



# Protocolo integral de acogida a personas refugiadas en Navarra

## Errefuxiatuak hartzeko protokolo integrala





# Protocolo integral de acogida a personas refugiadas en Navarra

## Errefuxiatuak hartzeko protokolo integrala

**Edición:** Departamento de Derechos Sociales-Gobierno de Navarra. 2018

**Dirección y Coordinación:** Dirección General de Inclusión y Protección Social-  
Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social

**Elaboración/Participación:**

Federación Navarra de Municipios y Concejos  
Ayuntamiento de Pamplona  
Ayuntamiento de Aranguren  
Cruz Roja Navarra  
Comisión Española de Ayuda al refugiado (CEAR)  
Personas refugiadas  
Plataforma Iruña, Ciudad de Acogida



# Índice

INTRODUCCIÓN .....	4
1. ACTORES IMPLICADOS EN LA ACOGIDA DE PERSONAS REFUGIADAS .....	7
2. PROGRAMA DE ACOGIDA .....	9
2.1. FASE PREVIA: evaluación y derivación .....	10
2.2. 1ª FASE: acogida en piso o dispositivo de acogida .....	12
2.3. 2ª FASE: apoyo a la integración y adquisición de independencia.....	14
2.4. 3ª FASE: fase de vida autónoma .....	16
3. NIVELES DE COORDINACIÓN.....	17
3.1. Coordinación interdepartamental .....	17
3.2. Coordinación Gobierno de Navarra- Entidades gestoras.....	17
3.3. Coordinación con Entidades locales .....	17
3.4. Coordinación social .....	20
4. EL ACCESO AL AMBITO SANITARIO .....	21
5. EL ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO .....	23
5.1. Proceso de incorporación a nuestro sistema educativo.....	23
5.2. Información y recursos disponibles.....	24
6. EL ACCESO A LA VIVIENDA .....	26
7. LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO.....	28
8. ACCIONES DE CARÁCTER TRANSVERSAL .....	30
8.1. Evaluación de los procesos de acogida .....	30
8.2. Acciones de sensibilización .....	30
8.3. Sesiones informativas/formativas con profesionales de servicios sociales, salud, empleo, educación, etc .....	32
ANEXO 1. RECURSOS EXISTENTES EN NAVARRA .....	33
ANEXO 2. CUESTIONARIO EVALUACIÓN PROCESO DE ACOGIDA .....	55

## INTRODUCCIÓN

Son más de 68 millones de personas las que han tenido que abandonar su hogar como consecuencia de las desigualdades, las injusticias y las persecuciones, así como los más de 40 conflictos bélicos activos en el mundo. Ante esta realidad puesta en evidencia por la crisis humanitaria de las personas desplazadas forzosamente a Europa, Navarra quiere tomar decisiones y asumir responsabilidades.

Para hacer frente a este reto como Comunidad, la cooperación, coordinación y comunicación entre las diferentes administraciones, el tejido asociativo y la sociedad civil son factores clave para garantizar un proceso de acogida eficiente que contribuya a la plena autonomía de las personas llegadas a Navarra, garantice los derechos, el cumplimiento de los deberes y asegure un trato digno que reconozca la enorme aportación que estas personas pueden hacer a nuestra sociedad y cultura.

El Ejecutivo foral mostró ya en septiembre de 2015 su disponibilidad para acoger a personas refugiadas en nuestra Comunidad, entre las diferentes acciones emprendidas se diseñó un dispositivo de acogida con objeto de atender a las personas refugiadas que llegasen a Navarra.

Por otra parte, se habilitó el teléfono 012 para que tanto Entidades locales, asociaciones, fundaciones y la ciudadanía en general pudieran realizar diferentes ofrecimientos habiéndose recibido más de 300 solicitudes tanto de viviendas, servicios de acompañamiento, traducción lingüística, aportaciones económicas, etc.

Paralelamente y coincidiendo con la creciente sensibilidad social en torno a esta crisis humanitaria, el Departamento de Derechos Sociales inicia conversaciones con los movimientos sociales que estaban surgiendo en Navarra en torno a este tema. En esa fecha se constituye la *Plataforma Iruña Ciudad de Acogida* que aglutina a un importante número de entidades del tercer sector movilizadas ante este fenómeno de los desplazamientos forzosos de personas a Europa.

Gobierno de Navarra, junto con la Plataforma Iruña ciudad de Acogida y Cruz Roja, como única entidad acreditada en ese primer momento, para los programas de acogida de personas refugiadas crea un grupo de trabajo entre Administración y Tercer Sector para compartir información y propuestas de mejora de los procesos de acogida a personas refugiadas.

De esas sesiones de trabajo iniciales, a las que se suman diversas Entidades locales, Entidades sociales y otros organismos, se consensua la necesidad de elaborar un protocolo de acogida en Navarra a personas refugiadas que sirva como guía tanto para personas refugiadas como para personal técnico que trabaja en la acogida y la inclusión.

El protocolo integral de acogida de personas refugiadas en Navarra, tiene por objeto mejorar y reforzar los procesos de inclusión y acogida en nuestra Comunidad.

Pretende unificar procedimientos, aunar y dotar de coherencia las acciones a desarrollar entre los diferentes actores implicados en este proceso y coordinar las acciones que desde diferentes ámbitos puedan llevarse a cabo.

Constituye un punto de partida básico, un marco de actuación de referencia necesario durante las primeras fases de los procesos de acogida de personas refugiadas.

Pretende también ser un documento informativo sobre los procesos, actuaciones y mecanismos de coordinación y recursos necesarios en las diferentes etapas de este proceso.

Entendiendo que el programa estatal de acogida a personas refugiadas presenta diversas carencias, se pretende reforzar y adaptar el mismo a Navarra en el marco de las competencias propias como Comunidad Autónoma teniendo en cuenta las necesarias sinergias entre Administración a nivel autonómico y local, tercer sector, ciudadanía y personas refugiadas.

Liderado por el Departamento de Derechos Sociales, en la elaboración del Protocolo han participado a través de un Grupo Motor la Dirección General de Inclusión y Protección Social, las Entidades Acreditadas en Navarra para la gestión del programa de acogida e integración de las personas solicitantes de protección internacional, la Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC), Ayuntamientos con presencia de personas refugiadas, representantes de las Plataformas Ciudadanas “Ciudad de acogida” y de entidades vinculadas con el tema objeto del protocolo, así como una persona refugiada.

Tras su elaboración el documento se presentó para su conocimiento ante la representación de entidades locales, entidades sociales y organismos que habían encomendado al Grupo Motor la elaboración del protocolo.

Se configura como un primer punto de partida, un documento marco de actuación, en el que será necesario seguir trabajando e impulsando otros mecanismos de apoyo y acciones necesarias para la inclusión de las personas refugiadas que llegan a Navarra.

El protocolo se estructura en ocho apartados. En primer lugar se detallan los diferentes actores implicados en el proceso de acogida tanto a nivel estatal como autonómico; en segundo lugar se detalla el Programa de Acogida, sus distintas fases, duración, competencias de cada nivel de actuación así como las acciones básicas de coordinación necesarias.

Posteriormente, se recogen las acciones a desarrollar en cuatro ámbitos específicos como son la sanidad, la educación, la formación y el empleo y el acceso a la vivienda.

Finalmente, se detallan tres acciones de carácter transversal como son la evaluación, las acciones de sensibilización y la formación a los y las profesionales del sistema de acogida.

Por otra parte, se considera esencial acompañar este protocolo de una guía de recursos existentes en Navarra, concebida como una herramienta útil de información y difusión de los recursos que tanto las administraciones como las entidades disponen para toda la ciudadanía, y especialmente para las personas refugiadas.

En la misma encontramos documentos y materiales que hacen referencia al refugio (normativa básica, principales actores, etc.), recursos interactivos como traductores o espacios para dirigirse a la Administración, bloques informativos sobre cuestiones prácticas en temas de vivienda, educación o salud con enlaces a cuestiones más específicas como las becas y las ayudas para niñas y niños, la manera de obtener la tarjeta sanitaria, etc.

En los diferentes apartados: Lengua, Vivienda, Ocupación, Educación y formación, Salud y Protección social, se encuentran cuestiones clave para entender cómo se organiza y disponen los recursos en Navarra, así como información sobre servicios esenciales en la vida de una persona, o instrumentos para acompañar a las personas llegadas a Navarra en su proceso de integración de una manera clara y explicativa.

Os invitamos a contribuir a hacer de Navarra una tierra de acogida y de calidad democrática, abanderada en la defensa y protección de los derechos humanos en Europa, donde todo el mundo viva en paz y pueda disfrutar de la condición de plena ciudadanía.

## 1. ACTORES IMPLICADOS EN LA ACOGIDA DE PERSONAS REFUGIADAS

En los procesos de acogida a personas refugiadas intervienen varios actores. Las políticas de asilo y refugio son competencia del Gobierno Central, gestionadas a través del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Las personas susceptibles de participar en el programa, siempre y cuando su solicitud sea admitida a trámite, pueden ser solicitantes o beneficiarias de protección internacional, del estatuto de apátrida o de protección temporal:

- a) Personas solicitantes de protección internacional procedentes de los CETIS de Ceuta y Melilla\*.
- b) Personas solicitantes de protección internacional en puestos fronterizos (aeropuertos, puertos, etc.), Centros de Internamiento de Extranjeros CIES\*
- c) Personas solicitantes de protección internacional en territorio español: comisarías de policía autorizada, oficinas de extranjería y Oficina de Asilo y Refugio.
- d) Personas a las que les ha sido de aplicación el Reglamento (UE) 604/2003. (Reglamento Dublín)
- e) Personas que han solicitado el estatuto de apátrida en el estado español o con el estatuto de apátrida reconocido.
- f) Personas reubicadas a través de la Unión Europea del contingente asumido por el Estado Central.
- g) Personas reasentadas procedentes de campos de refugiados fuera de la Unión Europea.
- h) Beneficiarios de protección temporal conforme al artículo 20 del Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas, aprobado por el Real Decreto 1325/2003 de 24 de octubre.

Las Comunidades Autónomas, tenemos la competencia de las políticas de integración e inclusión a toda la población.

\*En los CIES se solicita asilo en el mismo centro. En los CETIS son trasladados a las oficinas acreditadas para hacerlo.

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**Organismos implicados:**

- Secretaría General Inmigración y Emigración (SGIE)
- Oficina de Asilo y Refugio (OAR)
- Unidad de Trabajo Social (UTS) de la Subdirección General Integración de los Inmigrantes (SGII).

**Funciones, entre otras:**

- Asignación del contingente de personas refugiadas
- Centro de recursos del sistema nacional de acogida e integración de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional.

### MINISTERIO DE INTERIOR

- Oficina de Asilo y Refugio (OAR)

### RED DE ACOGIDA EN NAVARRA

- Gobierno de Navarra
- Entidades gestoras del programa: Cruz Roja y CEAR
- APOYO EN LOS PROCESOS DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN:
  - Gobierno de Navarra
  - Entidades Locales: Municipios y Mancomunidades.
  - Entidades Sociales.
  - Sociedad Civil.
  - Personas refugiadas

## FLUJOGRAMA BÁSICO DE TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN





## 2. PROGRAMA DE ACOGIDA

El sistema nacional de Acogida e integración de las personas solicitantes de protección internacional a nivel Estatal cuenta actualmente con una red nacional de plazas de acogida que engloba:

- \* Los Centros dependientes del Ministerio de Empleo y Seguridad social: centros de Acogida al refugiado (CAR) destinados a la acogida de personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional en el Estado Español y gestionados por el propio Ministerio. En estos centros las personas solicitantes de asilo y refugio solo pueden estar durante la primera fase del programa.
- \* Otros dispositivos de acogida gestionados por entidades colaboradoras y subvencionados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En el caso de Navarra, las dos Entidades colaboradoras son CRUZ ROJA y CEAR.

En el marco de este sistema, el Ministerio de Empleo y Seguridad social define las diferentes fases del programa de acogida a personas solicitantes o beneficiarias de asilo/refugio

Tras una primera fase de evaluación/derivación, el programa con una duración de entre 18 a 24 meses en función de la situación de vulnerabilidad de las personas beneficiarias se estructura en tres fases: acogida, integración y autonomía.

A continuación se detalla cada una de ellas así como las acciones a desarrollar por parte de cada uno de los actores implicados.

## 2.1. FASE PREVIA: EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN

- Máx. **30** días
- Competencia en Navarra **CRUZ ROJA**

Posibles casuísticas de las personas refugiadas que lleguen a Navarra:

- ✓ Personas solicitantes de asilo y refugio en territorio español procedentes de los CETI de Ceuta y Melilla y de los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIES).
- ✓ Potenciales solicitantes de asilo y refugio solicitado en la oficina de Asilo y Refugio (OAR), en los puestos fronterizos de entrada del territorio español, en las Oficinas de extranjería, y en la comisarías Provinciales de Policía o Comisarías de distrito que se señalan mediante Orden del Ministerio de Justicia e Interior.
- ✓ Personas a las que les ha sido de aplicación el Reglamento (UE) 604/203. (Reglamento Dublín).
- ✓ Personas que han solicitado el estatuto de apátrida en el estado español o con el estatuto de apátrida reconocido.
- ✓ Personas reasentadas y reubicadas.
- ✓ Beneficiarios de protección temporal conforme al artículo 20 del Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas, aprobado por el Real Decreto 1325/2003 de 24 de octubre.

Todas estas personas podrán pedir ingresar en el programa de acogida, siendo responsabilidad de la Entidad de primera acogida su inclusión en el mismo.

