

(Ver Capítulo 4 del Volumen I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)

- Con independencia de los recursos y reclamaciones administrativas que se puedan formular, se podrá presentar queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra, en cualquier momento en que se considere que la actuación de la Administración vulnera los derechos que les garantizan las normas y disposiciones jurídicas en vigor.

## **9. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **INSTITUTO NAVARRO DE BIENESTAR SOCIAL**

(Infancia y Juventud)

C/ González Tablas s/n – 31003 Pamplona

Tlfonos.: 848-42 69 00 (Centralita) y 848-42 69 19

(Acogimiento de niños en familias)

Fax: 948-24 01 08

Página web: [www.navarra.es/inbs](http://www.navarra.es/inbs)

Correo electrónico: [inbs@cfnavarra.es](mailto:inbs@cfnavarra.es)

## **AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

### **AREA DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Zapatería nº 40 – 31001 Pamplona  
Tlfno.: 948-42 05 22 - Fax: 948-42 05 40  
Página web: [www.pamplona.net](http://www.pamplona.net)  
Correo electrónico: [m.ilundain@ayto-pamplona.es](mailto:m.ilundain@ayto-pamplona.es)

### **ATENCION PRIMARIA EN PAMPLONA: UNIDADES DE BARRIO**

#### **CASCO VIEJO**

C/ Jarauta nº 43 – 31001 Pamplona  
Tlfno.: 948-21 26 49 - Fax: 948-22 36 84

#### **CHANTREA**

C/ Beorlegui nº 46 – 31015 Pamplona  
Tlf.: 948-13 32 79 - Fax: 948-13 20 40

#### **ECHAVACOIZ**

Grupo Urdanoz nº 7, bajo – 31009 Pamplona  
Tlfno.: 948-25 43 59 – Fax: 948-17 36 33

#### **ENSANCHE Y LEZCAIRU**

C/ Padre Calatayud nº 4-6, bajo – 31003 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 08 05 - Fax: 948-23 95 23

#### **ERMITAGAÑA**

C/ Ermitagaña nº 42-44, bajo – 31008 Pamplona  
Tlfno.: 948-25 53 54 - Fax: 948-25 53 54

#### **ITURRAMA**

C/ San Juan Bosco nº 15 – 31007 Pamplona  
Tlfno.: 948-27 63 05 - Fax: 948-27 62 00

#### **MENDILLORRI**

Concejo de Ardanaz nº 4, bajo C– 31016 Pamplona  
Tlfno.: 948-16 00 47 - Fax: 948-16 19 00

## MILAGROSA

C/ Río Irati nº 9-11, trasera – 31005 Pamplona  
Tlfno.: 948-24 27 17 - Fax: 948-24 76 85

## ROCHAPEA

(Centro Juslarrocha) C/ Errotazar s/n – 31014 Pamplona  
Tlfnos.: 948-13 35 54 y 948-13 21 57  
Fax: 948-13 35 94

## SAN JORGE

C/ Sanduzelai nº 11 – 31012 Pamplona  
Tlfnos.: 948-12 74 87 y 948-12 71 33  
Fax: 948-12 71 33

## SAN JUAN

Plaza Obispo Irurita, nº 14 – 31011 Pamplona  
Tlfnos.: 948-17 43 24 y 948-25 10 12  
Fax: 948 17 72 84

## **ATENCION PRIMARIA EN RESTO NAVARRA: SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

### **Allo**

Pza. de Los Fueros, 1 – 31262 Allo  
Tlfno.: 948-52 33 39 - Fax: 948-52 30 12  
Correo electrónico: [ssballo@infolocal.org](mailto:ssballo@infolocal.org)

### **Alsasua**

C/ La Paz nº 7 – 31800 Alsasua  
Tlfno.: 948-46 76 62 – Fax: 948-46 76 62  
Correo electrónico: [ssbaltsasu@infolocal.org](mailto:ssbaltsasu@infolocal.org)

### **Ancín Amescoa**

Ctra. La Ermita, s/n – 31281 Ancín  
Tlfno.: 948-53 42 25 - Fax: 948-53 43 02  
Correo electrónico: [ssbancin@infolocal.org](mailto:ssbancin@infolocal.org)

## **Ansoáin**

Plaza Cosistorial 1 – 31013 Ansoain  
Tlfno.: 948-13 22 22 – Fax: 948-13 22 00

## **Aoiz**

C/ Dgo. Elizondo s/n – 31430 Aoiz  
Tlfno.: 948-33 40 95 - Fax: 948 33 42 97  
Correo electrónico: ssbaoiz@infolocal.org

## **Artajona**

Eugenio Mendioroz, 1 bajo – 31140 Artajona  
Tlfno.: 948-36 43 12 - Fax: 948-36 44 73  
Correo electrónico: ssbartajona@infolocal.org

## **Barañáin**

Plaza de la Paz s/n – 31010 Barañáin  
Tlfno.: 948-19 98 70 - Fax: 948-19 98 71  
Correo electrónico: ssbbaranain@infolocal.org

## **Beriáin**

Plaza del Ayuntamiento s/n – 31191 Beriain  
Tlfno.: 948-31 05 94

## **Berriozar**

Avda. Berriozar nº 10 – 31013 Berriozar  
Tlfno.: 948-30 00 07 – Fax: 948-30 09 50  
Correo electrónico: ssbberriozar@infolocal.org

## **Buñuel**

C/ Gral. Franco, nº 5 – 31540 Buñuel  
Tlfno.: 948-83 35 56 - Fax: 948-83 34 11  
Correo electrónico: ssbbunuel@infolocal.org

## **Burguete**

C/ Roncesvalles nº 29 – 31640 Burguete  
Tlfno.: 948-79 04 39 - Fax: 948-79 04 94  
Correo electrónico: ssbauritz@infolocal.org

## **Burlada**

C/Landazabal, 5 bis – 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-13 66 36 – Fax: 948-13 63 38  
Correo electrónico: [ssbburlada@infolocal.org](mailto:ssbburlada@infolocal.org)

## **Carcastillo**

C/ Mayor nº 16 – 31310 Carcastillo  
Tlfno.: 948-72 54 01 - Fax: 948-71 58 17  
Correo electrónico: [ssbcarcastillo@infolocal.org](mailto:ssbcarcastillo@infolocal.org)

## **Cascante**

Plaza de los Fueros nº 1 – 31520 Cascante  
Tlf.: 948-85 06 59 - Fax: 948-85 06 59  
Correo electrónico: [ssbcascante@infolocal.org](mailto:ssbcascante@infolocal.org)

## **Castejón**

Pl. de los Fueros, nº 1 – 31590 Castejón  
Tlfno.: 948-84 40 60 - Fax: 948-77 07 75  
Correo electrónico: [ssbcastejon@infolocal.org](mailto:ssbcastejon@infolocal.org)

## **Cintruénigo**

Barón De La Torre, nº 62 – 31592 Cintruénigo  
Tlf.: 948-81 22 81 – Fax: 948-81 11 91  
Correo electrónico: [ssbcintfit@infolocal.org](mailto:ssbcintfit@infolocal.org)

## **Corella**

Plaza España, nº 1 – 31591 Corella  
Tlf.: 948-78 00 04 - Fax: 948-78 00 45  
Correo electrónico: [ssbcorella@infolocal.org](mailto:ssbcorella@infolocal.org)

## **Etxarri-Aranatz**

C/ Nagusia 28 – 31820 Etxarri  
Tlf.: 948-46 07 52 - Fax: 948-46 07 29  
Correo electrónico: [ssbetxarri@infolocal.org](mailto:ssbetxarri@infolocal.org)

## **Elizondo**

Pza. de Los Fueros, s/n – 31700 Elizondo  
Tlfno.: 948-58 00 06 - Fax: 948-45 22 69  
Correo electrónico: ssbelizondo@infolocal.org

## **Estella**

Paseo de la Inmaculada nº 1 – 31200 Estella  
Tlfno.: 948-54 82 36 Fax: 948-54 82 32  
Correo electrónico: ssbestella@infolocal.org

## **Funes**

C/ Navarro Villoslada nº 1 – 31360 Funes  
Tlfno.: 948-75 42 31

## **Huarte**

Plaza San Juan nº 1, 3º – 31620 Huarte  
Tlfno.: 948-33 13 09 - Fax: 948 33 50 27  
Correo electrónico: ssbhuarte@infolocal.org

## **Irurtzun**

C/ Trinidad, nº 10, bajo izda – 31291 Irurtzun  
Tlfno.: 948-60 06 94 - Fax: 948-60 04 34  
Correo electrónico: ssbirurtzun@infolocal.org

## **Isaba**

C/ Bornapea, s/n – 31417 Isaba  
Tlfno.: 948-89 33 06 - Fax: 948-89 33 84  
Correo electrónico: ssbisaba@infolocal.org

## **Larraza**

Plaza de los Fueros s/n – 31251 Larraza  
Tlfno.: 948-71 10 44

## **Larraitzar (Valle de la Ulzama)**

C/ San Pedro 11 – 31797 Larraitzar  
Tlfno.: 948-30 53 53 - Fax: 948-30 53 32  
Correo electrónico: ssbultzama@infolocal.org

## **Leitza**

C/ Amazabal, s/n – 31880 Leitza  
Tlfno.: 948-51 08 40 - Fax: 948-51 08 32  
Correo electrónico: ssbleitza@infolocal.org

## **Lesaka**

C/ Andutzeta nº 15 – 31760 Etxarri  
Tlfno.: 948-63 50 36; Fax: 948- 63 52 56  
Correo electrónico: ssblesaka@infolocal.org

## **Lodosa**

C/ Escuelas, nº 2 – 31580 Lodosa  
Tlfno.: 948-69 40 28 - Fax: 948-69 40 19  
Correo electrónico: ssblodosa@infolocal.org

## **Los Arcos**

C/ Ruiz de Alda nº 4 – 31210 Los Arcos  
Tlfno.: 948 64 07 61 - Fax: 948-64 07 61  
Correo electrónico: ssblosarcos@infolocal.org

## **Mendavia**

Pza. Ayuntamiento nº 1 – 31587 Mendavia  
Tlfno.: 948-69 51 01 - Fax: 948-69 51 01  
Correo electrónico: ssbmendavia@infolocal.org

## **Mutilva Baja** (Valle de Aranguren)

C/ Las Escuelas nº 9 – 31192 Mutilva Baja  
Tlfno.: 948-15 13 82 - Fax: 948-24 34 91  
Correo electrónico: ssbaranguren@infolocal.org

## **Noáin** (Valle de Elorz)

Plaza San Miguel nº 5, bajo – 31110 Noain  
Tlfno.: 948-31 82 87 - Fax: 948-31 26 66  
Correo electrónico: ssbnoain@infolocal.org

## **Olite**

Paseo de Doña. Leonor, nº 12 – 31390 Olite

Tlfno.: 948-74 03 90 - Fax: 948-74 03 29

Correo electrónico: [ssbolite@infolocal.org](mailto:ssbolite@infolocal.org)

## **Orcoyen**

Plaza Iturgain nº 1 – 31160 Orcoyen

Tlfno.: 948-32 10 31 - Fax: 948-32 11 12

Correo electrónico: [ssborkoien@infolocal.org](mailto:ssborkoien@infolocal.org)

## **Peralta**

Avda. Estación, nº 2 – 31340 Marcilla

Tlfno.: 948- 75 16 79 - Fax: 948-71 38 42

Correo electrónico: [ssbperalta@infolocal.org](mailto:ssbperalta@infolocal.org)

