

# Evaluación de los planes lingüísticos departamentales del Gobierno de Navarra 2019-2022



**Título:**

*Evaluación de los planes lingüísticos departamentales del Gobierno de Navarra 2019-2022*

**Edición:**

Junio de 2023

**Edita:**

Gobierno de Navarra

**Responsable de la edición:**

Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera

Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas

# Índice

1. Introducción y marco legal .....	4
2. Situación del euskera en Navarra .....	11
3. Organización y metodología .....	20
4. Análisis de datos .....	26
1. Competencia en euskera del personal .....	26
2. Formación.....	36
3. Relaciones orales con la ciudadanía .....	39
4. Relaciones por escrito con la ciudadanía .....	44
5. Paisaje lingüístico .....	60
6. Contrataciones públicas que dan servicio a la ciudadanía .....	64
5. Conclusiones .....	65

# 1. Introducción y marco legal

El Decreto Foral 103/2017, que regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, recoge el desarrollo de los planes lingüísticos en los Departamentos del Gobierno de Navarra. Es de reseñar que dicho Decreto recoge por primera vez la necesidad de elaborar planes lingüísticos en la Administración Foral. En el mismo sentido, a Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera le corresponde actuar de órgano de coordinación entre los Departamentos, prestarles asesoramiento y trabajar conjuntamente con ellos para desarrollar la planificación lingüística.

Aunque es verdad que en el seno del Gobierno de Navarra se han desarrollado varias iniciativas tendentes a fomentar un servicio bilingüe, podemos afirmar que la planificación lingüística es un área de breve recorrido. De hecho, los primeros planes lingüísticos departamentales fueron aprobados a finales de la legislatura 2015-2019. En dicha legislatura los Departamentos eran 9 y cada Departamento aprobó planes para el período 2019-2021. En cambio, en la legislatura 2019-2023 los Departamentos son 13 y ello ha supuesto tener que revisar los planes lingüísticos. Cada Departamento ha aprobado mediante Orden Foral su plan lingüístico para el período 2020-2022 y ha sustituido los anteriores.

La planificación lingüística exige un conocimiento exhaustivo de la estructura y los recursos de la administración pública porque el cometido es incluir transversalmente el euskera en ellos. Dicha transversalidad ha supuesto trabajar en colaboración con los diferentes Departamentos. De hecho, el objetivo es que el mismo personal del Departamento, directamente o utilizando los servicios de traducción (sean los de Euskarabidea o por contratación externa), pueda dar pasos para ofrecer un servicio bilingüe de manera autónoma y con una gestión lingüística adecuada. Es por ello que el Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera ha ofrecido ayuda técnica a los Departamentos para identificar, priorizar y organizar los ámbitos de trabajo y ayudar en su consecución, pero tomando como punto de partida que sean los propios Departamentos los que lo materialicen. Ello ha traído consigo trabajar con ritmos e intensidades diferentes, partiendo de la realidad de cada Departamento y de acuerdo con los recursos disponibles. Para encauzar el trabajo, cada Departamento ha definido dos figuras: la o el responsable del plan lingüístico y el personal técnico. El personal

técnico de la Sección de Asesoramiento de Euskarabidea ha tenido un contacto directo con ellos. Esta forma de trabajar ha supuesto construir un procedimiento de trabajo y unas relaciones inéditas, al tratarse de la primera planificación lingüística. Dicho cometido ha tenido un gran peso específico en el comienzo. Se prevé que en planificaciones a futuro las enseñanzas logradas y la experiencia acumulada de la trayectoria ya realizada valgan para facilitar el trabajo de organización.

En estos primeros planes se ha definido como prioritario dar pasos en la lengua de servicio (es decir, en la lengua utilizada en las relaciones con la ciudadanía). Es por ello que, en lo que concierne al uso de las lenguas, ha sido imprescindible conocer cuál es su uso ante la ciudadanía, para poder encauzar a continuación líneas y propuestas de trabajo. Teniendo en cuenta lo antedicho, en el análisis se han priorizado las siguientes áreas: plantilla orgánica de la Administración Foral, conocimiento del euskera del personal, vías de comunicación con la ciudadanía, red de sedes del Gobierno, necesidades de traducción, administración electrónica y marco normativo.