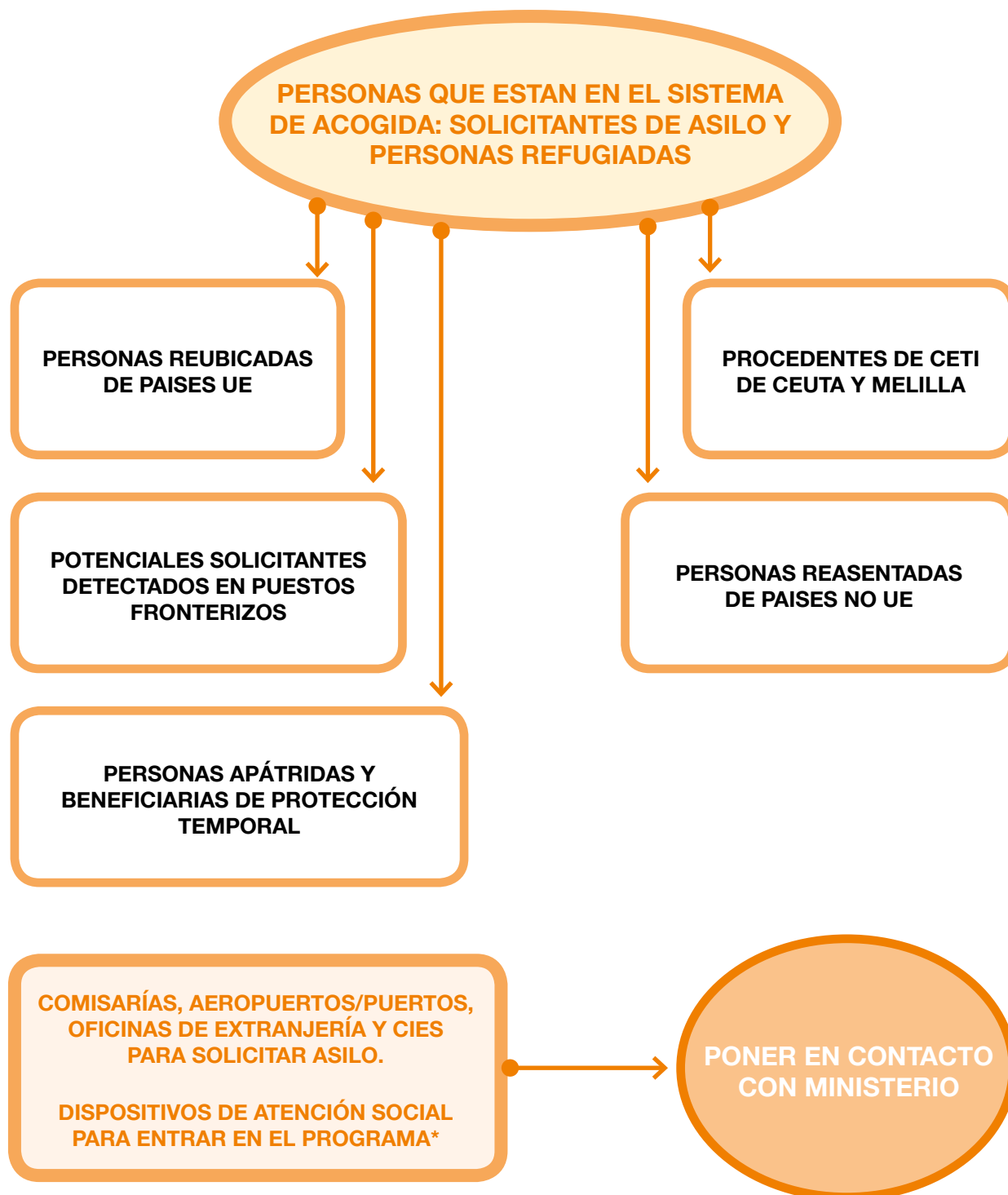
### **FUNCIONES:**

- \* Detección de la situación y primera evaluación de las necesidades.
- \* Comunicación al Ministerio.
- \* Acceso al sistema sanitario y al sistema educativo si la permanencia en esta fase se prolonga más allá de los 30 días.
- \* Derivación a recurso de alojamiento provisional de forma previa al acceso a los dispositivos de acogida.
- \* Traslado al Centro de destino en un plazo máximo de 5 días desde la reserva de plaza por parte del Ministerio.

Todas las personas tendrán acceso a los servicios sanitarios para los controles médicos pertinentes.

### COORDINACIÓN EN ESTA FASE PREVIA

- ☒ Comunicación de cualquier incidencia y previsiones en caso de prolongación de estancia y necesidad de uso de recursos comunitarios (Servicios Sociales, etc.).



\*En los dispositivos de atención social se admite a la gente dentro del programa. Solo pueden solicitar asilo en estas entidades las personas apátridas.

## 2.2. 1ª FASE: ACOGIDA EN PISO O DISPOSITIVO DE ACOGIDA

→ Máx. **6 meses**, 9 en caso de personas vulnerables

### COORDINACIÓN

- ☒ Comunicación por parte de las Entidades gestoras (CEAR y Cruz Roja) de la llegada y perfil de las personas refugiadas a nuestra comunidad.
- ☒ Comunicación por parte de las Entidades gestoras del programa a Gobierno de Navarra (Dirección General de inclusión y protección social) de posibles incidencias: abandonos del programa, dificultades en el seguimiento del protocolo, etc. siempre en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos. (LOPD).
- ☒ Reunión inicial de coordinación Entidad Gestora, Gobierno de Navarra, Municipio de acogida.
- ☒ Reuniones de seguimiento del programa Gobierno de Navarra y Entidades Gestoras.
- ☒ Sesiones de trabajo y mejora del programa Gobierno de Navarra, Entidades acreditadas, iniciativas ciudadanas y personas refugiadas.
- ☒ Reuniones gestión de casos a nivel técnico entre Entidades acreditadas y profesionales de los distintos ámbitos implicados (servicios sociales, salud, educación, etc.)

### ACCIONES A LLEVAR A CABO POR LAS ENTIDADES GESTORAS (CEAR y CRUZ ROJA)

- Petición de protección internacional a través de la oficina de extranjería y trámites necesarios para ello.
- Servicio de traducción e interpretación
- Sesiones grupales de información y orientación.
- Información básica Jurídico- Administrativa
- Atención psicológica
- Apoyo y acompañamiento en búsqueda de vivienda.
- Gestión del Certificado Médico. Gestión de la realización de pruebas médicas
- Gestión de la Tarjeta Sanitaria
- Gestión del empadronamiento
- Gestión de la escolarización de menores
- Orientación social básica e individual. Información sobre derechos y deberes.
- Detección de posibles casos de trata de seres humanos y de violencia de género.
- Servicio de asistencia legal y jurídica
- Aprendizaje del idioma para personas adultas
- Intervención social integral.

- Información de recursos y servicios
- Derivación y acompañamiento a otras entidades y recursos externos
- Intervenciones de mediación familiar, familiar, sanitaria e intercultural
- Talleres psicosociales
- Formación prelaboral, formación ocupacional, orientación laboral.
- Actividades culturales, deportivas o de ocio
- Prestaciones económicas
- Recogida de información en ficha social individualizada.
- Gestión de voluntariado

## APOYOS COMPLEMENTARIOS

---

### ■ Gobierno de Navarra:

DEPARTAMENTO DERECHOS SOCIALES: Servicio de Consultas y Tramitación Jurídica en materia de extranjería. Servicio de Mediación Intercultural. Centros Comarcales de Servicios Sociales. Campañas de sensibilización ciudadana.

DEPARTAMENTO DE SALUD: Gestión de las pruebas médicas para el certificado médico. Gestión de Asistencia Sanitaria

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN: Gestión de plazas educativas para menores y adultos.

OTROS DEPARTAMENTOS: Según necesidades.

### ■ Entidades Locales:

Servicios Sociales Municipales.

Empadronamiento.

Programas de Sensibilización

Castellano para personas adultas.

Formación de empleadas y empleados públicos en colaboración con las Entidades acreditadas

Actividades culturales, deportivas y de ocio

Otros servicios municipales (guarderías, cursos de formación...)

### ■ Entidades Sociales e Iniciativas Ciudadanas:

Sensibilización e incidencia social.

Acompañamiento y voluntariado social

### 2.3. 2ª FASE: APOYO A LA INTEGRACIÓN Y ADQUISICIÓN DE INDEPENDENCIA

- **Continuidad en los procesos de inserción**
- Máx. **6 meses** o 11 en caso de personas vulnerables

#### COORDINACIÓN

- ☒ Comunicación por parte de las Entidades gestoras del programa al Gobierno de Navarra (Dirección General de Inclusión y Protección Social) de posibles incidencias: abandonos del programa, dificultades en el seguimiento del protocolo, etc..., siempre en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos. (LOPD)
- ☒ Reuniones de seguimiento del programa Gobierno de Navarra y Entidades Gestoras.
- ☒ Sesiones de trabajo y mejora del programa Gobierno de Navarra, Entidades acreditadas, iniciativas ciudadanas y personas refugiadas.
- ☒ Reuniones de gestión de casos a nivel técnico entre Entidades acreditadas y profesionales de los distintos ámbitos implicados (servicios sociales, salud, educación, etc.).
- ☒ Se facilitará información continuada a las Entidades Locales sobre llegadas y abandonos, siempre en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD) cada vez que se produzcan llegadas y abandonos/renuncias.

#### ACCIONES A LLEVAR A CABO POR LAS ENTIDADES GESTORAS

- Las personas solicitantes de protección internacional y otros perfiles, salen del dispositivo de primera acogida a una vivienda a su nombre, pero siguen recibiendo apoyo económico en la cobertura de sus necesidades básicas y acompañamiento social
- Continúan un itinerario personalizado de intervención social integral y acompañamiento en su proceso de adquisición de habilidades para la autonomía.
- Intervención social y ayudas económicas periódicas, según necesidades (vivienda, necesidades básicas, etc.)
- Atención psicológica en los casos que se precise
- Servicio de asistencia legal y jurídica
- Formación transversal u ocupacional.
- Seguimiento del itinerario de inserción social y laboral
- Derivaciones a otros recursos
- Coordinación con los recursos externos
- Mediación vecinal y/o comunitaria
- Trabajo comunitario de sensibilización.
- Recogida de las intervenciones en ficha social individualizada.

## APOYOS COMPLEMENTARIOS

---

### ■ Gobierno de Navarra:

DEPARTAMENTO DERECHOS SOCIALES: Servicio de Consultas y Tramitación Jurídica en materia de extranjería. Servicio de Mediación Intercultural, Servicio Navarro de Empleo (formación y búsqueda de empleo), Información y Acceso a viviendas públicas, información en materia de vivienda (EISOVI)

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN: Apoyo y refuerzo en el aprendizaje de las lenguas oficiales de Navarra

### ■ Entidades locales:

Servicios Sociales Municipales

Programas de sensibilización

Otros Servicios Municipales: ocio, deporte, tiempo libre, actividades culturales, formativas, etc.

### ■ Entidades Sociales e Iniciativas Ciudadanas:

Desarrollo de acciones para la inclusión: culturales, sociales, deportivas o de ocio

Programas de sensibilización e Incidencia Social

## 2.4. 3ª FASE: FASE DE VIDA AUTÓNOMA

→ **Consolidando los procesos de inclusión social.**

→ Máx. **6 meses** ó 4 en caso de personas vulnerables

### COORDINACIÓN

- ⊗ Comunicación por parte de las Entidades gestoras del programa a Gobierno de Navarra (Dirección General de inclusión y protección social) de posibles incidencias: abandonos del programa, dificultades en el seguimiento del protocolo, etc..., siempre en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos. (LOPD)
- ⊗ Reuniones de seguimiento del programa Gobierno de Navarra y entidades gestoras.
- ⊗ Sesiones de trabajo y mejora del programa Gobierno de Navarra, Entidades acreditadas, iniciativas ciudadanas y personas refugiadas.
- ⊗ Reuniones de gestión de casos a nivel técnico entre Entidades acreditadas y profesionales de los distintos ámbitos (servicios sociales, salud, educación, etc.).
- ⊗ Se facilitará información continuada a las Entidades Locales sobre llegadas y abandonos, siempre en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD) cada vez que se produzcan llegadas y abandonos/renuncias.
- ⊗ Reuniones de coordinación con los Servicios Sociales de Base y/o Unidades de Barrio en el caso de Pamplona.

### ACCIONES A LLEVAR A CABO POR LAS ENTIDADES GESTORAS

- Acompañamiento en su inicio de vida autónoma
- Intervención y acompañamiento social y ayudas económicas, puntuales tras valoración de la necesidad de la ayuda
- Seguimiento del proceso de inserción social y laboral. Registro en Ficha social individualizada.
- Atención psicológica a demanda
- Servicio de asistencia legal y jurídica a demanda
- Trabajo comunitario de sensibilización

### APOYOS COMPLEMENTARIOS

Uso de los mismos recursos públicos en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. Principio de normalización y valoración individualizada.



## 3. NIVELES DE COORDINACIÓN

### 3.1. COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

Incluye los distintos Departamentos de Gobierno de Navarra que pueden verse implicados en el protocolo de acogida de personas refugiadas así como en las políticas de inclusión que se implementen: Departamento de Derechos Sociales (Dirección General de inclusión y protección social), Departamento de Educación, Departamento de salud (Dirección general de salud, Departamento de relaciones institucionales y ciudadanas (Dirección General de Paz y convivencia), etc.

El Departamento coordinador de estas acciones, es el Departamento de Derechos Sociales a través de la Dirección General de Inclusión y Protección Social.

### 3.2. COORDINACIÓN GOBIERNO DE NAVARRA- ENTIDADES GESTORAS

Con una periodicidad bimensual se mantendrán reuniones de coordinación y evaluación entre las Entidades gestoras (CEAR y Cruz Roja) y el Departamento de Derechos Sociales, a través de la Dirección general de Inclusión y Protección Social.

También se mantendrán sesiones de trabajo y seguimiento del programa siempre que la situación lo requiera bien a demanda de las Entidades acreditadas o de Gobierno de Navarra.