## **Puente La Reina**

C/ Mayor nº 99 – 31100 Puente La Reina

Tlfno.: 948-34 08 79 - Fax: 948-34 13 05

Correo electrónico: [ssbpueblo@infolocal.org](mailto:ssbpueblo@infolocal.org)

## **San Adrián**

Plza. Los Fueros nº 1-1º – 31570 San Adrián

Tlfno.: 948-67 15 39 - Fax: 948-67 15 39

Correo electrónico: [ssbsanadrian@infolocal.org](mailto:ssbsanadrian@infolocal.org)

## **Sangüesa**

Calle Mercado s/n – 31400 Sangüesa

Tlfno.: 948-43 04 36 - Fax: 948-87 12 47

Correo electrónico: [ssbsangüesa@infolocal.org](mailto:ssbsangüesa@infolocal.org)

## **Santesteban**

C/ Mercaderes, nº17 – 31740 Santesteban

Tlfno.: 948-45 17 46 - Fax: 948-45 17 70

Correo electrónico: [ssbdoneztebe@infolocal.org](mailto:ssbdoneztebe@infolocal.org)

## **Tafalla**

Plaza de Navarra nº 7 - 31300 Tafalla  
Tlfno.: 948-70 18 11 - Fax: 948-70 32 39  
Correo electrónico: ssbtafalla@infolocal.org

## **Tudela**

C/ Diaz Bravo, nº 26 – 31500 Tudela  
Tlfno.: 948-82 67 61 - Fax: 948-82 16 93  
Correo electrónico: ssbtudela@infolocal.org

## **Viana**

Centro De Salud – 31230 Viana  
Tlfno.: 948-64 58 51 - Fax: 948-64 63 74  
Correo electrónico: ssbviana@infolocal.org

## **Valle de Egüés**

C/ San Martín nº 25 – 31486 Egüés  
Tlfno.: 948-33 16 11 - Fax: 948-33 21 82  
Correo electrónico: ssbegues@infolocal.org

## **Valle de Salazar**

C/ Rochapea, 13 – 31690 Ezcaroz  
Tlfno.: 948-89 05 29 - Fax: 948-89 06 06  
Correo electrónico: ssbsalazar@infolocal.org

## **Valtierra**

Pza. Ayuntamiento nº 4 – 31515 Cadreita  
Tlfno.: 948-84 48 02 - Fax: 948-84 48 03  
Correo electrónico: ssbvaltierra@infolocal.org

## **Villatuerta**

Pza. Mayor s/n – 31178 Abárzuza  
Tlfno.: 948-52 02 33 - Fax: 948-52 02 33  
Correo electrónico: ssbvillatuerta@infolocal.org

## **Villava-Atarrabia**

Calle Mayor nº 22 – 31610 Villava  
Tlfno.: 948-13 07 34 - Fax: 948-13 63 86  
Correo electrónico: ssbvillava@infolocal.org

## **Zizur Mayor**

Avda. de Belascoain nº 10 – 31180 Zizur Mayor  
Tlfno.: 948-18 26 63 - Fax: 948-18 53 81  
Correo electrónico: ssbzizur@infolocal.org

## **ENTIDADES QUE REALIZAN ACTIVIDADES PREVENTIVAS**

ASOCIACION LANTXOTEGI (Berriozar) (Granja Escuela)

C/ San Esteban, nº 3 – 31013 Berriozar  
Tlfno.: 948-30 17 73 – Fax: 948-30 17 73  
Correo electrónico: lantxotegi@teleline.es

GRANJA ESCUELA HARITZ BERRI (Ilundain) (Granja Escuela)

C/ San Juan s/n - 31192 Ilundáin  
Tlfno.: 948-33 90 04- Fax: 948- 33 90 04  
Página web: [www.fundacion-ilundain.com](http://www.fundacion-ilundain.com)  
Correo electrónico: fundación@fundacion-ilundain.com

TALLER ESCUELA EL CASTILLO (Cáritas Tudela)  
(Taller Escuela)

Paseo del Castillo – 31500 Tudela  
Tlfno.: 948-82 77 61

TALLER ESCUELA ECHAVACOIZ (Taller Escuela)

C/ Virgen del Soto nº 7, Bajo – 31009 Pamplona  
Tlfno.: 948-26 11 36- Fax: 948- 26 11 36  
Correo electrónico: t\_e\_etxabakoitz@hotmail.com

ASOCIACION LAGUNDU ARAKIL (Actividades  
extraescolares, ocio y tiempo libre)

Calle San Blas s/n - 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-14 34 17

SUSPERTU-PROYECTO HOMBRE (Adolescentes con  
problemas de drogadicción)

Avda Zaragoza nº 23 – 31005 Pamplona  
Tlfno.: 948-29 18 65- Fax: 048- 29 17 40  
Página web: [www.proyectohombrenavarra.org](http://www.proyectohombrenavarra.org)  
Correo electrónico:  
[suspertu@proyectohombrenavarra.org](mailto:suspertu@proyectohombrenavarra.org)

BIDARE (Centro de Orientación Familiar)

C/ Navarro Villoslada nº 8 – 31003 Pamplona  
Tlfno.: 948-24 26 06  
Correo electrónico: [cofuidare@wanadoo.es](mailto:cofuidare@wanadoo.es)

CENTRO PUENTE (Puente La Reina) (Residencia)

C/ Señorío de Sarriá nº 11 – 31100 Puente La Reina  
Tlfno.: 948-34 00 34 – Fax: 948- 34 06 03  
Página web:  
[www.planalfa.es/corazonistas/centropuente](http://www.planalfa.es/corazonistas/centropuente)  
Correo electrónico: [centropuente@corazonistas.com](mailto:centropuente@corazonistas.com)

## **CENTROS DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE PROTECCION CONCERTADOS**

ASOCIACION NAVARRA NUEVO FUTURO

C/ Monasterio Velate nº 1 – 31011 Pamplona  
Tlfno.: 948-19 86 77

ASOCIACION MENSAJEROS DE LA PAZ

Trav. de Tafalla 7 Bajo Dcha - 31004 Pamplona  
Tlfno.: 948-24 99 00 - Fax: 948-29 00 64  
Correo electrónico: [mpazna@las.es](mailto:mpazna@las.es)

## ASOCIACION NAVARRA SIN FRONTERAS

C/ Mutilva Baja nº 17 – 31006 Pamplona  
Tlfno.: 948-15 41 23

## GRANJA ESCUELA HARITZ BERRI (Ilundain)

C/ San Juan s/n - 31192 Ilundáin  
Tlfno.: 948-39 03 76- Fax: 948- 33 90 04  
Página web: [www.fundacion-ilundain.com](http://www.fundacion-ilundain.com)  
Correo electrónico: [fundación@fundacion-ilundain.com](mailto:fundación@fundacion-ilundain.com)

## CENTRO DE OBSERVACIÓN Y ACOGIDA DE MENORES ARGARAY (COA)

C/ Valle de Roncal nº 17 - 31004 Pamplona  
Tlfnos.: 948-24 04 21 y 948-24 99 00 (oficinas) - Fax:  
948-249900 (oficinas)

## **CENTROS DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE PROTECCION PRIVADOS**

### LA PROVIDENCIA

Plaza de Santa María la Real nº 3 – 31001 Pamplona  
Tlfno.: 948-22 18 08 – Fax: 948- 22 19 55  
Correo electrónico: [laprovidencia@telefonica.net](mailto:laprovidencia@telefonica.net)

### MARIA INMACULADA

Avda. de Roncesvalles nº 1 – 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-22 50 08 – Fax: 948- 21 13 19  
Correo electrónico: [minmaculada@planalfa.es](mailto:minmaculada@planalfa.es)

### COLEGIO EL PUY (Estella)

C/ San Pol, 1 - 31200 Estella  
Tlfno.: 948-55 09 38 – Fax: 948- 55 08 72  
Correo electrónico: [nspuye@planalfa.es](mailto:nspuye@planalfa.es)

### COLEGIO LUIS AMIGO (Mutilva)

Carretera Tajonar Km 2 – 31192 Mutilva Baja  
Tlfno.: 948-23 68 50 – Fax: 948- 24 31 11  
Página web: [www.colegioamigo.com](http://www.colegioamigo.com)  
Correo electrónico: [direccion@colegioamigo.com](mailto:direccion@colegioamigo.com)

#### COLEGIO ISTERRIA (Ibero)

C/ Camino, s/n - 31173 Ibero  
Tlf.: 948-32 20 72 – Fax: 948-32 23 11  
Correo electrónico: gbotin.isterria@fundacioncan.com

#### COMUNIDAD TERAPEUTICA DROGAS (Zanduetta)

Bo. Zanduetta s/n – 31438 Zanduetta  
Tlfno.: 948-76 02 26

#### CENTRO PUENTE (Puente la Reina)

C/ Señorío de Sarriá nº 11 – 31100 Puente La Reina  
Tlfno.: 948-34 00 34 – Fax: 948- 34 06 03

#### CENTRO SANTA MARIA (Burlada)

C/ Mayor nº 26 – 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-12 25 99 Fax: 948- 14 27 99  
Página Web: [www.agedna.net](http://www.agedna.net)  
Correo electrónico: [esm@agedna.net](mailto:esm@agedna.net)

#### **CENTROS DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL DE JOVENES EN CONFLICTO**

##### ILUNDAIN (Semi-abierto y cerrado)

C/ San Juan s/n - 31192 Ilundáin  
Tlfno.: 948-39 03 76- Fax: 948- 33 90 04  
Página web: [www.fundacion-ilundain.com](http://www.fundacion-ilundain.com)  
Correo electrónico: [fundación@fundacion-ilundain.com](mailto:fundación@fundacion-ilundain.com)

##### SIN FRONTERAS (Semiabierto)

C/ Mutilva Baja nº 17 – 31006 Pamplona  
Tlfno.: 948-15 41 23

##### ZANDUETA (Semiabierto) (Rehabilitación toxicómanos)

Bo. Zanduetta s/n – 31438 Zanduetta  
Tlfno.: 948-76 02 85; 948- 76 02 59

## ASOCIACIONES

### ASOCIACION MENSAJEROS DE LA PAZ

Trav. de Tafalla 7 Bajo Dcha - 31004 Pamplona  
Tlfno.: 948-24 99 00 - Fax: 948-29 00 64  
Correo electrónico: mpazna@las.es

### ASOCIACIÓN NAVARRA NUEVO FUTURO (ANNF)

Avda. Bayona nº 30 Planta 1º D - 31011 Pamplona  
Tif.: 948-19 85 03 - Fax: 948-19 81 46  
Página Web:www.nuevo-futuro.org  
Correo Electrónico: navarra@nuevo-futuro.org

### ASOCIACIÓN NAVARRA SIN FRONTERAS

C/ Mutilva Alta nº 17 Planta baja - 31006 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 67 76 - Fax: 948-15 41 23  
Correo electrónico: mvsfrontera@terra.es

### FUNDACIÓN TALLER ESCUELA ECHAVACOIZ

C/ Virgen del Soto nº 7 Bajo - 31009 Pamplona  
Tlfno.: 948-26 11 36 - Fax: 948-26 11 36  
Correo electrónico: t\_e\_etxabakoitz@hotmail.com

### ASOCIACIÓN MUGAIRE

C/ Irunlarrea nº 35 Planta 1 - 31008 Pamplona  
Tif.: 948-27 29 11

### COLECTIVO DE ANIMACIÓN INFANTIL ADARDUNAK

C/ Doctor Landa s/n - 31012 Pamplona  
Tlfno.: 948-277151 - Fax: 948-27 71 51  
Correo electrónico: adardunak@ifonegocio.com