Previendo los cambios estructurales que pueda haber entre las legislaturas y teniendo en cuenta que cada Departamento debe aprobar su plan lingüístico, se ha decidido hacer coincidir los planes lingüísticos con el final de cada legislatura, manteniendo estables los objetivos de la planificación y los indicadores establecidos en coordinación con Euskarabidea. Por ello, en el año 2023 se trabajarán los planes referentes a la próxima legislatura tomando como base este informe de evaluación.

Por lo tanto, los datos que presentamos en este informe de evaluación, el cual ha sido presentado ante el Consejo de Gobierno de Euskarabidea, son los relativos a la implementación y grado de cumplimiento de los planes de euskera de los 13 Departamentos del Gobierno de Navarra del periodo de planificación 2019-2022. Los objetivos son los siguientes:

- Mostrar el grado de cumplimiento de la implementación de los planes lingüísticos departamentales.
- Hacer un balance de la trayectoria de los planes lingüísticos departamentales.
- Recoger las recomendaciones para los siguientes periodos de planificación.

## MARCO LEGAL

### NORMATIVA LEGAL GENERAL

Al poner en marcha los planes lingüísticos departamentales, se ha tenido en cuenta la recomendación que hacen las instituciones europeas, españolas y navarras para poner en marcha políticas de preservación y fomento del euskera, especialmente para garantizar los derechos de la ciudadanía.

En cuanto al marco legal de la Unión Europea, son principalmente dos:

- La **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** en su artículo 22 dispone que la Unión respetará la diversidad cultural, religiosa y lingüística.
- **La Carta Europea de la Lenguas Regionales o Minoritarias** dispone que la protección y fomento de dichas lenguas favorece el mantenimiento y el desarrollo de la tradición y riqueza culturales de Europa. España ratificó dicha Carta en 1992 haciendo referencia al euskera en Navarra, y han sido ya 6 las evaluaciones que el Consejo de Europa ha realizado sobre la situación general de las lenguas cooficiales.

Por otra parte, la **Constitución Española** establece en el artículo 3 del Título Preliminar que el castellano es la lengua oficial del Estado y las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos. La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección.

Por último, la **Ley Orgánica 13/1982**, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, en su artículo 9 establece que el castellano es la lengua oficial de Navarra y que el euskera tendrá también carácter de lengua oficial en las zonas vascohablantes de Navarra. Una ley foral determinará dichas zonas y regulará el uso oficial del euskera.

## **NORMATIVA SOBRE EL USO DEL EUSKERA**

La **Ley Foral 18/1986, del Euskera**, regula el uso del euskera en la Comunidad Foral de Navarra. Dicha ley ha sido modificada varias veces por el Parlamento de Navarra:

- **Ley Foral 2/2010**, de 23 de febrero. Se amplió la zona mixta con la inclusión de 3 municipios.
- **Ley Foral 4/2015**, de 24 de febrero. Se ampliaron los derechos para poder estudiar en euskera en la zona no vascófona.
- **Ley Foral 9/2017**, de 27 de junio. Se modificó el nombre en castellano (pasó de ser la Ley Foral del Vasceuce a ser la Ley Foral del Euskera), se modificó la adscripción de la zona de 45 municipios, se ampliaron los derechos lingüísticos de la ciudadanía y se reconoció a las entidades locales la competencia para redactar ordenanzas sobre el euskera.

La Ley Foral del Euskera dispone así en su primer artículo:

1. Esta Ley Foral tiene por objeto la regulación del uso normal y oficial del euskera en los ámbitos de la convivencia social, así como en la enseñanza.
2. Son objetivos esenciales de la misma:
  - a) Amparar el derecho de la ciudadanía a conocer y usar el euskera y definir los instrumentos para hacerlo efectivo.
  - b) Proteger la recuperación y el desarrollo del euskera en Navarra, señalando las medidas para el fomento de su uso.
  - c) Garantizar el uso y la enseñanza del euskera con arreglo a principios de voluntariedad, gradualidad y respeto, de acuerdo con la realidad sociolingüística de Navarra.

Por otra parte, el artículo 2 establece que el castellano y el euskera son lenguas propias de Navarra y, en consecuencia, toda la ciudadanía tiene derecho a conocerlas y a usarlas. En cuanto a la oficialidad, el euskera es oficial en la zona vascófona. Ello supone que la ciudadanía tiene derecho a dirigirse a las administraciones públicas en la lengua que elijan

y las administraciones deben garantizar ese derecho. En las zonas mixta y no vascófona, la ciudadanía tiene derecho a dirigirse en euskera a las administraciones públicas.