Con una periodicidad mensual o cuando se produzcan cambios relevantes, las Entidades acreditadas remitirán vía correo electrónico a la Dirección General de Inclusión y Protección Social la información actualizada de personas solicitantes de asilo y refugiadas en navarra que se encuentran en los dispositivos de acogida de las entidades, perfiles, ubicación, procedencia, etc, sin especificar datos personales, en cumplimiento de la ley de protección de datos.

Así mismo comunicaran tanto las llegadas de personas refugiadas como los abandonos del programa cuando estos se produzcan, así como la previsión de nuevas incorporaciones al programa una vez que el Ministerio lo comunique.

### 3.3. COORDINACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

En este ámbito de coordinación, se considera necesario distinguir dos niveles de comunicación diferenciados: político y técnico. Se considera igualmente importante que en aquellos municipios con presencia de personas refugiadas el Ayuntamiento designe a una persona como interlocutora con las entidades gestoras.

■ **Nivel político:** Primer contacto entre Gobierno de Navarra, Entidad Gestora y Ayuntamiento con la finalidad de informar de la presencia en el municipio de viviendas o dispositivos de acogida para personas refugiadas. Su objeto es dar a conocer a las entidades locales el programa de acogida de personas refugiadas, aclarar las posibles dudas que puedan surgir y establecer líneas de actuación conjuntas.

En este nivel las Entidades locales dispondrán de información actualizada de número de viviendas destinadas a personas refugiadas en su localidad en primera fase, nº de personas refugiadas y perfil básico (sexo, edad y lugar de procedencia).

Organismos implicados: Gobierno de Navarra (Dirección General de Inclusión y Protección Social) Entidad Acreditada, Alcaldía.

Con carácter general y con objeto de dotar de una visión global se designará por parte de la entidad local a una persona de referencia que será la interlocutora tanto con las entidades acreditadas como con Gobierno de Navarra.

■ **Nivel técnico** las entidades gestoras mantendrán contactos periódicos en función del flujo de llegada de personas refugiadas y de las posibles demandas que impliquen a la entidad local.

Se ofrece también al personal técnico de la Entidad local de los distintos ámbitos de actuación sesiones informativas sobre los procesos de acogida a personas refugiadas y sus implicaciones.

Se demandará en la primera semana de estancia de la persona refugiada en Navarra una cita en el Ayuntamiento con un doble objetivo:

- ▶ Inscripción en el **padrón municipal** al que acudirá la persona refugiada acompañada de una persona de la entidad gestora (profesional o persona voluntaria), siempre que sea preciso, con la documentación necesaria para su empadronamiento (identificación a través de los medios disponibles: pasaporte, acreditación de la petición de protección internacional...)
- ▶ Primera cita con el sistema de **Servicios Sociales** y valoración de las posibles prestaciones, servicios y/o programas a las que la persona/familia pudiera tener acceso, siempre y cuando el personal técnico de referencia lo valore pertinente en ese momento y siempre en función de la situación personal de cada participante. En el caso de presencia de personas con **discapacidad y/o dependencia**, valoración del caso y derivación a los recursos que precise la persona.
- ▶ Así mismo, en los tres meses finales del proceso de acogida se solicitará cita en el Servicio Social de Base o Unidad de Barrio correspondiente para valorar el cumplimiento de requisitos de acceso de las personas refugiadas a la **Renta Garantizada**. En el caso de aquellas personas solicitantes de protección internacional y las personas refugiadas que finalicen los 18 meses del programa de acogida y no puedan acceder a ella vía ordinaria, las entidades acreditadas elaborarán un informe social que dé cuenta del proceso llevado a cabo por la persona, para posibilitar el acceso a dicha prestación, en el que se comunique que estas personas han finalizado el programa y por lo tanto, la posibilidad de recibir prestaciones con cargo al mismo.
- ▶ Con objeto de agilizar la tramitación se ha acordado un procedimiento para que las entidades gestoras puedan acreditar la situación de necesidad y tramitar desde la propia entidad la solicitud de **tarjeta F del transporte urbano comarcal** que emite

la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona a aquellas personas residentes en su demarcación territorial.

- ▶ Acceso a **otros posibles recursos de ámbito municipal**: escuelas infantiles, polideportivos, actividades de ocio comunitario, Casa de Cultura, etc., así como a recursos, si los hubiera, de formación y empleo (Planes locales de empleo) o de acceso a fondos locales de vivienda.

**La Federación Navarra de Municipios y Concejos (FNMC)** en sesión de trabajo llevada a cabo el 9 de marzo de 2017 con Gobierno de Navarra y las entidades locales con presencia de personas refugiadas acordó una serie de recomendaciones que afectan tanto a las entidades locales como a las entidades gestoras y que se resumen en los siguientes puntos:

- 1. Información al ayuntamiento sobre la llegada de personas refugiadas.** Se considera importante que el ayuntamiento reciba una información básica por parte de las ONG acreditadas sobre la llegada de personas solicitantes de protección internacional a su municipio, información que debería ser actualizada, junto con algunos datos básicos del programa en plazos razonables. Esta información no impide que los servicios sociales (a veces dependientes de una mancomunidad) mantengan la información que ahora reciben, que resulta imprescindible para el programa. Las ONG acreditadas elaborarán una propuesta de flujos de información con los ayuntamientos.
- 2. Conocimiento por parte de la corporación y del personal técnico de las entidades locales de la figura jurídica del asilo y refugio y de las personas acogidas a su estatuto.** Se considera conveniente que se traslade a las personas citadas información sobre la figura jurídica de las personas refugiadas, los derechos que les reconocen los convenios internacionales y las leyes. Igualmente, las entidades acreditadas aportarán una pequeña guía informativa y realizarán, cuando sea necesario acciones formativas dirigidas a entidades locales en esta materia
- 3. Conocimiento del proceso de acogida.** Dicho proceso está dividido en tres fases, cada una de las cuales implica una actuación diferente por parte de las Administraciones y unos derechos distintos de las personas atendidas. Se considera conveniente facilitar información sobre el proceso a las Corporaciones y al personal técnico para su conocimiento.
- 4. Voluntariado.** La participación de la ciudadanía en el programa de acogida mediante fórmulas de voluntariado y participación social es valiosa y necesaria. El voluntariado ha de ser un proceso coordinado entre ciudadanía, las entidades acreditadas y también las personas solicitantes de protección internacional para a partir de sus propias necesidades, intereses y potencialidades, en función de la fase en la que se encuentren dentro del programa de acogida. Así, en una primera fase del programa, se efectuara una coordinación por parte de las Entidades Acreditadas, que irá disminuyendo en función del paso de las personas solicitantes de asilo a la segunda y tercera fase, caracterizadas por el aumento de su autonomía. En estas fases, se seguirá contemplando la participación de personal voluntario en actividades concretas coordinadas por las ONG acreditadas y otras en las que la persona refugiada desee participar de forma individual.

Para facilitar el apoyo que brindan las personas voluntarias, las entidades pondrán a disposición la información y formación necesaria sobre el programa y acompañarán en el proceso de implicación ciudadana para garantizar un voluntariado de calidad que permita abordar respuestas compartidas y tejer redes de apoyo.

5. **Compromiso de la corporación, de personal técnico de las entidades locales y la la ciudadanía.** Para la mejor gestión del programa es conveniente el trabajo de información y sensibilización en tres niveles. Es positivo que la Corporación Municipal conozca el programa de asilo y refugio siendo esencial su implicación y colaboración. Igualmente, para un adecuado funcionamiento del programa es necesario un conocimiento técnico sobre esta figura jurídica. Finalmente, se considera pertinente sensibilizar a la población y transmitirle mensajes positivos sobre el programa. El conocimiento por la ciudadanía del compromiso del ayuntamiento con los nuevos vecinos es un aval.
6. **Servicios municipales.** Las personas refugiadas viven unas circunstancias personales, sociales y económicas muy especiales. En este sentido, es clave facilitar su integración también a través del derecho al uso de los servicios municipales en las mejores condiciones posibles (centros deportivos, culturales, actividades para niñas y niños, jóvenes y personas adultas, cursos de formación, etc.).
7. **Empleo.** El acceso al empleo es clave para el éxito del proceso de acogida. Aunque este es un asunto que, en general, trasciende a las Entidades Locales, son positivas las actuaciones para facilitar dicho acceso, mediante las fórmulas de que disponga cada Corporación. Los programas municipales de empleo social protegido podrían ser una fórmula subsidiaria positiva.
8. **Vivienda.** En la segunda fase de acogida, las personas refugiadas deben alcanzar un nivel de autonomía que implica el acceso por sí mismos a la vivienda. No obstante, existen serias dificultades en este aspecto y cualquier actuación municipal para favorecer dicho acceso, mediante la sensibilización de los propietarios u otras medidas de apoyo, es positiva.

Se valora como positivo que las entidades locales, y especialmente aquellas con presencia de personas refugiadas tengan su propio Plan local de acogida.

### 3.4. COORDINACIÓN SOCIAL

Aglutina las diferentes Entidades Sociales, las diversas iniciativas ciudadanas y una representación de las personas refugiadas. Este espacio será compartido con responsables de las Administraciones públicas y representantes de las Entidades acreditadas.

Constituye un mecanismo de acción para la propuesta de acciones de mejora en los procesos de acogida e inclusión de las personas refugiadas.

Por operatividad, se distinguen dos niveles de trabajo:

- \* Reuniones de coordinación de carácter informativo y propositivo abiertas a los diferentes agentes implicados en el protocolo.
- \* Sesiones de trabajo de carácter propositivo cuyo objeto es la propuesta de acciones de mejora concretas en los procesos de acogida e inclusión de personas refugiadas y la elaboración de documentos que apoyen a tal fin. Esta línea acción se implementará a través del denominado “grupo motor” conformado por dos representantes de cada uno de los siguientes organismos: gobierno de Navarra, FNMC, Entidades locales con presencia de personas refugiadas, Entidades acreditadas, iniciativas ciudadanas y personas refugiadas.

## 4. EL ACCESO AL AMBITO SANITARIO

### EL DERECHO A LA ATENCIÓN PRIMARIA, URGENTE Y ESPECIALIZADA

Hay que distinguir dos posibles situaciones: Personas que llegan a Navarra con un reconocimiento médico previo y reciente en el que se ha analizado la presencia de enfermedades y personas en las que es preciso llevar a cabo un **protocolo básico** siempre y cuando la persona esté de acuerdo y el/la médico/a de cabecera así lo considere.

Para ello y con el fin de solicitar la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) que acredita el derecho a la asistencia sanitaria en Navarra y fuera de Navarra se gestionará por parte de la Entidad Gestora una cita en el Centro de Salud **en la primera semana** de estancia de la persona en Navarra.

En algunos Centros de Salud con larga trayectoria de atención a persona migrantes tuteladas por entidades sociales se ha acordado un **procedimiento abreviado y ágil** por el cual las entidades gestoras envían por mail los datos de identificación de la persona a atender al Servicio de Admisión del Centro de Salud correspondiente y éstos programan, en función de sus agendas, toda la batería de pruebas, exploraciones, analíticas, etc. que precise la persona (protocolo básico), sin necesidad de que sea la propia persona quien solicite y gestione las citas a todas las pruebas. En los casos de personas indocumentadas, bastará como documento de identificación la cita policial para solicitar asilo, y en ausencia de ésta, el documento que acredite que tal cita se ha solicitado. La cita policial se solicita en la primera semana de estancia en Navarra.

Este protocolo básico se hará extensible a todos los Centros de Salud de nuestra Comunidad.

Durante la primera fase del programa de atención se garantizará que la persona acuda **acompañada por personal de la entidad gestora** que facilite la gestión de las citas en el Centro de salvo que la persona acogida exprese lo contrario, y a valoración del personal técnico responsable. Igualmente se garantizará que caso de necesitarlo, la persona acuda acompañada de alguna persona que ejerza la labor de **traducción/interpretación**, siempre que sea posible y así lo aconseje el personal técnico responsable. Para ello, y especialmente en los casos que además de la traducción se requiera otro tipo de intervención más mediadora, en términos interculturales, se demandará por parte de la entidad, o de la propia persona, la presencia del **Servicio de Mediación Intercultural** del Gobierno de Navarra.

Además de la realización del protocolo básico, a criterio facultativo o a demanda de las propias personas se podrán llevar a cabo otras pruebas complementarias en función de las patologías o de la sintomatología que presente la persona.

Respecto a la **atención psicológica**, las Entidades Gestoras del programa pondrán a disposición de todas las personas solicitantes de asilo el servicio de atención psicológica. Se realizarán

intervenciones psicológicas según las necesidades detectadas tanto por el personal técnico de las organizaciones como por las propias personas refugiadas a lo largo de todo el itinerario de las personas en el programa.

Ambas Entidades cuentan con personal para la atención psicológica que puede atender las demandas individuales (contención emocional, acompañamiento en el duelo migratorio y en sus dificultades adaptativas, etc.) así como trabajar en formato grupal las habilidades sociales y otros procesos psico-educativos.

Igualmente desde la Red de Atención Primaria de Salud, y a criterio facultativo se puede derivar a recursos especializados de Salud Mental aquellos casos que así lo requieran. Debido a la importancia de la comunicación en estas consultas, y siempre con la autorización de la propia persona, se procurará que ésta acuda acompañada de personal de la traducción o de la mediación intercultural.

Se considera muy importante que las personas que presten asistencia psicológica a personas refugiadas tengan formación referida al efecto sobre las personas de los procesos migratorios así como de otros procesos personales asociados a la condición de persona refugiada (estrés postraumático...)