### COMITÉ UNICEF ESPAÑA

Avda. Carlos III nº 13 - 31002 Pamplona  
Tifnos.: 948-22 83 48, 948-22 69 03 y 902-25 55 05 -  
Fax: 948-22 42 34  
Página Web:www.UNICEF.es  
Correo electrónico: navarra@unicef.es

## **EQUIPO SOCIO-EDUCATIVO ZUBITARTE**

Avda. Marcelo Celayeta nº 51 - 31014 Pamplona  
Tlfno.: 948-12 97 06 – Fax: 948- 12 97 06

## **FEDERACIÓN AUZOLAN**

C/ Sanduzelai nº 11 Planta baja - 31012 Pamplona  
Tlfnos.: 948-25 55 84 y 948-12 71 33 - Fax: 948-12 71  
33

Correo electrónico: auzolan@yahoo.es

## **SCOUTS CATÓLICOS DE NAVARRA - EUSKALERRIKO ESKATUAK NAFARROA (EEN-SCN)**

C/ Jose Alonso nº 1 Planta BAJ - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-228399 - Fax: 948-228399  
Correo electrónico: een.scn@teleline.es

## **OTRAS DIRECCIONES DE INTERÉS**

### **FISCAL DE MENORES**

C/ San Roque 4, Tercera Planta – 31011 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 41 57 – Fax: 848-42 41 79

### **JUZGADO DE FAMILIA**

C/ San Roque 4, Planta Baja – 31011 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 40 25 – Fax: 848-42 42 94

### **JUZGADO DE MENORES**

C/ San Roque 4, Planta Baja – 31011 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 42 22 – Fax: 848-42 41 00

### **DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA**

C/ Emilio Arrieta nº 12 - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-20 35 71 - Fax: 948-20 35 49  
Página web: [www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)  
Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)



# **DERECHOS RECONOCIDOS A LA JUVENTUD**

**(ART. 48 CE)**

**CAPÍTULO**

**6**



# DERECHOS RECONOCIDOS A LA JUVENTUD

(ART. 48 CE)

## INDICE

### 1. REFERENCIAS NORMATIVAS

1.1. Normativa Estatal

1.2. Normativa Navarra

### 2. CONTENIDO DE DERECHO

### 3. BENEFICIARIOS

### 4. PRESTACIONES

4.1. En materia de vivienda

4.1.1. Tipo de prestación

4.1.2. Requisitos

4.1.3. Procedimiento

4.2. En materia de Fomento del Trabajo

4.2.1. Tipo de prestación

4.2.2. Requisitos

4.2.3. Procedimiento

4.3. En materia de participación

4.3.1. Instrumentos de participación

4.3.2. Requisitos

4.3.3. Procedimiento

#### 4.4. En materia de ocio y tiempo libre

4.4.1. Tipo de prestaciones

4.4.2. Requisitos

4.4.3. Procedimiento

#### 4.5. En materia de voluntariado

4.5.1. Actividades que comprende

4.5.2. Requisitos

4.5.3. Procedimiento

#### 4.6. En materia de Formación

4.6.1. Actividades que comprende

4.6.2. Requisitos

4.6.3. Procedimiento

#### 4.7. En materia de Información

### **5. LIMITACIONES AL EJERCICIO DE ESTOS DERECHOS**

### **6. GARANTÍAS DE LOS DERECHOS**

6.1. Recursos Administrativos y Judiciales (Ver Capítulo 3 del Volumen I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)

6.2. Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra (Ver Capítulo 4 del Volumen I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)

### **7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

## **1. REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **1.1. Normativa Estatal**

- Arts. 9.2 y 48 de la Constitución Española (B.O.E nº 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley 18/1983 de 16 de noviembre, por la que se crea el Consejo de la Juventud de España (B.O.E. nº 283, de 26 de noviembre de 1983).
- Real Decreto 397/1988 de 22 de abril, por el que se regula la Inscripción Registral de Asociaciones Juveniles (B.O.E. nº 102, de 28 de abril de 1988).
- Ley 6/1996 de 15 de enero, del Voluntariado (B.O.E nº 15, de 17 de enero de 1996).
- Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación (B.O.E nº 73, de 26 de marzo de 2002).

### **1.2. Normativa Navarra**

- Competencia en la materia:
  - Ley Orgánica 13/1982 de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra (art. 44, apartados 17,18 y 23) (B.O.N nº 106, de 3 de septiembre de 1982).
  - Real Decreto 1702/1985 de 1 de agosto, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de asistencia y servicios sociales (B.O.N nº 115 bis, de 23 de septiembre de 1985; B.O.E. nº 228, de 23 de septiembre de 1985; rect. B.-O.E. nº 131, de 2 de junio de 1986).
  - Real Decreto 335/1986, de 24 de enero, de traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de cultura, deporte y asistencia social y promoción sociocultural (B.O.N nº 23 bis extraordinario, de 19 de febrero de 1986; B.O.E. nº 43, de 19 de febrero de 1986).

- Real Decreto 923/1986 de 11 de abril, por el que se traspasan funciones y servicios del Estado en materia de Tiempo Libre (B.O.N nº 60, de 12 de mayo de 1986; B.O.E nº 113, de 12 de mayo de 1986).
- Real Decreto 1324/1997, de 1 de agosto, de ampliación de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de juventud (TIVE) (B.O.N nº 118, de 1 de octubre de 1997; B.O.E. nº 235, de 1 de octubre de 1997).

- Disposiciones relativas a organización:

- Decreto Foral 110/1986 de 18 de abril, por el que se crea el Consejo de la Juventud de la Comunidad Foral de Navarra. (B.O.N nº 53, de 28 abril de 1986).
- Decreto Foral 88/1994 de 18 de abril, por el que se crea la Comisión Interdepartamental para la juventud. (B.O.N nº 50, de 27 de abril de 1994).
- Decreto Foral 7/1996 de 8 de enero, por el que se establecen las normas reguladoras de la Comisión Interdepartamental para la juventud. (B.O.N nº 11, de 24 de enero de 1996).
- Decreto Foral 278/2003 de 28 de julio, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Navarro de Deporte y Juventud. (B.O.N núm. 100, de 6 de agosto de 2003).
- Decreto Foral 100/2002 de 13 de mayo, por el que se desarrolla el Consejo Navarro de Cooperación al Desarrollo (B.O.N nº 73, de 17 de junio de 2002).

- Disposiciones relativas a servicios:

- Ley Foral 2/1998 de 27 de marzo, del Voluntariado (B.O.N nº 43, de 10 de abril de 1998; B.O.E. nº 131, de 2 de junio de 1998).
- Ley Foral 5/2001 de 9 de marzo, de Cooperación al Desarrollo (B.O.N nº 34 de 16 de marzo de 2001; B.O.E. nº 117, de 16 de mayo de 2001).

- Decreto Foral 71/1993 de 22 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Juvenil (B.O.N nº 30, de 10 de marzo de 1993).
  - Orden Foral 73/2002 de 18 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se actualizan las normas de elaboración del Censo de Entidades de Juventud (B.O.N nº 128, de 23 de octubre de 2002).
  - Decreto Foral 235/1999 de 21 de junio, por el que se regula el reconocimiento oficial de las Escuelas de Tiempo Libre para Niños y Jóvenes, las relaciones entre estas Escuelas y la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y la formación de los educadores en el tiempo libre (B.O.N nº 88, de 16 de julio de 1999).
  - Decreto Foral 236/1999 de 21 de junio, por el que se crea la Escuela Navarra de Actividades con Jóvenes (ENAJ) (B.O.N nº 88, de 16 de julio de 1999).
  - Orden Foral 17/2002 de 20 de febrero, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se establecen las normas para el reconocimiento oficial de las Escuelas de Tiempo Libre, la relación de éstas con la Escuela Navarra de Actividades con Jóvenes y el funcionamiento ordinario de las escuelas de tiempo libre oficialmente reconocidas (B.O.N nº 41, de 3 de abril de 2002).
  - Decreto Foral 226/1993 de 19 de julio, por el que se regulan las condiciones medioambientales de la acampada libre (B.O.N. nº 41, de 3 de abril de 2002).
  - Decreto Foral 147/1998 de 27 de abril, por el que se regulan determinadas actividades juveniles al aire libre en el territorio de la Comunidad foral de Navarra (B.O.N nº 60, de 20 de mayo de 1998).
- Disposiciones relativas a empleo:
- Decreto Foral 259/1992 de 20 de julio, por el que se establecen diversos programas de ayudas al empleo (B.O.N nº 96, de 10 de agosto de 1992),

modificado por: Decreto Foral 240/1999, de 21 de junio (B.O.N nº 99, de 9 de agosto de 1999) y por Decreto Foral 14/2002, de 14 de enero (B.O.N nº 17, de 8 de febrero de 2002).

- Disposiciones relativas a vivienda:

- Decreto Foral 276/2001 de 1 de octubre, por el que se regulan las medidas de financiación y apoyo de actuaciones en materia de vivienda, fomento de la edificación residencial, inspección y control, régimen de precios y descalificación de viviendas de protección oficial en Navarra (arts. 97 a 111) (B.O.N nº 145, de 30 de noviembre de 2001).
- Disposiciones relativas a prestaciones y subvenciones:

Ley Foral 8/1997 de 9 de junio, por la que se regula el régimen general de concesión, gestión y control de las subvenciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos (B.O.N nº 74, de 20 de junio de 1997; B.O.E. nº 206, de 28 de agosto de 1997).

Orden Foral 24/2002 de 26 de marzo, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se aprueban las bases de la Convocatoria de Subvenciones a Asociaciones Juveniles para el desarrollo de programas de juventud destinados a sus asociados (B.O.N nº 52, 29 de abril de 2002).

## 2. CONTENIDO DE DERECHO

- El art. 48 de la Constitución establece que: «Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural». Se puede afirmar que el joven, como ciudadano, es titular de unos derechos fundamentales y libertades básicas recogidos en la Constitución que conviene conocer para ejercerlos. Estos derechos son:

- La igualdad ante la Ley.
  - La inviolabilidad del domicilio.
  - El secreto de las comunicaciones.
  - El derecho de voto.
  - La libre elección de residencia.
  - La libre circulación por todo el territorio nacional.
  - El derecho de asociación.
  - El derecho de libertad de expresión.
  - El derecho de reunión y manifestación.
  - El derecho a la libertad y seguridad personal.
- Además de los anteriores, existen una serie de derechos a los que deben tener acceso los ciudadanos y ciudadanas en general, pero que revisten unas características específicas en cuanto a su disfrute, alcance y requisitos cuando se trata de personas jóvenes, tales como:
- Derecho a la vivienda.
  - Derecho al trabajo.
  - Derecho a participar y asociarse.
  - Derecho al ocio y tiempo libre.
  - Derecho a la formación.
  - Derecho a la Información y acceso a las nuevas tecnologías.
  - Derecho a la salud (hábitos de vida saludables).
- La programación, gestión y concesión de las medidas y beneficios a la juventud que implica el reconocimiento efectivo de sus derechos específicos, se lleva a cabo por los organismos creados al efecto en las Administraciones correspondientes.

### 3. BENEFICIARIOS

- Se beneficiarán de las prestaciones establecidas en materia de política de juventud, todas las personas, que tengan capacidad de obrar y que promuevan el oportuno procedimiento administrativo como titulares de derechos legítimos.
- Para beneficiarse de estas prestaciones, teniendo en cuenta que van dirigidas a jóvenes, se exige que cumplan unos requisitos de edad, que se suelen fijar, normalmente en una edad comprendida entre los 14 y 26 años, aunque se pueden señalar otras como el tramo 15-30 años para beneficiarse del TIVE.
- Además de estos requisitos generales básicos, son requisitos normales para tener la condición de beneficiario de estas ayudas, los siguientes:
  - Estar empadronados en Navarra con cierta antelación a la fecha de presentación de la solicitud correspondiente.
  - Que la unidad familiar a la que pertenezca el joven no supere un determinado nivel de ingresos anuales.
  - Estar inscritos en Oficina de Empleo como desempleados.
  - Tener la nacionalidad española.
  - Estar en posesión del Carnet Joven.
- Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, en concreto, las relacionadas con el movimiento asociativo juvenil, están facultadas para intervenir como titulares de intereses legítimos colectivos.