Como desarrollo de la Ley Foral del Euskera, se aprobó el [Decreto Foral 103/2017](#), de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes. En dicha norma aparece por primera vez la necesidad de una planificación lingüística, en los siguientes términos:

**Artículo 6º. Planificación lingüística.**

1. Los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquellos, elaborarán sus respectivos planes para lograr los objetivos previstos en el artículo 3 de este decreto foral, teniendo en cuenta la perspectiva de género. Dichos planes contendrán al menos los siguientes contenidos:

- a) Diagnóstico de la situación del euskera: personal con conocimientos de euskera, análisis de las comunicaciones internas y externas y de recursos disponibles, inventario de formularios y documentación dirigida a la ciudadanía, rotulación y señalización.
- b) Identificación de las necesidades comunicativas de los puestos de trabajo.
- c) Medidas apropiadas para lograr los objetivos correspondientes, y una priorización de dichas medidas, atendiendo preferentemente a las unidades orgánicas y a los puestos de trabajo con atención directa a la ciudadanía.
- d) Evaluación de las necesidades de formación.
- e) Evaluación de las necesidades de traducción.
- f) Calendarización de las actuaciones dentro del periodo previsto para alcanzar los objetivos.
- g) Valoración económica de las actuaciones previstas en el plan.
- h) Modos de seguimiento e indicadores de evaluación de los objetivos establecidos.

En dicha planificación lingüística, el rol de Euskarabidea queda regulado de la siguiente forma:

**Artículo 5º.** *Asesoramiento y coordinación del organismo autónomo Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.*

Corresponde al organismo autónomo Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera:

a) Actuar como órgano coordinador entre los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, asesorándolos y colaborando con ellos para implantar las líneas estratégicas del Gobierno de Navarra en materia de política y planificación lingüística.

Además, el Decreto Foral 103/2017 regula el uso del euskera en las administraciones públicas según las zonas lingüísticas. Los objetivos fundamentales son los siguientes:

**Artículo 3º.** *Objetivos fundamentales.*

1. Son objetivos fundamentales del presente Decreto Foral:

- a) En la zona vascófona, posibilitar el empleo indistinto de cualquiera de las dos lenguas oficiales como lenguas de trabajo de las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y como lenguas de servicio a la ciudadanía.
- b) En la zona mixta, posibilitar el derecho de la ciudadanía a usar tanto el euskera como el castellano para dirigirse a las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y definir los instrumentos que hagan posible el empleo del euskera como lengua de servicio a la ciudadanía, acorde a la realidad sociolingüística de los municipios que la integran.
- c) En la zona no vascófona posibilitar el derecho de la ciudadanía a dirigirse en euskera a las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y definir los instrumentos para hacerlo efectivo, acorde con las características sociolingüísticas de la zona.

2. En los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, el objetivo fundamental es posibilitar el empleo del euskera como lengua de servicio a la ciudadanía.

Así define a los servicios centrales: Son aquellos servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que, independientemente de su ubicación, atienden al conjunto de toda la población navarra.

Además, existen normas que han influido transversalmente en la política lingüística:

- La **Ley Foral 11/2019**, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, en el Título IV, sobre el funcionamiento electrónico de la Administración, establece que:

Artículo 69. *El Portal Web del Gobierno de Navarra.*

4. El Portal Web del Gobierno de Navarra estará disponible en castellano y euskera. Asimismo se incluirán informaciones en otras lenguas cuando se consideren de interés general.

- El **Decreto Foral 5/2018**, de 28 de febrero, por el que se establecen los criterios de uso y expresión gráfica de las denominaciones de los núcleos de población de Navarra, desarrolla lo establecido en la Ley Foral del Euskera sobre los topónimos de la Comunidad Foral.
- El Decreto Foral 8/2020, de 12 de enero, modificó el **Decreto Foral 4/2016**, de 27 de enero, por el que se regula el símbolo oficial del Gobierno de Navarra y su utilización. Modificó el orden de las lenguas en el símbolo del Gobierno de Navarra.

## **PLAN ESTRATÉGICO DEL EUSKERA**

En el año 2017, el Gobierno de Navarra aprobó por primera vez mediante Acuerdo de Gobierno un plan estratégico para el desarrollo del euskera, y en su Eje 3, Servicios Públicos, se estableció la necesidad de planificación lingüística de los Departamentos del Gobierno. El compromiso de dar continuidad a dicho plan estratégico figura en el Acuerdo Programático del Gobierno de Navarra para el período 2019-2023.