Con respecto a la atención ginecológica a las mujeres refugiadas, en función de la historia clínica personal y de sus antecedentes obstétrico-ginecológicos desde Atención Primaria de Salud se valorará la posible derivación a los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva. En aplicación del DF 122/2002 de 10 de junio por el que se desarrolla el derecho a la libre elección de especialista en obstetricia y ginecología en los centros de Atención a la mujer, se informará a las mujeres de la opción de solicitar la libre elección de especialista en los Centros de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva, a través de los Servicios de Atención al Paciente en el Complejo Hospitalario de Navarra, así como a través de los Hospitales de Estella y Tudela en sus respectivas áreas de referencia.

En los casos de menores se demandará la inclusión en el PADI en el primer contacto con el Centro de Salud.

Todos los agentes implicados promoverán/favorecerán las iniciativas solidarias de colectivos privados (colegios profesionales...)

Se considera imprescindible que las recomendaciones médicas o prescripciones de fármacos no financiados mediante receta así como de otros servicios (fisioterapia, etc.) sean hechas por escrito por parte del personal facultativo para la necesaria justificación del gasto subvencionable.

Así mismo se considera necesario que desde la Dirección General de Salud se recuerde periódicamente la existencia del protocolo entre el personal de Atención Primaria, especialmente ante la existencia de nuevo personal en los Centros de Salud.



## 5. EL ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO

### EL DERECHO A LA ESCOLARIZACIÓN Y MODELOS EDUCATIVOS

#### 5.1. PROCESO DE INCORPORACIÓN A NUESTRO SISTEMA EDUCATIVO

En la primera semana de estancia de las y los menores en Navarra la entidad gestora comunica su llegada al Departamento de Educación (**Comisión de Escolarización**) con el fin de que determine el nivel/curso y centro educativo que le corresponde, respetando en todo momento el municipio y barrio de residencia de la familia e informando de los diferentes modelos lingüístico-educativos existentes en Navarra.

Cuando a un mismo centro educativo se incorporen a la vez varios menores y estos no puedan ser atendidos con los recursos de apoyo ya existentes en el centro educativo el Departamento de Educación procurará un **refuerzo del mismo**.

Cuando el/la menor se haya escolarizado en un centro educativo en el que se encuentre integrado/a y por causa de cambio de domicilio familiar, tras el paso de primera a segunda fase, tenga que cambiar de centro escolar, se tendrá en cuenta la voluntad del menor o la menor y su familia en el sentido de favorecer, si esta es su voluntad, la **permanencia en el centro escolar hasta la finalización del curso**. En este sentido se facilitarán también aquellos recursos de apoyo para que esto sea posible como, como pueden ser becas de transporte a través de diferentes vías ordinarias ya existentes (becas del departamento de educación, tramitación de ayudas de emergencia y apoyo a los procesos de inclusión, etc.)

La **atención a la diversidad**, es un principio que debe regir toda la enseñanza básica para proporcionar a todo el alumnado una educación adecuada a sus características y necesidades. El sistema educativo debe procurar medidas flexibles que se adecuen a las diferencias individuales y ritmos de maduración de cada uno de los alumnos.

La diversidad del alumnado constituye una realidad en los centros educativos y ha de ser asumida por todo el profesorado con criterios de normalización, atención personalizada e inclusión. El Plan de Atención a la Diversidad que los centros elaboran recoge las medidas organizativas ordinarias y extraordinarias para dar respuesta a las necesidades educativas de todo el alumnado.

## 5.2. INFORMACIÓN Y RECURSOS DISPONIBLES

Gobierno de Navarra. Departamento de Educación. Sección de Atención a la Diversidad. Correo electrónico: [atencion.diversidad@navarra.es](mailto:atencion.diversidad@navarra.es) Teléfono: 848 42 62 30

### **Guía informativa para el alumnado inmigrante.**

Existe un documento que pretende ayudar a las familias que llegan a Navarra con hijos e hijas en edad escolar para que conozcan todas las oportunidades de educación que nuestra Comunidad les ofrece y puedan decidir al respecto. Ofrece una descripción del sistema educativo y sus características, explica algunos aspectos de la organización de los centros escolares, expone los derechos y deberes del alumnado y aporta otros datos de interés para éste y sus familias.



Editada en varios idiomas (castellano, francés, inglés, ruso, rumano, búlgaro, árabe, euskera), facilita la primera atención a las familias en los centros educativos. Se encuentra en el Departamento de Educación y también en la página web, para uso en los centros, Comisiones Locales de Escolarización y disposición de quien necesite realizar algún tipo de Consulta.

**Programa de acogida al alumnado inmigrante:** El alumnado puede encontrarse con dificultades tales como:

- ▶ El aprendizaje y utilización en su vida cotidiana y en todo el proceso de enseñanza de una lengua diferente a la lengua materna.
- ▶ Diversos referentes culturales: el que ofrece la escuela y el que encuentra en casa, que suelen obedecer a dos concepciones distintas de vivir y de actuar y que pueden ser, según se gestionen, tanto motivo de enriquecimiento como de conflicto.
- ▶ Diferentes niveles académicos: en ocasiones presentan uno o varios cursos de retraso curricular con relación a su edad.
- ▶ Dificultades de adaptación al barrio o al pueblo que condicionan la socialización: en ocasiones no tienen amistades o se relacionan siempre con personas de su propia nacionalidad.
- ▶ La pérdida de gran parte de sus referencias sociales y afectivas con el consiguiente desequilibrio emocional.
- ▶ La repercusión de la precariedad económica, el desempleo, las condiciones de vivienda, etc.



El objetivo prioritario del Programa de Acogida es la inclusión de todo el alumnado mediante la participación y el compromiso de todas las personas que intervienen en la labor educativa de un centro. Una buena acogida para el alumnado que se incorpora por vez primera supone ofrecer un espacio para su desarrollo personal, cultural y social, a través de un intercambio e impulso de valores que los centros facilitan.

El **“Programa de Acogida para el Alumnado Inmigrante”** (PAAI) pretende orientar al profesorado en la elaboración o actualización del propio programa, determinar las personas responsables y las más directamente implicadas, y delimitar los objetivos. Esta propuesta ha de incluirse en el Plan de Atención a la Diversidad.

- ✳ El programa desarrolla los siguientes aspectos:
- ✳ Sensibilización de la Comunidad Educativa en una Educación Intercultural.
- ✳ Orientaciones para la acogida a la familia en el Centro.
- ✳ Orientaciones para la evaluación inicial y adscripción al grupo.
- ✳ Acogida en el aula.
- ✳ Acceso al currículo.
- ✳ Organización y funcionamiento.
- ✳ Desarrollo de competencias interculturales.
- ✳ Estrategias metodológicas.
- ✳ Evaluación del Programa de Acogida.

**Programa específico de apoyo a centros de Primaria para la atención educativa al alumnado de origen extranjero y al socio-culturalmente desfavorecido.** Las medidas de apoyo para la atención al alumnado de origen extranjero y socioculturalmente desfavorecido complementan las medidas ordinarias de atención a la diversidad, y tienen su origen en sus necesidades específicas. El Departamento de Educación dota de profesorado a determinados centros de Educación Infantil y Primaria con un número significativo de alumnado de origen extranjero y socialmente desfavorecido, que apoya al profesorado ordinario en la atención de alumnado con gran desfase curricular.

## 6. EL ACCESO A LA VIVIENDA

### UN ESPACIO PROPIO PARA AFIANZAR LA INTEGRACIÓN.

En este ámbito, Gobierno de Navarra ha firmado convenios de colaboración con las Entidades acreditadas para la acogida de personas refugiadas, CEAR y CRUZ ROJA, para la cesión de viviendas durante la primera fase del Programa (fase de Acogida)

No obstante, se detectan dificultades para el acceso a una vivienda por parte de las personas refugiadas al pasar a la segunda fase del programa

Conscientes de ello las entidades acreditadas en Navarra (Cruz Roja y CEAR) iniciarán el proceso de búsqueda de vivienda con las personas refugiadas en el **cuarto mes de estancia en el programa de acogida**, cuando todavía se encuentran en primera fase.

En ese momento se llevarán a cabo **“Talleres de búsqueda de vivienda”** en los que se informará a las personas refugiadas sobre el mercado inmobiliario, recursos y servicios públicos y privados del sector, procedimiento en caso de alquiler, posibles ayudas.

También, y en función de la valoración de la entidad acreditada, se solicitará una **cita en el Servicio Social de Base o Unidad de Barrio** correspondiente para que éstos informen de los recursos específicos en materia de vivienda y deriven a los mismos. Desde los Servicios Sociales se ofrecerá el recurso de **EISOVI** (Equipo de Incorporación social a través de la vivienda), quien valorará la necesidad y/o oportunidad de acompañamiento social para el acceso a otros recursos de protección pública (Bolsa de alquiler, Fondo Foral de Vivienda, Censo de vivienda protegida, programa VAIS...)

Por parte de las entidades acreditadas se informará a las personas refugiadas sobre las agencias inmobiliarias para que lleven a cabo la búsqueda de vivienda en alquiler para el paso a la segunda fase (de integración) y se les ofrecerá la posibilidad de acompañamiento por parte de personal técnico o voluntariado de la entidad siempre y cuando la entidad lo considere necesario y así lo acepte la persona refugiada.

Paralelamente la entidad llevará a cabo **labores de mediación/intermediación** entre las partes informando a la parte arrendadora, si fuera preciso, de los mecanismos de protección del programa de acogida de cara a garantizar la financiación del alquiler por parte del programa; para ello la entidad acreditará mediante un **certificado** justificativo, la participación en el programa y las ayudas garantizadas (por concepto y cuantía máxima) a las que se tiene derecho en la fase de integración (6 meses), remarcando que éstas son prorrogables un máximo de otros 6 meses *hasta la finalización del programa* y quedando la vigencia de las mismas condicionada a la permanencia en el programa y a los cambios en las ayudas que el Ministerio de Empleo y

Seguridad Social pueda llevar a cabo. También se informará de la existencia de un Seguro de Impago.

Todos los agentes intervinientes en el proceso de acogida (entidades, Gobierno de Navarra, Entidades locales, Plataformas ciudadanas...) llevarán a cabo, de manera transversal **labores de sensibilización e incidencia social** sobre el derecho a una vivienda digna con el fin de propiciar mayores posibilidades de acceso a la vivienda para las personas refugiadas y en general para cualquier persona con necesidad de alojamiento. Se estudiarán fórmulas para favorecer a aquellas agencias inmobiliarias que no discriminen por origen como la emisión de “sellos de calidad” etc.

## 7. LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO

### ELEMENTOS CLAVE PARA LA AUTONOMÍA

Desde que una persona solicitante de asilo solicita la cita para presentar su petición de protección internacional en la Comisaria hasta que se les concede una fecha para realizar la entrevista con la que se inicia el procedimiento, el tiempo medio de espera en Navarra es de tres meses.

Tras la formalización de la solicitud, es decir, al realizar la entrevista, se les entrega un comprobante blanco de su solicitud debidamente sellado, en el que figura su foto y les habilita a permanecer en España. Este documento se denomina “resguardo de presentación de solicitud de protección internacional”.

Si la solicitud de asilo es admitida a trámite, algo que tiene que confirmarse en el plazo de un mes, se les entrega la popularmente conocida como Tarjeta roja, que les autoriza a permanecer en el territorio español durante la tramitación de su solicitud. Con esta primera tarjeta, esta persona no está autorizada a trabajar, si bien puede inscribirse en las oficinas del Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare para el acceso a cursos de formación ocupacional.

Transcurridos seis meses desde la realización de la entrevista, estando admitida a trámite la solicitud, la persona solicitante obtendrá una autorización de trabajo sumándose a la autorización de residencia que ya tenían. Así, cuando acudan a la primera renovación de la tarjeta roja, obtendrán una segunda tarjeta roja (idéntica a la primera en la forma) pero en la que su sumará la inscripción “autoriza a trabajar”

Esta autorización permite trabajar mientras se tramita la petición, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, y es válida para todo el territorio del Estado español.

Ya con esta tarjeta roja se programará una primera visita a las oficinas de empleo del SNE para la **inscripción como demandantes de empleo** y cita con la orientadora u orientador laboral. Para dicha cita se ofrecerá por parte de las entidades el acompañamiento de personal técnico o voluntariado de la entidad, siempre y cuando así se valore por parte del personal técnico de la entidad responsable del caso.

Paralelamente, y a través de los Servicios Sociales de Base o Unidades de Barrio se valorará la posible **derivación a los EISOL** (Equipos de incorporación socio-laboral) para llevar a cabo procesos intensivos de acompañamiento social en itinerarios formativos y de búsqueda activa de empleo.

También desde los Servicios Sociales se podrá proponer, a criterio de las y los profesionales, la participación en los programas de **Empleo Social Protegido** que llevan a cabo las entidades locales.

Algunas entidades locales disponen de **Planes de Empleo Municipales** propios que aglutinan acciones de formación con contrataciones, ayudas a la contratación, etc. Previa valoración de la idoneidad del recurso por parte de los Servicios Sociales se podrá derivar a las acciones de dicho Plan a las personas refugiadas de la localidad.

Todas los agentes intervinientes en este ámbito informarán a las personas refugiadas de la oferta formativa a la que pudieran tener acceso y que llevan a cabo entidades públicas y privadas en función de los intereses de la persona.

La formación ocupacional habrá de acompañarse con el nivel de alfabetización que la persona vaya alcanzando.

Entre la oferta formativa que se pone a disposición de las personas refugiadas estará la **alfabetización** en las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad el castellano y el Euskera.

## 8. ACCIONES DE CARÁCTER TRANSVERSAL

### 8.1. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ACOGIDA

La evaluación tanto de este protocolo como de los procesos de acogida en general, se llevará a cabo a lo largo de todo el proceso.

Su objeto es detectar posibles dificultades durante la marcha de los procesos de acogida e inclusión e introducir las mejoras que se consideren oportunas.

Para esta evaluación se utilizarán los diferentes niveles de coordinación anteriormente mencionados: (Interdepartamental, Gobierno de Navarra-Entidades gestoras, Entidades locales y coordinación social).