### 4. PRESTACIONES QUE SE DERIVAN

- Como prestaciones más importantes para los jóvenes que derivan de estos derechos, podemos señalar los siguientes:

## **4.1. En materia de vivienda**

### **4.1.1. Tipo de prestación**

#### **A) ALQUILER DE VIVIENDAS**

- El Gobierno de Navarra apoyará y fomentará la promoción de viviendas de Protección Oficial y sus anejos, de nueva construcción, en régimen general, para su cesión en arrendamiento a personas menores de 35 años, dentro del ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.
  
- La renta máxima inicial anual será, en el momento de suscribir el contrato de arrendamiento, el cinco por ciento del precio de venta máximo de las viviendas y de los garajes y trasteros que se vinculen a ellas, obtenidos dichos precios como el 110 por ciento del módulo ponderado vigente, por metro cuadrado útil de vivienda y el 66 por ciento de tal módulo por metro cuadrado de trasteros y garajes. La renta podrá actualizarse anualmente en función de las variaciones porcentuales del Índice Nacional General del Sistema de Precios de Consumo.
  
- El arrendador podrá repercutir al arrendatario el coste real de los servicios y suministros de que disfrute el inquilino y sean costeados por el arrendador, así como el importe íntegro de la cuota de la Contribución Territorial Urbana del inmueble arrendado.
  
- El Gobierno de Navarra concede una financiación cualificada para la promoción de este tipo de viviendas a destinar al arrendamiento a menores de 35 años (subvenciones y préstamos cualificados).
  
- El arrendatario (joven menor de 35 años) que haya cumplido el periodo máximo de cinco años de alquiler podrá ejecutar, si así se hubiera pactado en el contrato de arrendamiento con el arrendador o arrendadora, la opción de compra de la vivienda, en las siguientes condiciones:
  - Que el precio máximo de venta no sea superior por metro cuadrado de superficie útil de vivienda al 110 por ciento del módulo ponderado aplicable en el momento de venta.

- Cuando la vivienda tenga garaje u otros anejos y locales vinculados, el precio máximo de venta por metro cuadrado útil de los mismos no excederá del 60 por ciento del precio máximo de venta por metro cuadrado de superficie útil de la vivienda a la que se encuentran vinculados.
  - Los precios máximos de venta serán reducidos en un cuatro por ciento por cada año transcurrido de arrendamiento hasta el momento de la venta.
- El Gobierno de Navarra tiene un programa específico, denominado “Bolsa de vivienda joven en alquiler” en el que colaboran la Dirección General de Vivienda, VINSa e INJUVE, por el que se desarrolla una bolsa de alojamiento para jóvenes. Asimismo este programa se hace cargo también de todo lo relativo a información, asesoramiento jurídico, técnico y administrativo a los jóvenes en materia de vivienda; así como la gestión completa de los trámites relacionados con ella (contratos, seguros...).

## B) APARTAMENTOS

- El Gobierno de Navarra fomenta, así mismo, la construcción de apartamentos destinados al arrendamiento o cesión de uso para menores de 35 años. Los edificios que se construyan y se destinen al arrendamiento o cesión de uso de esos apartamentos, podrán ser calificados como viviendas de Protección Oficial en régimen general o especial, obteniendo a tal efecto las correspondientes ayudas (financiación cualificada, subsidios y subvenciones).

### 4.1.2. Requisitos

#### A) ALQUILER DE VIVIENDAS

- Podrán acogerse a esta las personas en quienes concurran las siguientes circunstancias:
- No haber cumplido los 35 años en el momento de la solicitud.
  - Tener unos ingresos familiares ponderados inferiores a 3,5 e ingresos familiares sin ponderar

superiores a 0,7 veces el Salario Mínimo Interprofesional.

- Cumplir con las exigencias de la normativa general de viviendas de Protección Oficial.
- Que el tamaño de la vivienda no exceda de 70 metros cuadrados útiles.
- Que el precio por metro cuadrado útil de viviendas no exceda del señalado en la Ley Foral de Presupuestos correspondiente a cada ejercicio económico, equivalente al 110 por ciento del módulo ponderado vigente en el momento de la entrega de solicitud de calificación provisional.
- Que el procedimiento de selección de los adjudicatarios se efectúe mediante convocatoria pública y aplicación del baremo establecido por ley.
- Que los adjudicatarios no sean titulares de otra vivienda, ni hayan transmitido el dominio de alguna en los últimos cinco años. No obstante, analizadas las circunstancias del caso, se podrán excepcionar los siguientes supuestos:

1. La transmisión onerosa de la titularidad de otra vivienda dentro de los cinco años anteriores al momento de la solicitud de adjudicación de arrendamiento lo hubiese sido de un porcentaje no superior al 50% y no hubiera generado ingresos superiores al 60% del precio máximo de la vivienda a alquilar y sus anexos si tal vivienda se hubiera destinado a venta;

2. Cuando, no obstante ser titular de otra vivienda, se hallase comprendido o comprendida en alguno de los siguientes casos: realojos urbanísticos, vivienda carente de condiciones mínimas de habitabilidad o inadecuación de la superficie de la vivienda a la composición familiar o cuando, por compartir el dominio u ostentar únicamente la nuda propiedad de

otra vivienda, se hallasen privados de la posibilidad de usar y disfrutar de la misma.

- Que el número de miembros de la unidad familiar no exceda de cinco.

## B) ALQUILER DE APARTAMENTOS

- Los requisitos son los mismos que los exigidos para poder acceder a las viviendas en alquiler destinadas a personas menores de 35 años, pero con estas dos peculiaridades:

- Que los ingresos familiares ponderados de los usuarios sean inferiores a 2,5 veces el salario mínimo interprofesional si las viviendas se acogen al régimen especial o 5,5 veces si se acogen al régimen general.
- Que se aporte informe favorable del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud.

### 4.1.3. Procedimiento

- En ambos casos las personas que quieran ser adjudicatarias de este tipo de viviendas, además de cumplir con los requisitos que se han señalado en el apartado anterior, deberán presentar su solicitud ante el promotor de las viviendas y se procederá a la selección de entre todas las solicitudes, mediante convocatoria pública y aplicación de un baremo en el que se prima a las personas con menos ingresos, mayor carga familiar y con más edad, de la siguiente forma:

a) Los ingresos ponderados se valorarán de la siguiente manera:

- Para ingresos ponderados menores a 1,5 S.M.I. 40 puntos;
- Para ingresos ponderados entre 1,5 S.M.I. y 2,0 S.M.I., 30 puntos.
- Para ingresos ponderados entre 2,0 S.M.I. y 2,5 S.M.I., 20 puntos.

- Para ingresos ponderados entre 2,5 S.M.I. y 3,5 S.M.I., 10 puntos.

b) La edad se valorará de la siguiente forma:

- Para personas adjudicatarias hasta 20 años, 3 puntos.
- Para personas adjudicatarias entre 21 y 25 años, 8 puntos.
- Para personas adjudicatarias entre 26 y 30 años, 16 puntos.
- Para personas adjudicatarias entre 31 y 34 años, 25 puntos.

c) Las cargas familiares se valorarán hasta un máximo de 20 puntos, con 5 puntos por cada miembro de la unidad familiar, según el criterio establecido en los apartados 2 y 3 del artículo 8.º de este Decreto Foral.

- Los promotores podrán incluir por su cuenta otros elementos de valoración, con una puntuación máxima para el conjunto de todos ellos de 20 puntos.

## **4.2. En materia de fomento del trabajo**

### **4.2.1. Tipo de prestaciones**

A) En el ámbito de la Administración estatal.

- En materia de fomento del trabajo se vienen estableciendo medidas de fomento de contratación para la juventud e inserción en el mercado de trabajo mediante la aplicación de programas específicos, a través de la concesión de subvenciones a empresas y bonificación de cuotas de Seguridad Social.
- Como modalidades específicas de contratación, podemos señalar:
  - Contrato indefinido para jóvenes trabajadores menores de 30 años (Ley 12/2001, de 9 de julio).

- Contrato para la formación, a jóvenes mayores de 16 años y no hayan cumplido los 21 años. Si es discapacitado no es aplicable este límite de edad.

#### B) En el ámbito de Navarra.

- El Gobierno de Navarra, a través del Servicio Navarro de Empleo, desarrolla una serie de Programas destinados a fomentar el empleo dentro de la Comunidad Foral. En concreto hace referencia a los jóvenes el Programa II, de apoyo a la contratación de titulados sin experiencia.
- A través de este programa el Gobierno de Navarra subvenciona a las empresas que contraten a titulados sin experiencia mediante un contrato en prácticas.
- Podrán acceder a estas ayudas las empresas que empleen mediante contratos a jornada completa y con una duración mínima de 24 meses, a trabajadores por cuenta ajena que cumplan los siguientes requisitos:
  - Estar desempleados durante 6 meses como mínimo, en el momento de la contratación, a partir de la obtención del título.
  - Estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional de segundo grado o de ciclo formativo superior, obtenidos en los cuatro años anteriores a la fecha de su contratación.
  - Haber sido contratado para ejercer funciones propias de su titulación y tener asignada, en consecuencia, la categoría profesional correspondiente a la misma.
- El contrato en prácticas objeto de subvención, deberá formalizarse por escrito, con sujeción a las reglas previstas en el art. 11 del Estatuto de los Trabajadores.
- La subvención, a fondo perdido, consistirá en 1.805 euros por cada contrato suscrito en las condiciones establecidas. Esta cuantía podrá ser actualizada mediante Orden foral de la Consejería de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo.

- La concesión de estas subvenciones está condicionada, en todo caso, a la existencia de consignación presupuestaria disponible al efecto.
- Estas ayudas son incompatibles y subsidiarias en relación a cualesquiera otras que, por los mismos conceptos, conceda el Gobierno de Navarra o la legislación estatal.
- El Gobierno de Navarra dispone también en esta área de un programa de «Empleo Joven» en el que colaboran el Servicio Navarro de Empleo e INFOLAN que tiene como finalidad: la orientación sociolaboral del joven, la iniciación en técnicas de búsqueda activa de empleo, y la inserción profesional del colectivo de jóvenes menores de 20 años con dificultades de inserción laboral.

#### **4.2.2. Requisitos**

- Podrán acogerse a estas subvenciones las empresas que contraten a jóvenes que cumplan los requisitos antes expuestos y en las condiciones también señaladas anteriormente.
- Por el contrario, no podrán beneficiarse de estas ayudas, las contrataciones realizadas por:
  - Empresas acogidas a planes de reconversión aprobados por la Administración del Estado o por la Administración Foral.
  - Empresas que se acojan a las ayudas previstas en la Ley foral reguladora de las medidas para el saneamiento y relanzamiento de empresas en crisis.
  - Las Administraciones públicas y entidades o empresas de ellas dependientes.
- Quedan también excluidas de estas ayudas:
  - Las contrataciones del cónyuge, ascendientes, descendientes o colaterales por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta el segundo grado inclusive del empresario individual, de los socios

de empresas que revistan forma societaria de carácter personalista o de los miembros de los órganos de gobierno de las constituidas como sociedades, asociaciones, corporaciones o fundaciones de toda clase.