## 2. Situación del euskera en Navarra

### DATOS DEMOGRÁFICOS Y SOCIOLINGÜÍSTICOS<sup>1</sup>

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

Según el Instituto de Estadística de Navarra (NASTAT), en el año 2020 Navarra tenía 661.197 habitantes. En la tabla siguiente puede verse la evolución de la población en cada zona lingüística (debido a la modificación de 2017 de la Ley del Euskera, las zonas lingüísticas fueron redefinidas y ello influyó en la evolución del número de habitantes mencionado a continuación):

Evolución del número de habitantes de Navarra, según zona - 2005-2020

Zona	2005		2010		2015		2020	
	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
Navarra	593.472	100	636.924	100	640.476	100	661.197	100
Vascófona	56.828	9,5	59.257	9,3	58.534	9,1	58.861	8,9
Mixta	321.908	54,24	347.148	54,5	365.536	57	420.542	63,6
No vascófona	214.736	36,18	230.519	36,1	216.406	33,7	181.794	27,5

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra-NASTAT.

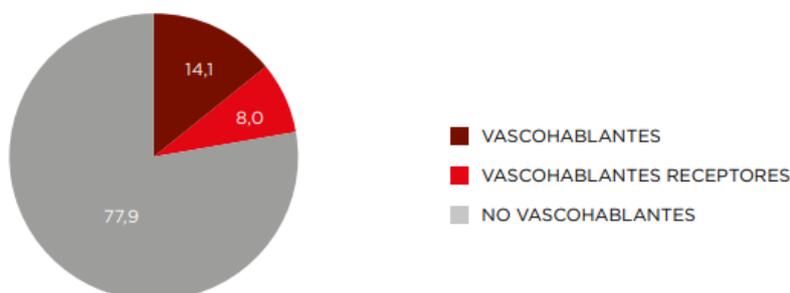
#### DATOS SOBRE EL CONOCIMIENTO DEL EUSKERA

##### Conocimiento general del euskera de Navarra

En Navarra, el 14,1 % de la población de 16 años o más es euskaldún (75.810 personas), es decir, es capaz de hablar bien o bastante bien en euskera. Además, las y los euskaldunes pasivos, es decir, aquellas personas que saben algo pero no son capaces de hablar correctamente, son el 8 % de la población (42.994 personas), y las y los castellanohablantes, es decir, aquellas personas que no saben euskera, son el 77,9 % (418.425 personas).

<sup>1</sup> En esta sección se han utilizado los datos publicados a fecha de 31 de diciembre de 2022.

Conocimiento de euskera. Navarra, 2018 (%)



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

Desde 1991 la sociedad navarra ha cambiado sustancialmente. Por una parte, la población ha aumentado (en 1991 eran 519.277 habitantes y 647.554 en 2018), y en ello ha influido el aumento considerable de población nacida en el extranjero desde comienzos del s. XXI (en el año 2000 eran el 2,7 % y a principios de 2019 el 15,1 %).

Por otra parte, la población navarra ha envejecido porque la esperanza de vida es cada vez mayor y la tasa de nacimientos es más baja que la europea (en Navarra, es de 9,2 nacimientos sobre 1.000 habitantes y en Europa (UE-27), es de 10,1).

En dicho contexto y en cuanto a la evolución de la población vascohablante, entre 1991 y 2018, el peso relativo de los vascohablantes en la sociedad navarra ha ido aumentando continuamente: en 1991, el 9,5 % de los navarros y navarras de 16 años o más eran vascohablantes; en cambio, en 2018, lo son el 14,1 %. En números absolutos, en 1991 eran 40.167 y en 2018, 75.810. Además, el porcentaje de vascohablantes receptores también ha aumentado: En el año 1991, eran el 4,6 % de la población navarra y, en 2018, lo eran el 8 %.

### Conocimiento del euskera según la edad

Tal como puede verse, el grupo de edad de las personas más jóvenes es el grupo con un porcentaje mayor de euskaldunes.