Por otra parte, de forma semestral Gobierno de Navarra, a través de la Dirección General de inclusión y protección social, podrá mantener un encuentro de seguimiento y evaluación con las personas refugiadas en Navarra con objeto de conocer de primera mano la valoración de las personas refugiadas, aspectos positivos del proceso de acogida y cuestiones a mejorar en los la acogida e inclusión de las entidades acreditadas, las entidades locales y la ciudadanía navarra en su conjunto

En este encuentro se facilitará a las personas refugiadas una encuesta totalmente anónima para recoger sus aportaciones (En anexo 2 se presenta un modelo de encuesta, si bien esta se revisará periódicamente).

En los diferentes niveles de coordinación expuestos se calendarizarán las sesiones.

### 8.2. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

Gobierno de Navarra junto con los diferentes actores implicados en los procesos de acogida (entidades acreditadas, entidades locales, iniciativas ciudadanas, etc.) efectuará acciones de sensibilización y lucha contra la discriminación.

Además de las diferentes acciones de sensibilización que puedan efectuarse tanto de forma transversal por diferentes Departamentos de Gobierno de Navarra o iniciativas específicas para el impulso de actividades de sensibilización, la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales dispone de algunos programas que pueden contribuir de forma complementaria a prevenir y evitar la discriminación y potenciar la sensibilización destinada a poner de relieve los valores de acogida, solidaridad, valor de la interculturalidad respecto a las personas refugiadas en Navarra.

### A. Programa de Entidades locales por la paz y la convivencia.

Este programa ofrece varias herramientas como son:

- ▶ la posibilidad de asesoramiento técnico en materia de convivencia.
- ▶ ayudas económicas anuales vía subvención a iniciativas desarrolladas para fomentar una buena disposición a la acogida por parte de la población acogedora.
- ▶ cofinanciación de eventos destinados a sensibilizar a la población en general.

### B. Trabajo con redes asociativas y actores clave.

A través de la cooperación con distintos actores sociales y grupos culturales y la disponibilidad de subvenciones anuales a proyectos e iniciativas ciudadanas que fomenten la cultura de paz y la convivencia intercultural.

### C. Programa de Escuelas con memoria, por la paz y convivencia.

A través de este programa se articula una serie de herramientas de carácter pedagógico/formativo dirigidas y ofrecidas al conjunto de los centros educativos de Navarra que quieran profundizar en aspectos claves de la convivencia. Existen herramientas destinadas específicamente al abordaje de la diversidad cultural. Este programa se lleva a cabo en estrecha cooperación con el Departamento de Educación.

### D. Puesta en marcha y financiación de una oficina de denuncia, atención y sensibilización.

A través de un Convenio con la asociación SOS Racismo Navarra. Con este proyecto se pretende:

- ▶ Atender de forma integral las discriminaciones que afecten a personas o colectivos por razón de origen, pertenencia étnica o cultural.
- ▶ Prestar asesoramiento especializado, derivación y acompañamiento si fuera preciso a las personas que denuncien haber sufrido o haber sido testigos de algún tipo de discriminación racista o xenófoba.
- ▶ Detectar, a través de las denuncias atendidas, situaciones o espacios de discriminación que se puedan estar dando, así como plantear medidas para su control o erradicación.
- ▶ Impulsar y colaborar en acciones de formación, prevención y sensibilización que permitan abordar la riqueza intercultural, la igualdad de derechos y la necesidad de combatir el racismo y la xenofobia.

En este punto conviene señalar también que opera también en Navarra el SAVDRE, “**Servicio de Atención a Víctimas de Discriminación Racial y Étnica**”. Se trata de un servicio estatal y gratuito de asistencia a posibles víctimas de discriminación racial o étnica, prestado por el Consejo para la Eliminación de la Discriminación, adscrito al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

El servicio ofrece apoyo y asesoramiento independiente a las personas que sean o hayan sido discriminadas por su origen racial o étnico en cualquier ámbito (educación sanidad, vivienda, empleo, etc.) por medio de una red de oficinas de 8 organizaciones especializadas en la asistencia a víctimas de discriminación: ACCEM – CEAR – Cruz Roja Española – Fundación CEPAIM – Fundación Secretariado Gitano – Movimiento contra la Intolerancia – Movimiento por la Paz -MPDL – Red Acoge.

Concretamente en Navarra, el servicio lo conforman Cruz Roja, CEAR Navarra y Fundación Secretario Gitano que es quien lo lidera en esta comunidad.

### **E. Jornadas y actos públicos de sensibilización.**

En diferentes momentos del año, se tratará de sensibilizar al público en general sobre la necesidad de una cultura de paz y solidaridad para que pueda ejercerse de manera eficaz la ayuda y la acogida de quienes buscan refugio y la necesidad de contribuir a soluciones políticas y económicas que den estabilidad a los países que hoy están en guerra.

### **8.3. SESIONES INFORMATIVAS/FORMATIVAS CON PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES, SALUD, EMPLEO, EDUCACIÓN, ETC**

---

Con objeto de dar a conocer los procesos de asilo y refugio, formar a los y las diferentes profesionales y proporcionar una atención de calidad, se organizarán sesiones de trabajo con profesionales de distintos ámbitos: servicios sociales, empleo, educación, vivienda, etc.



## **ANEXO 1.**

### **RECURSOS EXISTENTES EN NAVARRA**

## I. LEGISLACIÓN BÁSICA

El derecho de asilo es la protección dispensada por un Estado a las personas nacionales no comunitarias o a las apátridas a las cuales se reconozca la condición de refugiada.

La condición de refugiado se reconoce a toda persona que, a causa de temores fundamentados de ser perseguida por motivos de raza/etnia, religión, nacionalidad, opiniones políticas, o pertenencia a un determinado grupo social (como, por ejemplo, de género u orientación sexual), se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de estos temores, no quiere acogerse a la protección del país mencionado, o al apátrida que no tiene nacionalidad y se encuentra fuera del país donde antes tenía la residencia habitual, que por los mismos motivos no puede o, a causa de estos temores, no quiere volver, y no esté incluido en alguna de las causas de exclusión.

Cuando las personas solicitantes de protección internacional entran en el Estado español, su ubicación y distribución son competencia de la Administración del Estado español. Encontraréis más información aquí:

<http://www.interior.gob.es/es/web/servicios-al-ciudadano/extranjeria/asilo-y-refugio/folleto-informativo-sobre-la-proteccion-internaci>

En Navarra hay dos entidades que gestionan el asesoramiento jurídico para personas solicitantes de protección internacional:

- CEAR. Comisión Española de Ayuda al Refugiado
- Cruz Roja

El marco jurídico normativo de referencia en materia de protección internacional lo encontramos en las normativas básicas siguientes:

Convención de Ginebra de las Naciones Unidas – 1951.

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0005>

Protocolo sobre el Estatuto de los refugiados – Nueva York 1967:

[https://www.oas.org/dil/esp/1967\\_Protocolo\\_sobre\\_el\\_Estatuto\\_de\\_los\\_Refugiados.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1967_Protocolo_sobre_el_Estatuto_de_los_Refugiados.pdf)

Reglamento de Dublín:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/Es/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0604&from=EN>

Ley 12/2009 de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>

Los derechos y deberes de las personas extranjeras en Navarra y los trámites administrativos necesarios para regularizar su situación son objeto de regulación en la **Ley de extranjería** (LO 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros y su integración social) y en el Reglamento (Real decreto 557/2011, de 20 de abril) que la desarrolla.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-544>

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-7703>

## II. LA ACOGIDA DE LA PERSONA REFUGIADA EN NAVARRA

Según los compromisos adquiridos en la Agenda Europea de Migración de mayo de 2015, la Comisión Europea planteó redistribuir a 160.000 personas solicitantes de protección internacional, actualmente ubicadas en países como Italia o Grecia, de las cuales el Estado español tendría que acoger más de 17.000 en dos años. Dos años después, solo se ha acogido a un 15% y Grecia ya ha hecho público que da por finalizada la reubicación de personas desde su país.

Para gestionar la acogida, el Estado ha habilitado a varias entidades, entre ellas se encuentran Accem, Comisión Española de ayuda al refugiado (CEAR) y Cruz Roja.

En el caso de Navarra las Entidades acreditadas para la acogida de personas refugiadas son Cruz Roja y CEAR.

Las personas solicitantes de protección internacional tienen derecho a recibir una ayuda durante un periodo comprendido entre los 6 y, como máximo, los 24 meses, con diferentes intensidades, para cubrir sus necesidades básicas.

En Navarra, la primera acogida (hasta seis meses) puede realizarse en viviendas alquiladas por las dos entidades en el mercado privado o protegido, o en pisos y centros específicos puestos a disposición por el Gobierno de Navarra o las Entidades locales. En estos espacios unos equipos multidisciplinares compuestos por personal de la psicología, el Trabajo Social, la orientación laboral, la Educación Social, personal jurídico, de la traducción y la mediación elaborarán un perfil vital de la familia, persona o grupo, para poder trabajar en su proceso de inclusión.

## III. LA VIVIENDA

La vivienda es una necesidad básica y todas las personas tienen derecho a un alojamiento digno y con las condiciones de intimidad necesarias.

Para conocer los diversos recursos y prestaciones relacionadas con el ámbito de la vivienda [http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/)

### **Información y Orientación en materia de vivienda-**

Servicio de Vivienda (Dirección general de inclusión y protección social. Departamento de Derechos Sociales- Gobierno de Navarra)

C/ Alhondiga, 1 - 1º  
31002 PAMPLONA  
Teléfono: 848 426 812

Información sobre recursos públicos en materia de vivienda:

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

### **Recursos Específicos de acompañamiento en materia de vivienda:**

EISOVI. Equipo de Incorporación Social a través de la Vivienda.

<http://www.cfnavarra.es/prm/Cartera%20de%20servicios%20sociales/pdf/es/exclusion-social/Exclusion-social-03.pdf>

## IV. EMPLEO Y FORMACIÓN

Transcurridos seis meses desde la presentación de la solicitud de protección internacional, la persona refugiada obtiene una autorización de trabajo. Esta autorización permite trabajar mientras se tramita la petición, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, y es válida para todo el territorio del Estado español.

Hay dos tipos de contratos, según su duración: temporales, que son contratos por un periodo de tiempo concreto, con la posibilidad de renovación, e indefinidos, que son contratos fijos sin fecha de finalización. Los contratos también pueden ser a tiempo parcial o a jornada completa, según los convenios colectivos del sector.

Portal de **Servicio Navarro de Empleo (SNE)**:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Default.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Default.htm)

**EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO-NAFAR LANSARE** es el instrumento gestor de las Políticas Activas de Empleo que se desarrollan en la Comunidad Foral de Navarra, entendiéndose como tales el conjunto de programas cuyos fines son: el pleno empleo, la mejora de la calidad y la productividad en el trabajo y el refuerzo de la cohesión social.

Agencia	Dirección	Localidad	Teléfono
Oficinas Centrales	Edificio “Fuerte del Príncipe II” Plantas 2ª y 3ª	31005 Pamplona	848 424 400

Servicios que ofrece:

- ▶ Información y orientación para la inserción laboral
- ▶ Acompañamiento personalizado
- ▶ Intermediación laboral
- ▶ Formación de personas desempleadas
- ▶ Formación de trabajadores/as en activo
- ▶ Formación práctica no laboral y con compromiso de empleo
- ▶ Fomento del desarrollo local
- ▶ Impulso de la economía social
- ▶ Inserción laboral de colectivos con especial dificultad
- ▶ Proyectos internacionales de empleo
- ▶ Programas experimentales
- ▶ Análisis del mercado laboral

Agencia	Dirección	Localidad	Teléfono
Altsasu / Alsasua	c/ García Ximénez, 3	31800 Alsasua	948 562 754
Aoiz	Urb. Kanpondoa, 45	31430 Aoiz	948 336 179
Estella	c/ de la Gallarda, 2	31200 Estella	948 550 712
Lodosa	c/ Calvario, 1	31580 Lodosa	948 693 408
Pamplona 2º Ensanche	c/ Paulino Caballero, 50	31004 Pamplona	848 425 272
Pamplona Yamaguchi	c/ Arcadio M <sup>a</sup> Larraona, 1, 2 <sup>a</sup>	31008 Pamplona	848 424 500
Pamplona Rochapea	c/ Errotazar, 9-11-13	31014 Pamplona	948 132 850
Doneztebe / Santesteban	Ctra. de Leitza, 1	31740 Doneztebe / Santesteban	948 450 309
Tafalla	Paseo Padre Calatayud, 19	31300 Tafalla	948 700 400
Tudela	c/ Díaz Bravo 20-22	31500 Tudela	948 821 870
Pamplona Agencia Empresas	Centro Formación Iturrondo Avda. Villava, 1 (Burlada)	31600 Burlada	Ofertas 848 425 801 Contratos 848 425 802

## V. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

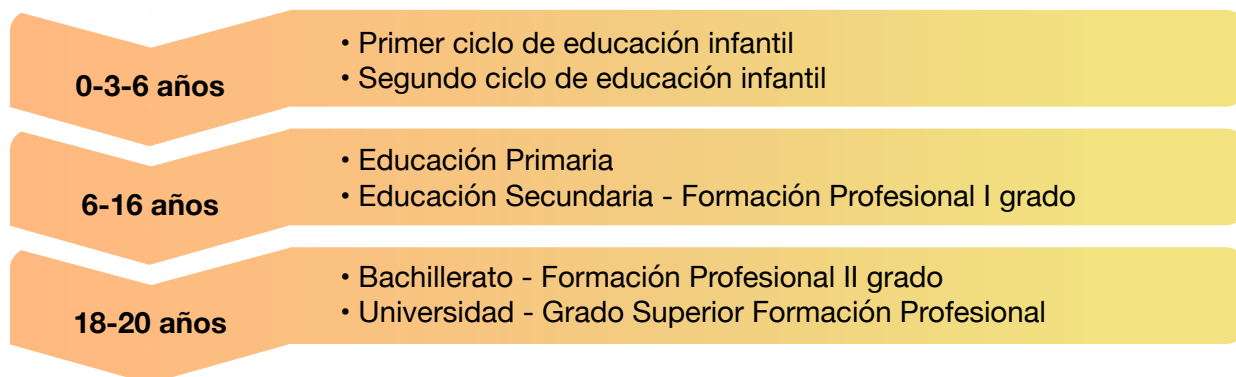
La escolarización en Navarra es universal y gratuita en los centros financiados con fondos públicos, que se denominan centros educativos públicos y centros educativos privados concertados.