- Las contrataciones de titulados que hubieran ejercido con anterioridad, por cuenta propia o ajena, por cuenta propia o ajena, y por un periodo de tiempo total superior a seis meses, funciones propias de su titulación.
- Las contrataciones de titulados que, en los doce meses anteriores a la fecha de su contratación, hubiesen prestado servicios pro cuenta ajena para la empresa solicitante, y por un periodo de tiempo total superior a seis meses.
- Las contrataciones realizadas en fraude de ley, abuso del derecho, o a los solos efectos de la obtención de estas ayudas.

#### **4.2.3. Procedimiento**

- Las solicitudes para estas ayudas se presentarán en el Servicio Navarro de Empleo, en modelo oficial facilitado por el mismo y dentro del plazo de 30 días hábiles, a contar desde la fecha de la contratación.
- El Servicio Navarro de Empleo estudiará los expedientes por riguroso orden de entrada, pudiendo requerir a los solicitantes la documentación que estime necesaria para su resolución, la cual deberá ser aportada en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación. De no hacerlo así, se procederá, sin más trámite, al archivo del expediente.
- El falseamiento, ocultación o tergiversación de datos relativos al expediente de solicitud, dará lugar a la denegación o anulación del mismo, así como a la de los presentados en el plazo de un año a contar desde la fecha de aquella solicitud.
- La resolución de las solicitudes se realizará mediante Orden foral del Consejero de Industria, Comercio,

Turismo y Trabajo, pudiendo imponerse en las mismas, las condiciones y requisitos tendientes a garantizar el correcto disfrute de las subvenciones concedidas.

- El abono de las subvenciones se hará en un solo pago, quedando en todo caso condicionado a que el beneficiario de la ayuda se halle al corriente de sus obligaciones con la Hacienda de Navarra, pudiendo destinarse el importe a compensar los débitos exigibles, mediante el pago de estos según su antigüedad, que se determinará de acuerdo con la fecha en que fueron exigibles. Así mismo el abono de la ayuda quedará condicionado al cumplimiento por parte del interesado de sus obligaciones para con la Seguridad Social.
- En el caso de que el trabajador cause baja en la empresa por despido improcedente antes de que se cumpla la duración pactada para dicho contrato, se procederá a la cancelación o anulación de la ayuda concedida. En todos los demás casos, el cese del trabajador en la empresa, dará lugar a que se exija la devolución de la diferencia entre el importe de la subvención abonada y el resultante del prorrateo mensual multiplicado por el número de meses de permanencia del trabajador subvencionado en la empresa, salvo que el Servicio Navarro de Empleo aprecie la concurrencia de circunstancias excepcionales que aconsejen el mantenimiento de la subvención.
- El Servicio Navarro de Empleo podrá realizar cuantos controles y comprobaciones periódicas estime oportunos, encaminados a verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos para el disfrute de las ayudas. La obstrucción a esta labor fiscalizadora, así como el incumplimiento de las obligaciones que se derivan para los beneficiarios de estas ayudas, dará lugar a la cancelación o anulación de las subvenciones concedidas y a la devolución, en su caso, de las efectivamente percibidas.

### **4.3. En materia de participación**

#### **4.3.1. Instrumentos de participación**

- Las asociaciones juveniles son un medio muy importante para la participación de los jóvenes en la sociedad. El Consejo de la Juventud de Navarra constituye la plataforma interasociativa de la representación juvenil existente en la Comunidad Foral, siendo el interlocutor principal con que se cuenta en aquellos asuntos que afectan al asociacionismo juvenil y a los jóvenes en general.
  
- El Consejo de la Juventud de Navarra se constituyó en 1986 con el fin de ofrecer un cauce de libre adhesión para promover la participación de los jóvenes en el desarrollo político, social, económico y cultural de la Comunidad Foral y velar por los derechos de la juventud impidiendo su discriminación y marginación, y procurando su pleno desarrollo.
  
- Este órgano se relaciona con la Administración de la Comunidad Foral a través del Departamento de Educación y Cultura, por medio del Servicio de Deporte y Juventud.
  
- Sus funciones son:
  - Fomentar el asociacionismo juvenil, estimulando su desarrollo y prestando el apoyo y la asistencia que le fuere requerida.
  
  - Potenciar y coordinar la creación de los Consejos Locales de la Juventud de la Comunidad Foral de Navarra.
  
  - Promover actividades dirigidas a asegurar la participación de los jóvenes en las decisiones y medidas que les afecten.
  
  - Promover la cooperación juvenil a nivel territorial, estatal e internacional, de acuerdo con la legislación vigente.
  
  - Elaborar informes o estudios sobre materias relacionadas con la juventud, por iniciativa propia

o a petición de la Administración. A tal fin el Consejo de la Juventud de Navarra podrá solicitar de la Administración aquella información que estime necesaria.

- Ser interlocutor entre la Administración y las entidades juveniles, en todo aquello que afecte a éstas.
  - Participar en los Organismos Consultivos que la Administración establezca para el estudio de la problemática juvenil, cuando ésta lo requiera, así como proponerle aquellos otros que se consideren de interés.
  - Fomentar la comunicación, relación e intercambio entre las Entidades Juveniles en todos sus ámbitos de actuación.
  - Representar a los miembros del Consejo de la Juventud de la Comunidad Foral de Navarra en los organismos, gubernamentales o no, específicos de o para la juventud.
  - Proponer y elaborar la adopción de medidas para la eficaz gestión de los recursos y del patrimonio de la Comunidad Foral al servicio de la juventud, así como los criterios que rijan su utilización.
- Desde el Gobierno de Navarra se convoca periódicamente la concesión de subvenciones para Asociaciones Juveniles inscritas en el Censo de Entidades de Juventud para el desarrollo de Programas de Juventud, mantenimiento y equipamiento de locales destinados a sus asociados (con dicha subvención se financia parcialmente la iniciativa o actividad).
- Las subvenciones pueden solicitarse para:
- La realización de actividades: de tiempo libre, ocio, recreativas, de voluntariado, participación de los Monitores o de los socios de la asociación en cursos monográficos organizados por Escuelas de Tiempo Libre oficialmente reconocidas y para los campamentos y salidas

fuera de su sede cuando requieran pernoctar más de una noche: En este supuesto se deberán notificar al Instituto Navarro de Deporte y Juventud con quince días de antelación. La no comunicación podrá ser penalizada con la inadmisión de los justificantes de la actividad.

- Los gastos necesarios de mantenimiento de la sede de la asociación. En los gastos de alquileres de la sede se deberá presentar fotocopia del contrato público existente a favor de la asociación.
  - La adquisición de material inventariable que sea necesario para el desarrollo de la actividad.
  - La adquisición de equipamiento informático.
  - Las asociaciones juveniles inscritas en el Censo de Entidades de Juventud del Instituto Navarro de Deporte y Juventud, que utilicen para sus actividades las instalaciones pertenecientes a la Red Navarra de Instalaciones de Juventud, recibirán por esa actividad un 25% del coste global del gasto realizado, previa presentación de la factura en el Instituto Navarro de Deporte y Juventud, una vez realizada la actividad. Además recibirán la subvención que les corresponda, a través de la convocatoria ordinaria, del 75% restante.
  - Asimismo se podrán subvencionar las actividades que, realizadas por entidades y cuyo proyecto haya sido presentado previamente a la Subdirección de Juventud, sean aprobadas por adecuarse a los objetivos que la citada Subdirección persigue.
- Por el contrario, suelen quedar excluidas de subvención:
- Las actividades deportivas, carnavales, fiestas locales, cabalgatas, bailes, conciertos y otras similares.
  - Pago a monitores.

- Gastos de alimentación no necesarios para la realización de la actividad.
- Los programas que sean de competencia de otros Departamentos del Gobierno de Navarra sean o no, objeto de subvención.
- Las actividades propias, ligadas al marco educativo en que se desenvuelven, de las asociaciones de alumnos.
- Las que sean objeto de otra convocatoria más específica.

#### **4.3.2. Requisitos**

- Podrán ser miembros del Consejo de la Juventud de la Comunidad Foral de Navarra:

- Las Asociaciones y Colectivos Juveniles censados en el Registro de Asociaciones Juveniles, Colectivos Juveniles y Entidades prestadoras de servicios a la juventud cuyo ámbito sea la Comunidad Foral, con organización propia y un mínimo de 50 afiliados.
- Las Federaciones compuestas, como mínimo, por tres Asociaciones o Colectivos Juveniles, con organización e implantación propia y con un mínimo de 100 afiliados. La incorporación al Consejo de una Federación excluye la de sus miembros por separado.
- Las Secciones Juveniles de las demás Asociaciones siempre que aquellas reúnan los siguientes requisitos:
  - a) Que tengan reconocidos estatutariamente autonomía funcional y gobierno propio para los asuntos específicamente juveniles;
  - b) Que los socios o afiliados de la Sección Juvenil lo sean de modo voluntario y por acto expreso de afiliación;

c) Cuyo ámbito sea la Comunidad Foral, con organización propia y un mínimo de cincuenta afiliados.

- Las Entidades prestadoras de servicios a la juventud, constituidas con la finalidad específica de prestar servicios a la juventud y con independencia de su número de socios o afiliados que presten servicios a un mínimo de 500 jóvenes anualmente.
  - Los Consejos Locales de la Juventud constituidos en Municipios de más de 2.000 habitantes o los Consejos Comarcales que agrupen a tres o más Municipios y que estén reconocidos por el Consejo y por los Ayuntamientos o Concejos respectivos.
- Todas estas entidades podrán formar parte del Consejo de la Juventud de Navarra, siempre que lo soliciten, reúnan las condiciones señaladas, tengan una estructura interna y funcionamiento democráticos, y no actúen con ánimo de lucro.
- Podrán acogerse a las subvenciones para Asociaciones Juveniles las que estén inscritas en el Censo de Entidades de la Juventud del Instituto Navarro de Deporte y Juventud, antes de realizar la actividad para la que solicitan la subvención.

#### **4.3.3. Procedimiento**

- Las solicitudes de subvención se presentarán en el Registro del Instituto Navarro de Deporte y Juventud, en la fecha o plazo que se señale en la concreta convocatoria.
- Se atenderán todas las solicitudes que estén debidamente cumplimentadas, quedando éstas limitadas por la cuantía de crédito destinado a esta finalidad. Todas las solicitudes que se entreguen fuera de plazo, así como las que se remitan con datos falseados quedarán excluidas.
- Las solicitudes, firmadas por el Presidente de la Entidad, se presentarán en los impresos facilitados por

el Instituto Navarro de Deporte y Juventud, en los que deberá figurar:

- Memoria general del Programa con información sobre objetivos, duración, número y edad de los participantes, cuota de participación e instalaciones para cada una de las actividades que conforman dicho programa.
  - Balance económico de los ingresos y gastos del programa desglosado por actividades. Se adjuntará justificante de los gastos en facturas originales, a las que se pondrá el sello de revisadas y copias, emitidas a favor de la Asociación organizadora y solicitante de la subvención.
- A fin de facilitar la mejor evaluación de las solicitudes, la Subdirección de Juventud del Instituto Navarro de Deporte y Juventud, podrá requerir a los solicitantes la ampliación o mejora de la información contenida en los documentos presentados o solicitados.
- Una Comisión Asesora de Evaluación, presidida por la Subdirectora de Juventud e integrada por dos miembros del Consejo de la Juventud de Navarra e igual número de la Sección de Planificación y Promoción, estudiará las solicitudes presentadas por el desarrollo de Programas de Juventud y elevará la correspondiente propuesta de concesión de subvenciones al Director Gerente del Instituto Navarro de Deporte y Juventud.
- La Resolución de las solicitudes se llevará a cabo por el Director Gerente del Instituto Navarro de Deporte y Juventud. Contra la desestimación presunta de la solicitud podrá interponerse recurso de alzada ante el Gobierno de Navarra en el plazo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero.
- La concesión de una subvención no supondrá la adquisición de derechos para la obtención de subvenciones con cargo a ejercicios económicos posteriores.

- Los beneficiarios de las subvenciones adquieren una serie de deberes que son:
  - Destinar las ayudas a los fines para los que se conceden.
  - Justificar documentalmente su aplicación.
  - Admitir y facilitar las comprobaciones requeridas por el Instituto Navarro de Deporte y Juventud o por aquellos órganos competentes.
  - Facilitar el ejercicio de las funciones de control que corresponden a la intervención de la Hacienda Foral.
- Es preceptivo para los beneficiarios de una subvención estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con Hacienda Pública de Navarra, pudiendo efectuar el pago, en su caso, mediante compensación de las deudas contraídas con la misma.

#### **4.4. En materia de ocio y tiempo libre**

##### **4.4.1. Tipo de prestaciones**

- Dentro de este derecho se incluyen la realización de actividades tales como viajar, actividades culturales y deportivas.
- Para facilitar la movilidad e intercomunicación, así como posibilitar el acceso a bienes y servicios con determinadas ventajas, se han regulado distintos Programas:
  - TIVE Navarra: dirigido a jóvenes entre 15 y 30 años, que ofrece ventajas especiales a los jóvenes tales como tarifas especiales de avión, tren, autobús, viajes combinados, seguros de viaje; precios especiales en entradas a museos, lugares culturales, históricos, grandes espectáculos; cursos de idiomas en el extranjero; alojamientos en albergues juveniles, hoteles económicos en todo el mundo.
  - Carnet Joven euro<26: dirigido a jóvenes entre 14 y 26 años, da derecho a descuentos en billetes de

avión, barco y tren, y en alojamientos y servicios culturales ofrecidos en el territorio nacional así como por los países que lo han puesto en marcha. Es una tarjeta personal e intransferible que permite obtener importantes ventajas, pues hay más de 200.000 empresas adheridas al Carnet Joven. Con él se entrega una guía de todas las entidades y comercios que ofrecen reducciones en los precios.

- Carnet internacional de estudiante (ISIC): dirigido a los estudiantes con la finalidad de ofrecerles ventajas especiales principalmente a la hora de viajar: entrada en diversos lugares culturales e históricos a precio especial, ventajas y descuentos relacionados con viajes, bienes y servicios, acceso a una red de organizaciones de servicios a los estudiantes en las de 90 países...
  - Carnet internacional de viaje (IYTC): para jóvenes menores de 25 años. Ofrece ventajas a los jóvenes principalmente a la hora de viajar (descuentos en transportes, excursiones, viajes, cursos de lenguas...).
  - Carnet internacional de profesor (ITIC): pueden solicitarlo todos los profesores de los niveles primario, secundario y universitario, que acrediten su condición mediante el certificado correspondiente. Permite obtener descuentos y ventajas en diversos alojamientos y transportes, pero también en excursiones, museos, tarjeta de teléfono, seguro de asistencia en viaje...
  - Carnet de alberguista: dirigido a jóvenes, grupos, familias o adultos tanto nacionales como extranjeros. Su finalidad es posibilitar a aquellas personas que lo poseen, el uso de albergues en los cinco continentes.
- Por otro lado el Instituto Navarro de Juventud desarrolla programas propios con las siguientes finalidades:
- Favorecer el intercambio y movilidad juvenil.

- Concienciación de ciudadanía europea.
  - Conocimiento del propio medio mediante la realización de actividades lúdicas.
- Entre las ofertas de actividades que la Administración Foral oferta están las siguientes:
- «El Tesoro del Bosque»: programa dirigido a centros escolares para los cursos 3º, 4º, 5º y 6º de Primaria. Su finalidad es formar a los escolares en el respeto al medio natural, conocer como evoluciona el medio natural en cada una de las estaciones, desarrollar actitudes de convivencia en grupo, y estimular la participación en las tareas sociales, aprovechando un medio distinto.
  - «El tesoro de la historia»: programa dirigido a alumnos de 5º de Primaria. Su finalidad es el conocimiento del medio geográfico del Pirineo de Navarra y fomentar la sensibilidad y el conocimiento del Patrimonio Histórico de Navarra y su integración con la naturaleza.
  - «Euroescuela»: dirigido a grupos de 10 estudiantes entre 10 y 18 años (segundo ciclo de la ESO, Bachillerato y Formación Profesional) liderados por un profesor. Su finalidad es conocer cómo funciona el Parlamento Europeo.
  - Programa de «Acción Comunitaria Europea»: dirigida a asociaciones juveniles y grupos de jóvenes. Se conceden ayudas para la realización de intercambios internacionales y proyectos de iniciativas juveniles.
  - Albergues y acampadas: existe toda una red de albergues y refugios a disposición, entre otros, de las entidades juveniles y deportivas. El organismo competente para conocer y conceder las autorizaciones para la realización de actividades juveniles al aire libre es el Instituto Navarro de Deporte y Juventud, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos Forales 147/1998 de 27 de abril, por el que se regulan determinadas actividades juveniles al aire libre en el territorio de

la Comunidad foral de Navarra y 226/1993 de 19 de julio, por el que se regulan las condiciones medioambientales de la acampada libre.

- En verano:

- Actividades en Navarra: para jóvenes entre 13 y 25 años. Su finalidad es la promoción de actividades relacionadas con el medio ambiente en convivencia con jóvenes de otras Comunidades Autónomas y del extranjero.
- Actividades en otras Comunidades Autónomas: para jóvenes entre 13 y 25 años. Su finalidad es la convivencia con jóvenes de otras Comunidades Autónomas, al mismo tiempo que se practican actividades al aire libre (náuticas, submarinismo, deportivo-culturales, multiaventura...).
- En el extranjero: para jóvenes entre 14 y 17 años. Su finalidad es el conocimiento de otras culturas, entornos, formas de vida, prácticas lúdico-deportivas en la naturaleza...

- La Administración Foral también lleva a cabo la realización y promoción de certámenes, galardones y festivales dirigidos a los jóvenes, entre los que podemos destacar:

- «Encuentros de jóvenes artistas»: dirigidos a jóvenes entre 16 y 30 años, con la finalidad de establecer los cauces necesarios para la participación en diversas modalidades artísticas (pop-rock, cantautores, bandas de música, otras músicas, relato breve, diseño de páginas web, pintura, teatro escolar, teatro joven...).
- «Galardones de Juventud»: se trata de un reconocimiento de concesión anual dirigido a premiar a asociaciones juveniles, entidades locales, instituciones públicas o privadas, voluntarios y valores jóvenes más destacados.
- «Festival Mundial de Juventud»: dirigido a jóvenes de asociaciones de todo el mundo. En estos festivales los jóvenes participan en foros de

debate sobre temas variados como: pobreza, exclusión social, solidaridad, cooperación al desarrollo, derechos humanos, paz.

#### **4.4.2. Requisitos**

- El acceso a cada una de estas actividades exige, además de los requisitos generales reseñados, unos requisitos de edad, nivel de renta u otros más concretos establecidos en la convocatoria específica.

#### **4.4.3. Procedimiento**

- Las solicitudes y peticiones para la realización o participación en las distintas actividades se formularán ante el organismo que la propia convocatoria señale, en el modelo establecido al efecto.

### **4.5. En materia de voluntariado**

#### **4.5.1. Actividades que comprende**

- El Voluntariado es uno de los instrumentos para canalizar la participación a través de la colaboración libre y desinteresada de los ciudadanos en la prestación de distintos servicios de carácter cívico o social.
- Se entiende por voluntariado el comportamiento social de personas que, de forma libre y altruista, se organizan en entidades sin ánimo de lucro para prestar servicios a las personas o a la comunidad, con el objetivo de practicar la solidaridad entre los seres humanos.
- Por tanto, se excluyen expresamente todas las actividades que se presten con motivo de una relación laboral de cualquier tipo, de una obligación personal o deber jurídico, por motivación familiar o de amistad o que supongan una sustitución de un trabajo remunerado, así como aquellos actos esporádicos sin una continuidad y programación.
- Se entiende por persona voluntaria a toda persona física que se integra en una organización sin ánimo de lucro para realizar actividades de tipo cívico o social, englobadas dentro del concepto de voluntariado.

- Las entidades de voluntariado son personas jurídicas legalmente constituidas que realizan programas o actividades sociales, sin ánimo de lucro, en beneficio de personas o grupos sociales, y que, para ello, utilizan mayoritariamente personal voluntario. Los programas que desarrollan corresponden a áreas de servicios sociales, educativos, culturales, científicas, de ocio, de deporte, sanitarias, de defensa del medio ambiente, de cooperación al desarrollo, de protección civil, de fomento de la economía, de la inserción e integración laboral, de la vida asociativa, de los intereses municipales, de promoción del voluntariado y, en general, de todas aquellas áreas en las que se desarrollen programas mediante trabajo voluntario y se adecuen a lo dispuesto en la Ley.
- Las personas voluntarias, integradas en entidades de voluntariado, tienen los siguientes derechos:
  - De índole personal:
    - Ser admitidas en el voluntariado y ser tratadas en sus actividades sin ningún tipo de discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
    - Participar activamente en la organización de la entidad colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus preferencias y capacidades, y respetando los estatutos o normas de aplicación.
    - No ser asignadas a la ejecución de tareas ajenas a los fines y naturaleza de la entidad.
    - Obtener el cambio de programa asignado cuando existan causas que lo justifiquen y de acuerdo con las posibilidades de la entidad.
    - Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución y recibir certificación de su participación en los programas.
    - Ceser libremente en su condición de persona voluntaria.

- De índole informativo y formativo:
  - Ser informadas de los fines, organización, funcionamiento y situación económica de la entidad en la que intervienen.
  - Ser formadas, orientadas y apoyadas para el ejercicio de las funciones que se les asignen en orden a conseguir una mejora continua de la actividad voluntaria que desarrollen.
  
- De índole material:
  - Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
  - Ser aseguradas contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan.
  - Ser dotadas de los medios materiales necesarios para el cumplimiento de la actividad encomendada.
  - Obtener la correspondiente credencial identificativa para el ejercicio de su actividad y ser reconocidas como tal por las autoridades y por la sociedad en general.
  - Tener libre acceso a los actos en los que presten su colaboración como personas voluntarias.
  - Ser reembolsadas por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
  - Las personas voluntarias, en tanto integradas en las entidades de voluntariado, tienen las siguientes obligaciones:
    - Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación o prejuicios hacia las

personas a las que dirigen su actividad, respetando su dignidad, libertad, intimidad y creencias.

- Desarrollar su labor con la máxima diligencia en los términos del compromiso adquirido en su incorporación a la organización, aceptar los objetivos, fines y normativa de la misma y las instrucciones que se reciban, utilizar adecuadamente los distintivos y acreditaciones de la organización y respetar los recursos materiales que la organización ponga a su disposición.
  - Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
  - Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir en relación con su actividad.
  - Participar activamente en la formación que se les proponga y que signifique una mejora de la calidad de la actuación voluntaria.
- Las Administraciones Públicas de la Comunidad Foral de Navarra son las encargadas de fomentar el voluntariado y la solidaridad en el seno de la sociedad civil mediante actuaciones de información, campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado, promoción de la participación personal y del apoyo económico y social de la ciudadanía, formación del voluntario para mejora de la calidad de sus actuaciones y asistencia técnica a las entidades de voluntariado en sus programas concretos que podrá incluir, tanto recursos materiales como cesión temporal, suficientemente motivada con dedicación plena o parcial, de personal perteneciente a las Administraciones Públicas. Asimismo, son las encargadas de promover el conocimiento público de la labor realizada por el voluntariado y de su marco de actuación, a fin de lograr el reconocimiento social que les corresponde.