El acceso a la educación es un derecho universal y todas las niñas y los niños residentes en Navarra tienen que ir a la escuela obligatoriamente de los 6 a los 16 años (incluye la educación primaria y la secundaria obligatoria), independientemente de su situación administrativa. Entre los 0 y los 3 años pueden ir a las guarderías y entre los 3 y los 6 años en las escuelas o colegios de infantil y primaria.

El sistema educativo de Navarra oferta diferentes modelos lingüísticos creados para posibilitar la **escolarización de los niños y niñas** en enseñanza impartida en castellano y/o euskera.

- ☒ **El modelo A:** Proporciona enseñanza en castellano, con el euskera como asignatura, en todos los niveles, etapas y modalidades.
- ☒ **El modelo B:** Presenta enseñanza en euskera, con el castellano como asignatura y como lengua de uso en una o varias materias según la enseñanza, ciclo o etapa.
- ☒ **El modelo D:** Consiste en enseñanza totalmente en euskera, salvo la asignatura de lengua castellana.
- ☒ **El modelo G:** Se trata de un modelo que no incorpora la enseñanza en euskera o del euskera. Se implanta según la zona lingüística.

## FLUJOGRAMA DEL SISTEMA EDUCATIVO EN NAVARRA POR ETAPA



El Departamento de Educación ofrece becas y ayudas para niñas y niños en los términos que prevé la norma que los regula. Más información:

<https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/temas;jsessionid=F5EAA9447BD317D45A03BC-663B463A98>

La población adulta mayor de 18 años puede completar su formación de forma gratuita en un centro de formación de personas adultas del Departamento de Educación y a través de otras ofertas formativas (escuelas de idiomas, cursos de formación del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare...).

Más información:

<https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/educacion-de-personas-adultas>

## APRENDIZAJE DEL EUSKERA

Las personas adultas que deseen aprender el euskera pueden hacerlo a través de centros públicos y privados de aprendizaje de la lengua.

Centros de enseñanza de euskera públicos (euskaltegis y escuelas oficiales de idiomas).

✳ **Escuela Oficial de Idiomas a Distancia de Navarra**

C/ Mayor, 65. Pamplona 31001  
 Tel. 948 291 980  
 E-mail: [eidistan@educacion.navarra.es](mailto:eidistan@educacion.navarra.es)  
 Web: <https://eoidna.educacion.navarra.es>

✳ **Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona**

C/ Compañía, 6. Pamplona 31001  
 Tel. 848 430 040  
 E-mail: [eipamplo@educacion.navarra.es](mailto:eipamplo@educacion.navarra.es)  
 Web: <https://eoip.educacion.navarra.es/>

✳ **Escuela Oficial de Idiomas de Tudela**

C/ Magallón , 10. Tudela 31500  
 Tel. 948 848 095  
 E-mail: [eitudela.euskera@educacion.navarra.es](mailto:eitudela.euskera@educacion.navarra.es)  
 Web: <https://eoitudela.educacion.navarra.es/>

✳ **Euskaltegi de Zubiarte**

C/ Zubiarte,13. Uharte 31620

Tel. 948 361 091

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

Web: <http://euskaltegi.educacion.navarra.es/web/>

Existen además **otros organismos** para el aprendizaje y alfabetización en euskera:

- ✳ **AEK** (Alfabetatze Euskalduntze Koordinakundea) es un organismo dedicado a la recuperación del euskera y a la alfabetización de personas adultas.

Página web: <http://aek.eus/index.php/eu/>

C/ Recoletas, 16, bajo. Pamplona 31001

Tel. 948 210 433

E-mail: [irunerria@aek.eus](mailto:irunerria@aek.eus)

Dirigido a: todas las personas.

- ✳ **IKA** es una coordinadora formada por varios euskaltegis de Navarra y Álava.

Surgió en 1989, y su principal labor es la enseñanza del euskera a personas adultas y su alfabetización. Cuenta con seis centros en Navarra.

<http://www.ikaeuskaltegiak.eus/>

- ✳ **BAI&BY**. Se dedica a la enseñanza online del inglés y del euskera.

C/ San Ignacio, 8. Pamplona 31002

Tel. 948 291 424

E-mail: [pamplona@baiby.com](mailto:pamplona@baiby.com)

Web: <http://www.baiby.com/>

Dirigido a: todas las personas

**Más información:** Euskarabidea. Tel. 848 426 054

Fuera de la educación formal también existen entidades que trabajan en el ámbito del ocio y el tiempo libre:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Juventud/Enlaces/Escuelas+de+tiempo+libre.htm](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Juventud/Enlaces/Escuelas+de+tiempo+libre.htm)

## VI. SISTEMA SANITARIO

El sistema sanitario público navarro es universal y gratuito. Todas las personas que viven en Navarra tienen derecho a la asistencia sanitaria, independientemente de su situación administrativa, en los términos que prevé la ley.

Para acceder al centro de atención primaria (CAP) se necesita una tarjeta individual sanitaria (TIS), tarjeta que entrega el Servicio Navarro de Salud, que identifica y permite el acceso a los centros y servicios del sistema sanitario público de Navarra y también del resto del Estado Español. Es un documento personal e intransferible: cada miembro de la familia tiene que tener su propia TIS. Garantiza la confidencialidad de los datos personales y se obtiene de manera gratuita. Es conveniente pedir cita previamente con la trabajadora social del Centro de Salud del barrio o municipio donde se reside que facilitará la consecución de la TIS. El único requisito previsto para obtenerla es el empadronamiento en el municipio donde se reside, e identificarse (pasaporte o NIE).

Hay que llevarla siempre que nos dirijamos a un centro sanitario. También es necesaria para adquirir medicamentos en las farmacias a precios subvencionados, previa entrega de la receta oficial que nos ha entregado el personal médico.

### Centro de Atención Primaria o Ambulatorio

Los Centros de Salud (CS) o Centro de Atención Primaria (CAP) son los lugares donde se atiende a la población en un primer nivel asistencial sanitario.

En Navarra, en los CAP el núcleo básico lo componen profesionales sanitarios de medicina de familia, pediatra y enfermería, así como el personal administrativo y de trabajo social.

La atención primaria de salud se presta a través de las Estructuras de Atención Primaria que, sobre la base del trabajo en equipo y con la participación activa de la población llevarán a cabo entre otras y en el marco territorial de su Zona Básica de Salud, las siguientes acciones:

- a) Asistencia sanitaria primaria individual tanto en régimen ambulatorio como domiciliario y de urgencias.
- b) Actividades orientadas a la promoción de la salud, a la prevención de las enfermedades y la reinserción social.
- c) Actividades de educación sanitaria de la población, de docencia y de investigación.
- d) Colaboración en los programas médico-preventivos, de salud pública y de protección sanitaria de grupos sociales con riesgos sanitarios, que específicamente se determinen.

### CENTROS DE SALUD EN NAVARRA:

#### PAMPLONA

Centro de Salud	Domicilio	CP	Localidad	Teléfono
AZPILAGAÑA	L. Morondo, 1	31006	Pamplona	948 290 480
BUZTINTXURI	Av Guipúzcoa, 39	31012	Pamplona	948 139 080
CASCO VIEJO	Compañía, 8	31001	Pamplona	948 206 410
CHANTREA	S. Cristobal	31015	Pamplona	948 136 272
ECHAVACOIZ	Av. Aróstegui	31009	Pamplona	948 198 338
ERMITAGAÑA	Av. Navarra, s/n	31008	Pamplona	948 198 350
II ENSANCHE	C/ Aoiz, 35	31004	Pamplona	848 429 295
ITURRAMA	S. Olave,	31007	Pamplona	948 198 363
MENDILLORRI	C/ Sarriguren	31195	Pamplona	948 163 982
MILAGROSA	Gayarre, 1-A	31005	Pamplona	948 290 474
ROCHAPEA	Uztarroz, s/n	31014	Pamplona	948 136 255
SAN JORGE	Sanducelay	31012	Pamplona	948 136 601
SAN JUAN	Pza. Obispo Irurita	31011	Pamplona	948 198 344



**RESTO DE NAVARRA**

Centro de Salud	Domicilio	CP	Localidad	Teléfono
ALLO	Plaza Fueros	31262	Allo	948 523 960
ALSASUA	Zelandi, s/n	31800	Alsasua	948 564 965
ANCIN-AMESCOA	Mayor, s/n	31281	Ancin	948 534 602
ANSOAIN	Pl. Euskalerría	31014	Ansoain	948 136 250
AOIZ	D. Elizondo	31430	Aoiz	948 336 600
BARAÑAIN I*	Avda. Comercial	31010	Barañain	948 198 330 948 198 585
BARAÑAIN II	C/ Caimito de Guayabal, 1	31010	Barañain	948 287 529
BERRIOZAR	Recalde, 4	31195	Berriozar	948 309 466
BUÑUEL	Gral. Franco, 1	31540	Buñuel	948 832 032
BURGUETE	Berexi, s/n	31640	Burguete	948 760 300
BURLADA	Lafuente, s/n	31600	Burlada	948 136 260 948 136 262
CARCASTILLO	Plaza, s/n	31310	Carcastillo	948 725 801
CASCANTE	Av. Caridad	31520	Cascante	948 844 560
CINTRUENIGO	Pamplona, 33	31592	Cintruenigo	948 815 133
CIZUR	Av. Belascoain	31009	Cizur	948 286 292
CORELLA	M Teresa, s/n	31591	Corella	948 782 135
ECHARRI-ARANAZ	Larrañeta, 4	31820	Echarri-Ara	948 567 061
ELIZONDO	F.J. Iriarte, 4	31700	Elizondo	948 581 832
ESTELLA*	P. Inmaculada	31200	Estella	948 556 287
SALAZAR	Mayor, s/n	31690	Ezcaroz	948 890 640
HUARTE-PAMPLONA	Zarrondo, s/n	31620	Huarte Pamplona	948 335 080
IRURZUN	Pza. Concejo	31860	Irurzun	948 507 035
ISABA	Ctra. Isaba	31417	Isaba	948 893 444
ARTAJONA	Cementerio, s/n	31251	Larraga	948 711 770
ULZAMA	S. Pedro, 2 Bajo	31787	Larrainzar	948 309 350
LEIZA	Amazabal, s/n	31880	Leiza	948 510 833
LESACA	Las Vegas	31770	Lesaca	948 638 130
LODOSA	Los Fueros	31580	Lodosa	948 692 360
LOS ARCOS	Del Peso, s/n	31210	Los Arcos	948 640 860

Continúa tabla

NOAIN		31110	Noain	948 368 156
OLITE	Plaza, s/n	31390	Olite	948 741 701
ORCOYEN	Ctra. Echauri	31160	Orcoyen	948 321 125
PERALTA	M Estella, 53	31350	Peralta	948 751 737
PUENTE LA REINA	S. Pedro, s/n	31100	Puente La Reina	948 348 003
SAN ADRIÁN	L. Gurpegui	31570	San Adrián	948 672 004
SANGÜESA	Cantolagua, s/n	31400	Sangüesa	948 871 441
SANTESTEBAN	B° S. Miguel	31740	Santesteban	948 456 001
SARRIGUREN	Av España, 5	31621	Sarriguren	948 195 052
TAFALLA*	S. Martín Unx, 11	31300	Tafalla	948 704 034
TUDELA ESTE*	J. A. Fdez	31500	Tudela	948 848 066
TUDELA OESTE*	Gayarre, 17	31500	Tudela	948 848 190
VALTIERRA	De la Plana, s/n	31514	Valtierra	948 843 260
VIANA	P Sor Simona	31230	Viana	948 646 375
VILLATUERTA	Avda. Del Campo, 2	31132	Villatuerta	948 536 007
VILLAVA	P Murillo	31610	Villava	948 335 022

La **Atención Especializada** se presta en centros de especialidades y hospitales, de manera ambulatoria o en régimen de ingreso, comprende las actividades asistenciales, diagnósticas, terapéuticas y de rehabilitación y cuidados, así como aquellas de promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad, cuya naturaleza aconseja que se realicen en este nivel. La atención especializada garantizará la continuidad de la atención integral al paciente, una vez superadas las posibilidades de la atención primaria y hasta que aquél pueda reintegrarse en dicho nivel

Con carácter general el acceso al nivel de asistencia especializada extrahospitalaria se realizará por indicación médica del personal de atención primaria de salud.

Los **recursos de asistencia especializada**, además de la asistencia sanitaria, realizarán las siguientes funciones:

- a) El apoyo y colaboración en la elaboración y ejecución de los programas asistenciales de los equipos de atención primaria, principalmente mediante la formación continuada, la interconsulta y la protocolización de los procesos.
- b) La colaboración en la realización de aquellos programas sanitarios que específicamente se determinen por las Administraciones sanitarias, de acuerdo con las necesidades sanitarias de la población.
- c) La cumplimentación de los datos que sean requeridos para evaluar el estado de salud de la población asistida y las actividades de los servicios.

### COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA

Centro	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Centro de Especialidades Príncipe de Viana. Consultas Externas</b>	C/ Irunlarrea, 3	31008 Pamplona	848 422 222 (Centralita) 848 422 020 (Cita previa)
<b>Hospital Virgen del Camino (HVC)</b>	C/ Irunlarrea, 4	31008 Pamplona	848 422 222 (Centralita) 848 422 033 (Atención al paciente) 848 429 421 (Información de habitaciones)
<b>Hospital de Navarra</b>	C/ Irunlarrea, 3	31008 Pamplona	848 422 222 (Centralita) 848 422 033 (Atención al paciente) 848 422 280 (Información de habitaciones)
<b>Clínica Ubarmin (Elcano, Valle de Egüés)</b>	Ctra Aoiz, s/n	31486 Elcano/ Egüés (Navarra)	848 422 222 (Centralita) 848 428 027 (Atención al paciente) 848 422 280 (Información de habitaciones)
<b>Ambulatorio Doctor San Martín</b>	C/ San Fermín, 29	31004 Pamplona	848 422 222 (Centralita) 848 429 191 (Atención al paciente) 848 422 020 (Cita previa especialidades)

### RESTO DE HOSPITALES PÚBLICOS DE NAVARRA

Centro	Localidad	Localidad	Teléfono
<b>Hospital Reina Sofía (Tudela)</b>	Ctra Tarazona, s/n. km 4	31500 Tudela	848 434 000 (Centralita) 848 434 116 (Atención al paciente) 848 434 100 (Cita Previa)
<b>Hospital García Orcoyen (Estella / Lizarra)</b>	C/ Santa Soria, 22. Planta Baja	31200 Estella	848 435 000 (Centralita)

## CENTROS DE SALUD MENTAL

Centro	Domicilio	CP	Localidad	Teléfono
Centro de Salud Mental de Buztintxuri	Avda Gipuzkoa, 39	31013	Pamplona	948 139 078
Centro de Salud Mental de Casco Antiguo	C/ Compañía, 8 - 2º	31001	Pamplona	948 206 635
Centro de Salud Mental de Ermitagaña	C/ Ermitagaña, 20	31008	Pamplona	948 198 590
Centro de Salud Mental de Milagrosa y II Ensanche	C/ Julian Gayarre, s/n - 1º	31005	Pamplona	948 290 466
Centro de Salud Mental de San Juan	Avda Barañáin, 14	31008	Pamplona	948 190 040
Centro de Salud Mental (Ansoáin / Antsoain)	Calle Ostoki, 16	31013	Ansoain	948 139 055
Centro de Salud Mental (Burlada / Burlata)	Calle de la Fuente, s/n	31600	Burlada	948 136 119
Centro de Salud Mental (Estella / Lizarra)	Camino de Logroño, 4	31200	Estella	948 556 304
Centro de Salud Mental (Tafalla)	Cmno Pedrera, s/n	31300	Tafalla	948 703 921
Centro de Salud Mental Gayarre (Tudela)	Calle Gayarre, 17- 1º	31500	Tudela	948 848 187
Centro de Salud Mental - Hospital de día - Infante Juvenil Natividad Zubieta	Calle Garajonai, s/n	31621	Sarriguren	948 195 053
Hospital de Día I de Salud Mental Pabellón Blanco Hospital de Navarra	C/ de Irunlarrea, s/n	31008	Pamplona	948 198 595

## CENTROS DE ATENCIÓN A LA MUJER

Centro	Domicilio	CP	Localidad	Teléfono
Centro de Atención a la Mujer - Andraize - Buztintxuri	Avda. Gipuzkoa, 39	31013	Pamplona	948 139 094
Centro de Atención a la Mujer - Andraize - Chantrea	Avda. Villava, s/n	31015	Pamplona	848 422 761 (Cita previa) 848 422 766 (Información)
Centro de Atención a la Mujer Azpilagaña	C/ Luis Morondo Urra, 1-1º	31006	Pamplona	948 290 228
Centro de Atención a la Mujer Ermitagaña - Barañáin	Avda Barañáin, s/n	31008	Pamplona	848 422 715
Centro de Atención a la Mujer II Ensanche	C/ Aoiz, 35A - 1º	31004	Pamplona	848 429 087 848 429 185
Centro de Atención a la Mujer Iturrama - San Juan (COFES)	C/ Iturrama, 9 Entreplanta	31007	Pamplona	948 198 334 (Centralita) 948 198 333 (Cita previa)

## VII. EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

Los servicios sociales en Navarra tienen como objetivo la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas que tienen carencias en sus necesidades básicas. Estos servicios son responsabilidad de la Administración autonómica y las instituciones locales, y son financiados con dinero público para garantizar el derecho de todo el mundo a una vida digna.

La atención social primaria es el punto de acceso más inmediato en el sistema navarro de servicios sociales, y el más cercano a las personas y a su ámbito familiar y social.

### DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES

Corresponde al Departamento de Derechos Sociales ejercer las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las materias relativas a asuntos sociales, familia, atención a la infancia y a la adolescencia, la promoción de la autonomía de las personas; la atención a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad; inclusión social; coordinación de las políticas de inmigración; la cooperación internacional al desarrollo y acción humanitaria; el fomento de las políticas activas de empleo; de información, orientación, formación, acompañamiento e inserción laboral; intermediación entre la oferta y demanda de empleo; fomento del acceso a la vivienda; el control y fomento de la calidad de la edificación y la intervención en el mercado de suelo residencial; el estudio de la realidad social, los procesos de cambio y los problemas sociales, así como el resto de atribuciones que le confieren las disposiciones vigentes.

#### ***Organización general del Departamento de Derechos Sociales.***

El Departamento de Derechos Sociales, bajo la superior dirección de su titular, se estructura en los siguientes órganos:

- a) Dirección General de Inclusión y Protección Social.
- b) Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales.
- c) Secretaría General Técnica.

Quedan adscritos al Departamento de Derechos Sociales los siguientes organismos autónomos:

- a) Servicio Navarro de Empleo <sup>(1)</sup>
- b) Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

(1) Direcciones de contacto pag. 37

#### ***Dirección General de Inclusión y Protección Social***

La Dirección General de Inclusión y Protección Social ejerce las atribuciones previstas en el DF 128/2015 de 28 de Agosto por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Derechos Sociales, en relación con las siguientes materias: inclusión social, vivienda, Atención Primaria de servicios sociales, cooperación para el desarrollo y acción humanitaria y coordinación de las políticas de inmigración.

Contacto: C/ González Tablas, 7. 31005 Pamplona. Telf.: 848 426 902

La Dirección General de inclusión y protección social, se estructura en tres servicios:

- ▣ **Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo:** gestión de las prestaciones económicas a las personas encaminadas a la garantía de unos ingresos adecuados, a las actuaciones en materia de cooperación al desarrollo y acción humanitaria.

C/ González Tablas, 7  
 31005 Pamplona  
 Teléfono: 848 426 327  
 Fax: 848 423 818

- ▣ **Servicio de Vivienda:** fomento del acceso a la vivienda, control y fomento de la calidad de la edificación, gestión del Banco Foral de Suelo, su adquisición y urbanización

C/ Alhondiga, 1-1º  
 31002 Pamplona  
 Teléfono: 848 426 812  
 Fax: 848 426 825

- ▣ **Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social:** atención primaria de servicios sociales, programas de inclusión social, la coordinación de las políticas de inmigración, y de atención a las minorías étnicas u otros grupos minoritarios,

C/ González Tablas, 7  
 31005 Pamplona  
 Teléfono: 848 425 489

### ***Agencia Navarra para la Autonomía y el Desarrollo de las Personas***

Ejerce las competencias relacionadas con las políticas de promoción de la autonomía personal y la prevención de la dependencia; las familias, y la protección de los menores. Algunas de sus funciones son la gestión de los servicios y recursos para la promoción de la autonomía personal, la prevención de la dependencia y la atención a las personas en situación de dependencia, favoreciendo la permanencia de la persona en su entorno habitual, valoración de dependencia, el diseño u la implantación de políticas para familias, el impulso de políticas en materia de promoción, atención y protección a la infancia y adolescencia y la gestión de las escuelas infantiles de su competencia.

Contacto: C/ González Tablas, 7. 31005 Pamplona. Telf. 848 421 263

A su vez, la Agencia Navarra para la Autonomía y el Desarrollo de las personas se estructura en tres subdirecciones:

- ▣ **Subdirección de Gestión y Recursos**

C/ González Tablas, 7  
 31005 Pamplona  
 Teléfono: 848 425 015  
 Fax: 948 240 108

☒ **Subdirección de Valoración y Servicios**

C/ González Tablas, 7  
31005 Pamplona  
Teléfono: 848 426 918

☒ **Subdirección de Familia y Menores**

C/ Abejeras, 5 Bis 7 y 9  
31007 Pamplona  
Teléfono: 848 421 210

## SERVICIOS SOCIALES DE BASE

---

Los Servicios Sociales de Base constituyen la unidad básica del Sistema Público de Servicios Sociales y son la puerta de acceso a éste y el nivel más próximo a las personas destinatarias. Actualmente, existen 44 Servicios Sociales de Base que cubren la totalidad del territorio. La mayoría se prestan mancomunadamente, mediante la agrupación de varios municipios; en el caso de Pamplona el Servicio está descentralizado en 12 Unidades de Barrio.

Programas que desarrollan:

✳ **Programa de Acogida y Orientación Social:**

- ▶ Servicio de acogida, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico social y/o socioeducativo, y de prevención y promoción social con atención a nivel individual-familiar o comunitaria.
- ▶ Facilitar el acceso a todas las prestaciones del sistema de servicios sociales y a otros sistemas de protección social.

✳ **Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia:**

- ▶ Servicio de acogida, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico social y/o socioeducativo, y de prevención y promoción social con atención a nivel individual-familiar o comunitaria.
- ▶ Servicio de atención domiciliaria municipal que ofrece apoyo personal, doméstico, psicosocial, sociocomunitario y de apoyo técnico, para posibilitar a las personas reconocidas como dependientes la permanencia en su entorno habitual.

✳ **Programa de Incorporación Social:**

- ▶ Servicio de acogida, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico social y/o socioeducativo, y de prevención y promoción social con atención a nivel individual-familiar o comunitaria.
- ▶ Servicio de acompañamiento social para Apoyar procesos de incorporación social, según un itinerario diseñado, para que las personas en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo puedan movilizar sus recursos, capacidades y potencialidades y utilicen los recursos de su entorno.



**\* Programa de Infancia y Familia:**

- ▶ Servicio de acogida, orientación, asesoramiento, valoración y diagnóstico social y/o socioeducativo, y de prevención y promoción social con atención a nivel individual-familiar o comunitaria.
- ▶ Servicio de prevención de situaciones de desprotección y conflicto social para promover que los menores de edad tengan un entorno que permita su desarrollo personal mediante actuaciones en el ámbito de su comunidad y prevenir la aparición de situaciones de desprotección impulsando formas de apoyo dirigidas a corregir y modificar estas situaciones.
- ▶ Servicio de detección y declaración de las situaciones de desprotección con objeto de conocer, investigar y valorar las situaciones de desprotección infantil, determinando el grado correspondiente de desprotección de todos los casos detectados y notificados al Servicio Social de Base e identificados con menores y familias que padezcan situaciones de dificultad o estrés personal o psicosocial.
- ▶ Servicio de intervención familiar en las situaciones de desprotección leve y moderada que no conlleven separación del menor de la familia y de conflicto social para corregir y minorar las situaciones de desprotección leve y moderada que no conlleven separación del menor de su familia y las situaciones de conflicto social.

**UNIDADES DE BARRIO DE PAMPLONA:**

Unidad Barrio	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Ayuntamiento de Pamplona / Iruña. Área de Acción Social y Desarrollo Comunitario</b>	c/ Zapatería, 40	31001 Pamplona	948 420 540
<b>Buztintxuri</b>	C/ Santa Lucía 60/62, trasera	31012 Pamplona	948 420 760
<b>Casco Antiguo</b>	C/ Joaquín Jarauta, 43	31001 Pamplona	948 420 762
<b>Chantrea</b>	C/ Villafranca, s/n	31014 Pamplona	948 420 764
<b>Echavacoiz</b>	C/ Echavacoiz, 2	31009 Pamplona	948 420 766
<b>Ensanche</b>	C/ Padre Calatayud, 4	31003 Pamplona	948 420 768
<b>Ermitagaña</b>	C/ Ermitagaña, 44 bajo	31008 Pamplona	948 420 770
<b>Iturrama</b>	C/ Serafín Olave, 6	31007 Pamplona	948 420 772
<b>Mendillorri</b>	C/ Concejo de Sarriguren, 3 (locales del Civivox)	31016 Pamplona	948 420 774
<b>Milagrosa</b>	C/ Río Irati, 9 trasera	31005 Pamplona	948 420 776
<b>Rochapea</b>	C/ Errotazar, s/n	31014 Pamplona	948 420 778
<b>San Jorge</b>	C/ Sanduzelai, 7	31012 Pamplona	948 420 780
<b>San Juan</b>	C/ Monasterio de Tulebras, 3	31011 Pamplona	948 420 782