- En este sentido, y respecto al Voluntariado Juvenil, cabe destacar dos programas que desde el Instituto Navarro de la Juventud se viene desarrollando:

- Campos de Trabajo, que se organizan en verano, dirigidos a jóvenes entre 15 y 30 años en los que se trabaja en distintas modalidades (arqueología, restauración, etnografía, medioambiente...) y con los que se trata de promocionar la cooperación y la formación, alternándolo con el tiempo libre.
- Programa «Ve, mira, participa y cuéntame», dirigido a jóvenes entre 20 y 30 años, con destinos en África e Hispanoamérica, que trata de fomentar la solidaridad en la juventud navarra a través de acciones concretas de cooperación promovidas por ONGs.

#### **4.5.2. Requisitos**

- Para la participación en los programas específicos hay que reunir los requisitos que en sus convocatorias se señalan.

- Por otro lado, desde Bienestar Social se suelen convocar anualmente subvenciones dirigidas a ONGs para la realización de proyectos de cooperación al desarrollo en colaboración con sus interlocutores en países en desarrollo que tengan como objeto la lucha contra la pobreza y la mejora de la calidad de vida y la capacidad de desarrollo endógeno de sus beneficiarios. Las ONGs que concurren a estas convocatorias deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser personas jurídicas de naturaleza privada, legalmente constituidas e inscritas en el Registro de Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo de la Agencia Española de Cooperación al Desarrollo.
- Carecer de ánimo de lucro.
- Tener como fines institucionales expresos según sus propios estatutos la realización de actividades relacionadas con la cooperación al desarrollo y el fomento de la solidaridad entre los pueblos.

- Tener su sede social o delegación permanente en el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, de cuya constancia se deberá dar crédito en la inscripción registral.
- Tener estructura suficiente para garantizar el cumplimiento de sus fines sociales y poder acreditar la experiencia y la capacidad operativa que resulten necesarias para el logro de los objetivos propuestos.
- Estar al corriente de sus obligaciones tributarias ante la Hacienda Foral de Navarra.
- En el caso de haber recibido subvenciones con anterioridad para el mismo proyecto, deberán justificar que están al corriente en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en las Resoluciones de concesión de las subvenciones del proyecto para el que se solicita nuevamente financiación.

#### **4.5.3. Procedimiento**

- La información, documentación, solicitudes y peticiones de los programas específicos a los que hemos hecho referencia se harán ante el Instituto Navarro de la Juventud, en el modelo establecido al efecto.
- En cuanto a la convocatoria anual de subvenciones dirigidas a ONGs para la realización de proyectos de cooperación al desarrollo, las solicitudes deberán ser presentadas en el Registro General del Gobierno de Navarra, en la Dirección General de Bienestar Social, Deporte y Juventud o en los lugares previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Cada entidad solicitante podrá presentar como máximo 3 solicitudes de cofinanciación de proyectos de cooperación al desarrollo. Junto a la solicitud, se deberá adjuntar la siguiente documentación:
  - Documentación relativa a la ONG solicitante si ésta no obrase ya en poder de la Administración de la Comunidad Foral, o se hubiese modificado

el contenido de la documentación: Estatutos de la entidad, certificado de inscripción registral, tarjeta de identificación fiscal, solicitud de abono por transferencia y memoria de actividades.

- Documentación relativa al socio o contraparte local: Estatutos, acreditación de su constitución legal, domicilio legal completo y credencial de su representante legal.
  - Documentación relativa al proyecto: memoria del proyecto en formulario oficial, mapas de localización exacta del mismo y cuanta documentación gráfica, técnica, financiera, y de otra índole que con carácter voluntario se estime necesaria para la correcta comprensión del proyecto.
- La tramitación de estas solicitudes la realizará la Dirección General de Bienestar Social, Deporte y Juventud, a través del Servicio de Cooperación Internacional al Desarrollo.

## **4.6. En materia de formación**

### **4.6.1. Actividades que comprende**

- En 1999 se creó la Escuela Navarra de Actividades con Jóvenes (ENAJ) que tiene como objetivo el mejor desarrollo formativo de los jóvenes navarros. Desde ahí se organizan cursos de formación para los jóvenes en materias tan diversas como:
- Cursos de especialización en tiempo libre.
  - Cursos de capacitación para directores de campos de trabajo.
  - Cursos de gestión de asociaciones juveniles.
  - Cursos de cocina para directores, monitores de tiempo libre y cocineros de albergues.
  - Cursos con técnicos y concejales de juventud.
  - Cursos de voluntariado.

- Cursos de educación medioambiental.
  - Cursos para monitor de actividades extraescolares, etc...
- Existen también en la Comunidad Foral una serie de Escuelas de Tiempo libre reconocidas oficialmente que llevan a cabo cursos para la formación de monitores y directores de tiempo libre para niños y jóvenes. Estos cursos son refrendados por la Escuela Navarra de Actividades con Jóvenes que es quien expide el diploma a los alumnos que hayan realizado el curso con aprovechamiento.
  - Desde el Área de Juventud también se organizan actividades específicas relacionadas con este tema, para su propia formación. En este sentido, es preciso destacar las Jornadas técnicas de formación de Comunidades Autónomas dirigidas a responsables de formación de las Direcciones de juventud de las Comunidades autónomas, con la finalidad de reflexionar sobre las funciones que, en materia de formación, debieran desempeñar.

#### **4.6.2. Requisitos**

- Para el acceso a estas prestaciones habrá que estar a los requisitos que establezca la ENAJ para cada curso que oferte.

#### **4.6.3. Procedimiento**

- La información sobre los cursos y actividades, su contenido, periodos de duración, documentación, solicitudes y peticiones habrá de estarse a lo que la ENAJ en cada momento determine.

#### **4.7. En materia de Información**

- Uno de los pilares básicos en que se sustenta la sociedad actual es el de la información. A través de ella se facilita el acceso de los ciudadanos a las oportunidades sociales.
- Para conceder a la juventud el acceso a una información amplia, objetiva y actualizada, se crean,

en 1993, los Servicios de Información Juvenil que tienen como finalidad el llevar a cabo una labor al servicio de los jóvenes, informándoles de todos aquellos aspectos que incidan en su vida.

- Los Servicios de Información Juvenil se clasifican en:
  - Oficinas de Información Juvenil: que se encargan de la búsqueda, tratamiento y elaboración de la información de interés para los jóvenes que afecte a su ámbito territorial de actuación, de la difusión de esa información y de la atención directa al público.
  - Puntos de Información Juvenil: son aquellos servicios que ponen a disposición de los jóvenes material informativo que, en su totalidad o en su mayor parte, les ha sido proporcionado por una Oficina de Información Juvenil con la que están vinculados orgánica o contractualmente.
- Además, los Servicios de Información Juvenil, sea cual sea su modalidad, podrán complementar su actuación con la prestación de servicios distintos del puramente informativo o documental, siempre que éstos sean de importancia secundaria con respecto a la actividad principal.
- Por otro lado, desde el Instituto Navarro de Deporte y Juventud se han establecido distintos mecanismos para la información de los jóvenes, como son:
  - Existe una página web con información de interés para la juventud, sobre campañas, convocatorias y actividades propias del Instituto Navarro de Deporte y juventud (<http://www.cfnavarra.es/indj/juventud>).
  - Existe también el programa «Dime. Teléfono Joven» (902.230.400) en servicio permanente, a través del cual se tiene acceso directo a información general relativo al empleo, oposiciones, educación, turismo, viajes, actividades culturales, cursos, tiempo libre, concursos, becas, ayudas, programas europeos... y sobre los servicios que se ofrecen desde el

Instituto Navarro de Deporte y Juventud como son la biblioteca, hemeroteca, dosieres, tablonos de anuncios, conexión a internet...

## **5. LIMITACIONES AL EJERCICIO DE ESTOS DERECHOS**

- Con carácter general, el ejercicio de los derechos específicamente reconocidos a los jóvenes tiene como límite el de la edad, que varía según el supuesto de que se trate (becas de estudios, intercambios, acceso a viviendas, viajes, cultura, contratación laboral...), pero que suele estar fijada en 35 años, la máxima y 14 años la mínima.
- Las prestaciones y ayudas que se conceden como subvención, se condicionan a la existencia de créditos en el presupuesto correspondiente.
- Las prestaciones, ayudas y beneficios que se otorgan previa convocatoria pública, estarán sujetas a las condiciones, límites y requisitos que se establezcan en su convocatoria.

## **6. GARANTÍAS DE LOS DERECHOS**

### **6.1. Recursos Administrativos y Judiciales (Ver Capítulo 3 del Volumen I de este Manual sobre «Los Recursos frente a las Actuaciones Administrativas»)**

- Para la garantía de sus derechos los jóvenes podrán interponer, en los términos legalmente establecidos, los recursos administrativos y judiciales que procedan contra los actos y resoluciones administrativas de las distintas Administraciones Públicas, así como a que en las notificaciones de dichos actos se le indique el recurso procedente, el plazo para su interposición y el órgano ante el que debe formularse.
- Contra las resoluciones administrativas que decidan las peticiones y solicitudes de los interesados en el ejercicio de sus derechos, se podrá interponer:

- Recurso de alzada ante el órgano superior jerárquico del que la dictó, cuando la resolución de que se trate no agota la vía administrativa, en el plazo de un mes desde que se notificó o, de tres meses, si se considera desestimada por silencio administrativo.
  - Recurso de Reposición con carácter potestativo ante el mismo órgano o autoridad que la dictó, cuando la resolución agota la vía administrativa en el plazo de un mes desde que se notificó o, de tres meses, si se considera desestimada por silencio administrativo.
- Contra los actos y resoluciones que agoten la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado o Sala de lo Contencioso-Administrativo, en el plazo de dos meses desde que se notificó el acto o en el plazo de seis meses desde que se entienda desestimado por silencio administrativo.

## **6.2. Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra** (Ver Capítulo 4 del Volumen I de este Manual sobre «El Procedimiento de Queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra»)

- Con independencia de los recursos y reclamaciones administrativas que se puedan formular, se podrá presentar queja ante la Defensora del Pueblo en Navarra en cualquier momento en que se considere que la actuación de la Administración vulnera los derechos que les garantizan las normas y disposiciones jurídicas en vigor.