**SERVICIOS SOCIALES DE BASE RESTO DE NAVARRA:**

Servicio Social de Base	Dirección	Localidad	Teléfono
Servicio Social de Base de Allo	Pza. de los Fueros, 7	31262 Allo	948 523 339
Servicio Social de Base de Alsasua/Altsasu	c/ García Ximénez, 42 - 2	31800 Alsasua/Altsasu	948 467 662
Servicio Social de Base de Ancín/Antzin	La Estación, 21 - 2º	31281 Ancín / Antzin	948 534 225
Servicio Social de Base de Aoiz/Agoitz	c/ Domingo Elizondo, 1	31430 Aoiz / Agoitz	948 334 095
Servicio Social de Base de Aranguren	Pza. Mutiloa, s/n	31192 Mutilva / Mutiloa	948 151 382
Servicio Social de Base de Artajona	c/ Eugenio Mendioroz, 3	31140 Artajona	948 364 312
Servicio Social de Base de Burguete/Auritz	Dorrekoa, 1	31640 Auritz / Burguete	948 790 439
Ayuntamiento de Ayegui	c/ Ayuntamiento, 1 - bajo		948 551 931
Servicio Social de Base de Barañain	Pza. Nelson Mandela, s/n	31010 Barañain	948 199 870
Servicio Social de Base de Berriozar	Kaleberri, 12	31013 Berriozar	948 300 007
Servicio Social de Base de Buñuel	c/ Mayor, 5	31540 Buñuel	948 833 556
Servicio Social de Base de Burlada/Burlata	c/ Landazabal, 5-bis	31600 Burlada / Burlata	948 136 636
Servicio Social de Base de Carcastillo	Pza. de la Iglesia, 3 - 1º	31310 Carcastillo	948 725 401
Servicio Social de Base de Cascante	Pza. Obispo Soldevilla, s/n	31520 Cascante	948 850 659
Servicio Social de Base de Cintruenigo	Pza. de Capuchinos, s/n	31592 Cintruenigo	948 812 281
Servicio Social de Base de Zizur Mayor/Nagusia	Avda. Belascoain, 10	31180 Zizur Mayor / Nagusia	948 182 663
Servicio Social de Base de Corella	Avda. del Villar, 44 Polideportivo	31591 Corella	948 080 080
Servicio Social de Base de Santesteban/Donztebe	Zazpigurutzte karrika, 2 - behe	31740 Donztebe / Santesteban	948 451 746
Servicio Social de Base de Egües/Eguesibar	c/ Garajonay, 1	31621 Sarriguren	948 331 650
Servicio Social de Base de Elizondo	Foruen Enparantza, z.g.	31700 Elizondo	948 580 006
Servicio Social de Base de Estella o Lizarra	Paseo de la Inmaculada, 1 Bajo	31200 Estella / Lizarra	948 548 236
Servicio Social de Base de Etxarri Aranatz	Kale Nagusia, 28	31820 Etxarri Aranatz	948 460 752

Continúa tabla

<b>Servicio Social de Base de Huarte/Uharte</b>	Pza. San Juan, 1-3º	31620 Huarte / Uharte	948 331 309
<b>Servicio Social de Base de Irurzun/Irurtzun</b>	Foruen Plaza, z/g (Udaletxea)	31860 Irurtzun	948 600 694
<b>Servicio Social de Base de Isaba</b>	c/ Bormapea, s/n	31415 Erronkari / Roncal	948 893 306
<b>Servicio Social de Base de Leitza</b>	Elbarren Kalea, 1	31880 Leitza	948 510 840
<b>Servicio Social de Base de Lesaka/Bortziriak</b>	c/ Andutzeta Kalea, 15 - 3º	31760 Etxalar	948 635 036
<b>Servicio Social de Base de Lodosa</b>	Pza. Ayuntamiento, 2	31587 Mendavia	948 695 101
<b>Servicio Social de Base de Los Arcos</b>	c/ San Lázaro, 2	31210 Los Arcos	948 640 761
<b>Servicio Social de Base de Noain</b>	Pza. San Miguel, 5 - bajo	31110 Noain	948 318 287
<b>Servicio Social de Base de Olite</b>	Pza. de Dña. Leonor, 12	31390 Olite / Erriberri	948 740 390
<b>Servicio Social de Base de Orkoien</b>	Iturgain plaza, z/g	31160 Orkoien	948 321 031
<b>Servicio Social de Base de Peralta</b>	c/ Corte, 13	31350 Peralta / Azkoien	948 340 879
<b>Servicio Social de Base de Puente la Reina/Garés</b>	c/ Mayor, 99	31100 Puente la Reina / Gares	948 890 529
<b>Servicio Social de Base de Salazar/Zaraitzu</b>	c/ Rotxapea, 13	31690 Ezkaroze / Ezcaroz	948 671 539
<b>Servicio Social de Base de San Adrián</b>	Pza. de los Fueros, 1-1º	31570 San Adrián	948 430 436
<b>Servicio Social de Base de Sangüesa</b>	c/ Mayor, 9 y 11	31400 Sangüesa / Zangoza	948703923
<b>Servicio Social de Base de Tafalla</b>	Pza. Navarra, 7	31300 Tafalla	948 826 761
<b>Servicio Social de Base de Tudela</b>	Díaz Bravo, 26	31500 Tudela	948 305 353
<b>Servicio Social de Base de Ultzama</b>	c/ San Pedro, 8 Bis	31797 Larraintzar	948 844 802
<b>Servicio Social de Base de Valtierra</b>	Pza. Ayuntamiento, 1	31515 Cadreita	948 645 851
<b>Servicio Social de Base de Viana</b>	Pza del Coso, 2	31230 Viana	948 520 233
<b>Servicio Social de Base de Villatuerta</b>	Pl. de los Fueros, 1	31178 Abarzuza	948 130 734
<b>Servicio Social de Base de Villava/Atarrabia</b>	c/ Mayor, 22	31610 Villava / Atarrabia	948 130 734

Los Servicios Sociales de **apoyo a la Atención Primaria** dan respuesta a necesidades específicas de las personas que requieren una atención de mayor especialización técnica y se desempeñan bien en los Centros de Servicios Sociales en aquellas áreas en las que se han implantado o bien por los equipos de intervención especializada.

### **CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES:**

Las funciones del centro de servicios sociales son: servir de apoyo a los servicios sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a estos con los servicios sociales especializados; colaborar y asesorar a los servicios sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos; establecer criterios homogéneos a nivel de área; colaborar con los servicios sociales de base en el seguimiento e intervención de casos, y fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

Gestionan y coordinan la intervención de los equipos de incorporación socio-laboral (EISOL), Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) y Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) en su área de referencia.

Centro	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Centro de Servicios Sociales área de Estella</b>	C/ La Imprenta, 1	31200 Estella	948 55 36 20 948 55 67 40
<b>Centro de Servicios Sociales área de Tudela</b>	C/ Gayarre, 8	31500 Tudela	948 40 36 65

En aquellas áreas donde todavía no se han desarrollado los Centros de Servicios Sociales como tal, los equipos de intervención especializada se han estructurado de manera diferenciada:

#### ■ **EISOL. Equipo de Incorporación Sociolaboral:**

Se trata de un equipo multidisciplinar, cuyo objetivo principal es facilitar la inserción socio-laboral de las personas, en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo, derivadas por los servicios sociales de base, guiando y tutelando su proceso individual de incorporación social.

Dirigido a personas con una edad comprendida entre 18 y 65 años en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo, que cumplan los siguientes requisitos:

- Residir en Navarra y contar con la valoración técnica favorable del Servicio Social de Base correspondiente y ser derivada por el mismo. En el caso de EISOL Pamplona, empadronamiento en Pamplona.

Desarrolla las siguientes actividades:

- \* Valoración de la persona usuaria y su entorno.
- \* Diseño de itinerarios individualizados de incorporación sociolaboral.
- \* Acompañamiento social.
- \* Ayuda a la búsqueda de empleo.
- \* Ayuda a la incorporación y mantenimiento en el mercado laboral normalizado.
- \* Prospección de empleo y formación.

Equipo	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Equipo de incorporación Sociolaboral (EISOL) Pamplona</b>	Errotazar, s/n	31014 Pamplona	948 42 07 95
<b>Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL) Estella</b>	C/ La Imprenta, 1	31200 Estella	948 55 36 20 948 55 67 40
<b>Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL) Tudela</b>	C/ Gayarre, 8	31500 Tudela	948 40 36 65
<b>Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL) Comarca y Zona Norte</b>	C/ Etxaburua, 25-27	31013 Berriozar	948 14 62 34
<b>Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL) Tafalla</b>	C/ Martínez de Espronceda, 1-3 bajo	31300 Tafalla	948 70 42 77

■ **EAIA. Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia:**

Se trata de un equipo multiprofesional, de apoyo a los servicios sociales de base y a los servicios especializados en el ámbito de la atención a la infancia y a la adolescencia, fundamentalmente a través del desarrollo de programas de prevención secundaria y de los procesos de asesoramiento, investigación, valoración, ayuda en las tomas de decisiones, así como con intervenciones familiares con niños, jóvenes y con sus familias.

Equipo	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) de Pamplona</b>	Paseo de los enamorados 37 planta baja	31014 Pamplona	948 42 05 19
<b>Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) Estella</b>	C/ La Imprenta, 1	31200 Estella	948 55 36 20 948 55 67 40
<b>Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) Tudela</b>	C/ Gayarre, 8	31500 Tudela	948 40 36 65
<b>Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) Tafalla</b>	C/ Martínez de Espronceda, 1-3 bajo	31300 Tafalla	948 70 42 77

■ **EAIV. Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género:**

Se trata de un equipo multidisciplinar que apoya y refuerza al servicio social de base en lo relacionado con la violencia de género. Se trata de un servicio de intervención en medio abierto, cuyo objetivo es garantizar atención integral a las personas que sufren violencia de género o están en una situación de riesgo, y de quienes están a su cargo. Las intervenciones favorecen la recuperación de las víctimas y una mejora de sus condiciones de vida. Prestan asesoramiento, acompañamiento y asistencia social, psicológica y legal, además de facilitar el contacto con los recursos necesarios en cada caso.

El acceso a EAIV puede ser directo o estar precedido por un informe de derivación emitido por los Servicios Sociales de Base o los distintos recursos comunitarios.

Equipo	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) Estella</b>	C/ La Imprenta, 1	31200 Estella	948 55 36 20 948 55 67 40
<b>Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) Tudela</b>	C/ Gayarre, 8	31500 Tudela	948 40 36 65
<b>Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) Comarca y Norte (Noreste y Noroeste)</b>	C/ Etxaburua, 25-27	31013 Berriozar	948 00 49 52 948 00 49 53

En Pamplona el Ayuntamiento dispone también de un **Servicio Municipal de Atención a la Mujer (SMAM)** destinado a la atención integral y personalizada de las mujeres de Pamplona, especialmente a aquellas que sufren violencia de género o se encuentran en riesgo de sufrirla. Violencia en la pareja. Agresiones y/o acoso sexual. Rupturas con alto grado de conflictividad y complejidad. Discriminación por motivos de género.

Equipo	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>Servicio Municipal de Atención a la Mujer (SMAM)</b>	C/ Marcelo Celayeta, 55 planta baja	31014 Pamplona	948 420 940

■ **Servicio de incorporación social en vivienda. Equipo de Incorporación Social en la Vivienda (EISOVI).**

Es un servicio de titularidad pública de incorporación social a través de la vivienda que tiene como finalidad facilitar la incorporación social de personas afectadas por exclusión residencial grave, mediante el acompañamiento y mediación en el acceso a vivienda. Es una prestación garantizada por la Cartera de Servicios Sociales, dirigido a las personas en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo con graves dificultades de acceso y/o mantenimiento de vivienda, derivadas por el Servicio Social de Base correspondiente, y que mediante el acompañamiento social, puedan integrarse en el medio y asegurar una mejora efectiva al grupo familiar.

Desarrolla las siguientes actuaciones:

- \* Valoración de la persona usuaria y su entorno.
- \* Elaboración de un plan de atención individualizada.
- \* Acompañamiento social.
- \* Ayuda a la búsqueda de vivienda.
- \* Mediación en el acceso a la vivienda.
- \* Prospección de oferta inmobiliaria.
- \* Asesoramiento en dicha materia tanto a los Servicios Sociales de Base como a las personas usuarias derivadas por ellos.

Equipo gestionado por Fundación Santa Lucía – Adsis.

Equipo	Dirección	Localidad	Teléfono
<b>EISOVI Pamplona y Comarca</b>	Avda. San Jorge, 75 - 1º	31012 Pamplona	948 30 26 27
<b>EISOVI Tudela y Comarca</b>	Plaza Sancho el Fuerte, 10, 2ª planta. Oficina 5	31500-Tudela	984 30 26 27

Para consultar el catálogo de servicios sociales:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Asuntos+sociales/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/)

## **ANEXO 2.**

# **CUESTIONARIO EVALUACIÓN PROCESO DE ACOGIDA**

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Tiempo de estancia en Navarra: \_\_\_\_\_

Marque con un aspa (X) el grado de satisfacción/insatisfacción con respecto a los siguientes aspectos:

- La **información recibida** a tu llegada a Navarra sobre el programa de acogida a personas refugiadas.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

- Las **condiciones de habitabilidad** de la vivienda donde resides.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

- El **equipamiento** de la vivienda donde resides.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

- La **información** que periódicamente facilitan las personas de Cruz Roja y CEAR.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	



■ La **asignación económica** para alimentación/gastos de.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ **El trato** por parte de **las y los profesionales** de Cruz Roja y CEAR.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ Las Clases de **castellano**.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ Información General sobre **recursos** a tu alcance, incluidos los de ocio y tiempo libre.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ La **información jurídico/legal** sobre tu situación personal.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ La información sobre **derechos y deberes** de las personas refugiadas.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ El **acceso a la asistencia sanitaria**.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ La **calidad de la asistencia sanitaria** recibida (medicina, enfermería, pediatría, psicología...).

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ El **trato de las y los profesionales** sanitarios:

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ El **acceso a la educación** de las y los menores.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ La **atención en el medio escolar** de las y los menores.

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

■ El **acceso y atención en los Servicios Sociales.**

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

Valorando todos estos aspectos, **en general podrías decir que tu estancia en Navarra es** (marque con un aspa):

1. Muy Satisfactoria	
2. Satisfactoria	
3. Regular	
4. Insatisfactoria	
5. Muy Insatisfactoria	

Señala **tres aspectos que consideras positivos** de tu estancia en Navarra:

Señala **tres aspectos que mejorarías** de tu estancia en Navarra.

Otras cuestiones que quieras reflejar:

***Muchas gracias por tu colaboración.***