## **7. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS**

### **DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD**

#### **INSTITUTO NAVARRO DE DEPORTE Y JUVENTUD**

C/ Emilio Arrieta nº 25 - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 78 92; 848-42 78 20 - Fax: 848-42 36  
28  
Página Web: [www.cfnavarra.es/INDJ/juventud](http://www.cfnavarra.es/INDJ/juventud)  
Correo electrónico: [infojuve@cfnavarra.es](mailto:infojuve@cfnavarra.es)

#### **DIME - Teléfono joven**

C/ Goroabe nº 36, Residencia Juvenil «Fuerte el  
Príncipe» - 31005 Pamplona  
Tlfno.: 902-23 04 00 – Fax: 948-24 39 99  
Página Web: [www.dimejoven.net](http://www.dimejoven.net)  
Correo electrónico: [dime@dimejoven.net](mailto:dime@dimejoven.net)

#### **DIRECCION GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE Y JUVENTUD**

C/ Yanguas y Miranda, nº 27 Bajo - 31003 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 63 00 - Fax: 848-42 38 18  
Página Web: [www.cfnavarra.es/DGBS](http://www.cfnavarra.es/DGBS)  
Correo electrónico: [mpamplona@cfnavarra.es](mailto:mpamplona@cfnavarra.es)

#### **PROGRAMA «BOLSA DE VIVIENDA JOVEN EN ALQUILER»**

Información en: Vinsa  
C/ Paseo Sarasate nº 38, 1ª - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-20 62 99; Fax: 948- 22 29 91  
Página Web: [provinet.provivienda.es/provivienda](http://provinet.provivienda.es/provivienda)  
Correo electrónico: [bvipamplona@provivienda.org](mailto:bvipamplona@provivienda.org)

#### **PROGRAMA DE «EMPLEO JOVEN»**

Información en: Negociado de Planificación y  
Promoción de Juventud  
C/ Arrieta nº 25 – 31002 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 78 38

## CONSEJO DE LA JUVENTUD DE NAVARRA

C/ Sangüesa nº 30 - 31003 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 48 19 - Fax: 948-24 56 27  
Correo Electrónico: gazte-ko@pangea.org

### TIVE Navarra

En Pamplona: Viajes Marsans.

Paseo Sarasate nº 34.  
Avda Pio XII nº 37.  
Monasterio de Urdax nº 43.

En Tudela: Oficina de Juventud

Edificio Lestonac. San Marcial nº 25.

## OFICINAS Y PUNTOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

### ABÁRZUZA (Zona Villatuerta)

Plaza de los Fueros s/n – 31178 Abárzuza  
Tlfno.: 948-52 02 33  
Correo electrónico: mssiv@wanadoo.es

### ALLO (Allo, Arellano, Arroniz y Dicastillo)

Plaza de los Fueros s/n – 31262 Allo  
Tlfno.: 948-52 33 39 – Fax: 948-52 30 12  
Correo electrónico: mssballo@wanadoo.es

### ALSASUA

C/ García Ximenez nº 36 – 31800 Alsasua  
Tlfno.: 948-56 21 61 – Fax: 948-56 38 55  
Correo electrónico: alsasua@animsa.es

### AOIZ

C/ Francisco Yndurain nº 12, 1 – 31430 Aoiz  
Tlfno: 948-33 65 98 – Fax: 948-33 65 98  
Correo electrónico: bilaketa@mixmail.com

## BARAÑAIN

C/ Pueblo Viejo s/n– 31010 Barañain  
Tlfno.: 948-38 59 25 – Fax: 948-38 59 52  
Correo electrónico: cribara@telefonica.net

## BERRIOZAR

C/ Artekale nº 6, bajo – 31195 Berriozar  
Tlfno.: 948-30 14 05 – Fax: 948-30 10 34

## BUÑUEL

C/ General Franco nº 5 – 31540 Buñuel  
Tlfno.: 948-83 35 56 – Fax: 948-83 34 11  
Correo electrónico: pijbunuel@lenesa.com

## BURLADA

C/ Villa de Lanz, s/n – 31600 Burlada  
Tlfno.: 948-14 73 54 – Fax: 948-13 63 38  
Correo electrónico: pij@burlada.animsa.es

## CAPARROSO

Plaza de España nº 12 – 31380 Caparroso  
Tlfno.: 948-73 00 33 – Fax: 948-71 08 25

## CARCASTILLO

C/ Carretera 57 – 31310 Carcastillo  
Tlfno.: 948-72 51 11

## CASTEJÓN

C/ Julian Gayarre nº 4 – 31590 Castejón  
Tlfno.: 948-81 40 15 – Fax: 948-84 40 62  
Correo electrónico: pij@ctv.es

## CINTRUÉNIGO

Plaza de los Fueros nº 1 – 31592 Cintruénigo  
Tlf.: 948-81 28 55 – Fax: 948-81 11 91  
Correo electrónico: pedroturismo@terra.es

## ESTELLA

C/ Paseo de la Inmaculada s/n – 31200 Estella  
Tlfno.: 948-52 82 24 – Fax: 948-52 82 32  
Correo electrónico: juventud@estella-lizarra.com

## ELIZONDO

C/ Pedro Axular nº 2 – 31700 Elizondo  
Tlfno.: 948-58 14 58- Fax: 948-58 14 58  
Correo electrónico: xauli.info@teleline.es

## HUARTE

C/ Zubiarte nº 30 – 31620 Huarte  
Tlfno.: 948-33 34 31 – Fax: 948-33 19 13  
Correo electrónico: pij.huarte@animsa.es

## IRURTZUN

Casa de Cultura. C/ Ardanzeta s/n – 31860 Irurtzun  
Tlfno.: 948-60 06 94 – Fax: 948-60 04 34  
Correo electrónico: pijmovilaralar@hotmail.com

## LERIN

Plaza del Ayuntamiento nº 1 – 31260 Lerín  
Tlfno.: 948-53 00 05  
Correo electrónico: pijlerin@hotmail.com

## LOS ARCOS

C/ San Lázaro nº 2 – 31210 Los Arcos  
Tlfno.: 948-64 08 68 – Fax: 948-64 02 31  
Correo electrónico: cultura@losarcos.animsa.es

## MARCILLA

Avda de la Estación nº 2 – 31340 Marcilla  
Tlfno.: 948-71 38 51 – Fax: 948-71 38 42  
Correo electrónico: pijmarcilla3008@cajarural.com

## NOAIN (Valle de Elorz)

Plaza de San Miguel nº 5 – 31110 Noain  
Tlfno.: 948-31 82 87 – Fax: 948-31 26 66  
Correo electrónico: ssbnoain.3008@cajarural.com

## OLITE

Paseo Doña Leonor nº 12 – 31390 Olite  
Tlfno.: 948-74 03 90 – Fax: 948-74 03 22  
Correo electrónico: ssbolite@animsa.es

## OTEIZA

C/ San Isidro nº 10 (Biblioteca Municipal) – 31250  
Oteiza de la Solana  
Tlfno.: 948-53 62 03  
Correo electrónico: biblioteiza@terra.es

## PAMPLONA

*Centro De Coordinación de Información y  
Documentación Juvenil*

C/ Emilio Arrieta nº 25 - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 848-42 78 92 – Fax: 848-42 36 28  
Correo electrónico: depyjuv1@cfnavarra.es

*Casa de la Juventud*

C/ Sangüesa nº 30 – 31004 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 35 12 – Fax: 948-15 29 40  
Correo electrónico: casajuve@can.es

*Especialidad en Voluntariado «Saioa»*

C/ José Alonso nº 1 bajo – 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-21 29 54 – Fax: 948-22 83 99  
Correo electrónico: saioa@didania.org

*Universidad de Navarra (SIPE)*

Edificio Central. Campus Universitario – 31080  
Pamplona  
Tlfno.: 948-42 56 18 – Fax: 948-42 56 90  
Correo electrónico: feun@unav.es

*Universidad Pública de Navarra. Vicerrectorado del alumno*

Edificio Aulario. Aula 013. Campus Arrosadía s/n  
31006 Pamplona

Tlfno.: 948-16 90 96 – Fax: 948-16 91 69

Correo electrónico: [pinformacion@unavarra.es](mailto:pinformacion@unavarra.es)

**PUENTE LA REINA (Valdizarbe)**

Plaza Mena s/n (Ayuntamiento Viejo)

31100 Puente la Reina

Tlfno.: 948-34 07 61 – Fax: 948-34 08 79

Correo electrónico: [mssvaldizarbe@teleline.es](mailto:mssvaldizarbe@teleline.es)

**SAN ADRIAN**

(Casa de Cultura) Plaza Vera de Magallón

31570 San Adrián

Tlfno.: 948-69 60 22 – Fax: 948-69 61 95

Correo electrónico: [cultura@sanadrian.net](mailto:cultura@sanadrian.net)

**TAFALLA**

C/ Plaza de Navarra nº 5 – 31300 Tafalla

Tlfno.: 948-70 18 11 – Fax: 948-70 32 39

Correo electrónico: [magonzalez@tafalla.animsa.es](mailto:magonzalez@tafalla.animsa.es)

**TUDELA**

C/ San Marcial nº 27 – 31500 Tudela

Tlfno. y Fax: 948-41 14 39

Correo electrónico:

[instituto.deporte.juventud@cfnavarra.es](mailto:instituto.deporte.juventud@cfnavarra.es)

**VILLAVA**

C/ Mayor nº 67, 1 – 31610 Villava

Tlfno.: 948-33 26 59 – Fax: 948-36 10 29

Correo electrónico: [ccvillava@cin.es](mailto:ccvillava@cin.es)

**ZIZUR MAYOR**

Parque de Idoia s/n – 31180 Zizur Mayor

Tlfno.: 948-18 49 68; Fax: 948- 18 53 81

Correo electrónico: [gaztetxe@zizur.animsa.es](mailto:gaztetxe@zizur.animsa.es)

## **ASOCIACIONES**

Relación de todas las asociaciones juveniles de Navarra en la página web de juventud:  
<http://www.cfnavarra.es/INDJ/juventud> (Asociaciones).

## **ESCUELAS DE EDUCACION EN EL TIEMPO LIBRE**

### **ESCUELA DIOCESANA DE TIEMPO LIBRE**

C/ José Alonso, nº 1 – 31002 Pamplona  
Tlfnos.: 948-22 73 32 y 948-22 73 31

### **ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “LURBERRI”**

C/ Olite, nº 1 – 31002 Pamplona  
Tlfnos.: 948-22 85 30 y 948-22 92 33

### **ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “NICASIO LANDA”**

C/ Leyre, nº 6 – 31007 Pamplona  
Tlfno.: 948-20 65 70  
Página Web: [www.crnnavarra.org/juventud.escuela](http://www.crnnavarra.org/juventud.escuela)  
Correo electrónico: [etlnicasiolanda@cuzroja.es](mailto:etlnicasiolanda@cuzroja.es)

### **ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “SAIOA”**

C/ José Alonso, nº 1 – 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-21 29 54 - Fax: 948- 22 83 99  
Página Web: [www.escuela-saioa.org](http://www.escuela-saioa.org)  
Correo electrónico: [saioa@didania.org](mailto:saioa@didania.org)

### **ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “URTXINTXA”**

C/ Sangüesa, nº 49 – 31005 Pamplona  
Tlfno.: 948-23 75 74  
Página Web: [www.urtxintxa.orgescuela-saioa.org](http://www.urtxintxa.orgescuela-saioa.org)  
Correo electrónico: [federazioa@urtxintxa.org](mailto:federazioa@urtxintxa.org)

### **ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “ALARCA”**

C/ Zalatorri nº 14, 4º dcha – 31200 Estella  
Tlfnos.: 948-55 24 79 y 650-44 08 68

## ESCUELA DE TIEMPO LIBRE “CARLOS III EL NOBLE”

C/ Baja Navarra nº 16, 1º izda – 31002 Pamplona  
Tlfno.: 637- 23 51 90

## DEFENSORA DEL PUEBLO DE NAVARRA

C/ Emilio Arrieta nº 12 - 31002 Pamplona  
Tlfno.: 948-20 35 71 - Fax: 948-20 35 49  
Página web: [www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)  
Correo electrónico: [info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)











Defensora  
del  
Pueblo  
de  
Navarra

Emilio  
Arrieta  
12

31002  
Pamplona  
(Navarra)

Tel.:  
948  
20 35 71

Fax:  
948  
20 35 49

Email:  
[info@defensora-navarra.com](mailto:info@defensora-navarra.com)

[http://  
www.defensora-navarra.com](http://www.defensora-navarra.com)









Defensora  
del Pueblo  
Ararteko  
Navarra•Nafarroa



Universidad de Navarra