Conocimiento del euskera según la edad. Navarra, 2018 (%)



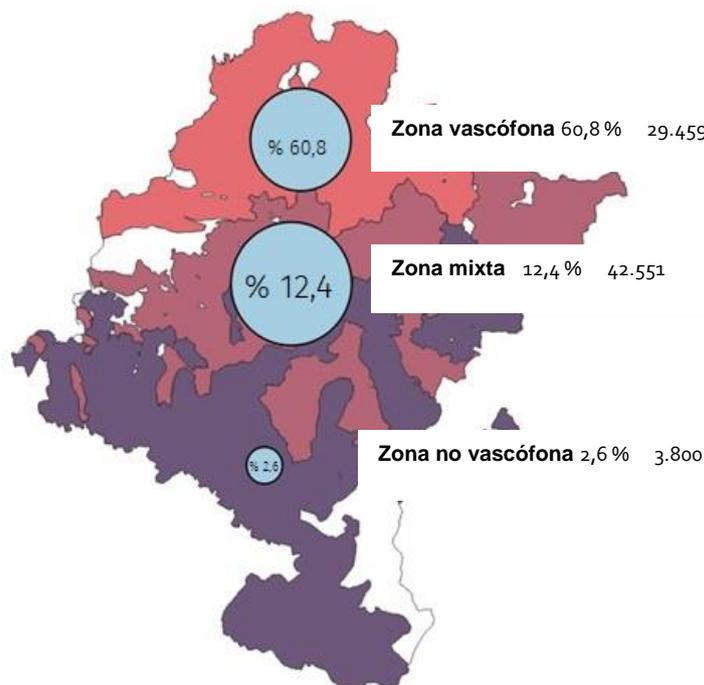
Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

La evolución de dichos datos desde comienzos de la década de los 90 hasta el año 2018 nos muestra que el aumento más considerable se da en la población más joven (entre los 16 y 24 años): 15 puntos de subida, es decir, desde el 10 % hasta el 24,9 %. Así, podemos afirmar que uno de cuatro jóvenes es euskaldún. En cambio, entre la ciudadanía de más de treinta y cinco años, el peso relativo de los euskaldunes baja considerablemente.

### Conocimiento del euskera según la zona lingüística

En la zona vascófona, el 60,8 % de la población de 16 años o más es euskaldún, el 12,4 % en la zona mixta y el 2,6 % en la zona no vascófona.

## Conocimiento del euskera según la zona lingüística Navarra 2018



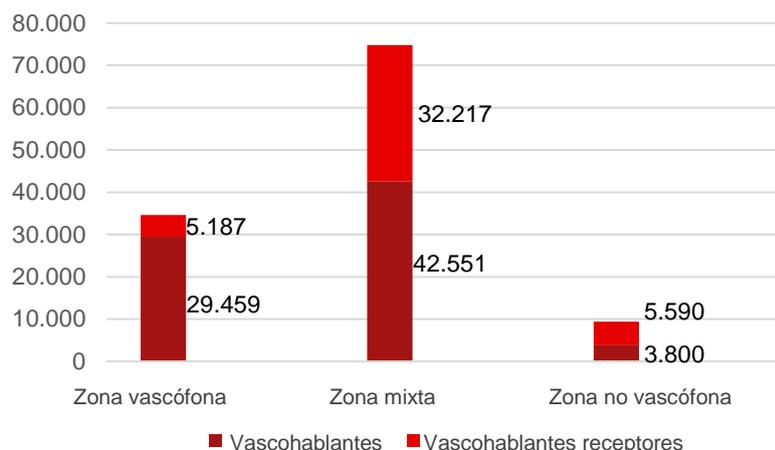
Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020)

En cuanto a la evolución desde 1991 hasta 2018, el conocimiento del euskera en la zona mixta ha tenido un aumento considerable: Más de 7 puntos (5,2 % > 12,4 %). En la zona no vascófona, el aumento ha sido de 2 puntos (0,6 % > 2,6 %). En la zona vascófona, en cambio, el porcentaje de euskaldunes no varía, se mantiene estable y se sitúa en torno al 60 %.

En cuanto a las cifras absolutas que representan dichos porcentajes, se ve que la mayoría de euskaldunes de 16 años o más viven fuera de la zona vascófona: 29.459 en la zona vascófona (el 38,9 % de las navarras y navarros euskaldunes), 422.551 en la zona mixta (el 56,1 % de las navarras y navarros euskaldunes) y 3.800 en la zona no vascófona (el 5 % de las navarras y navarros euskaldunes).

En cuanto a las cifras absolutas de los euskaldunes pasivos, la mayoría de las 42.994 navarras y navarros euskaldunes pasivos vive en la zona mixta: en la zona vascófona viven 5.187 (el 12 % de las navarras y navarros euskaldunes pasivos), en la zona mixta 32.217 (el 75 % de las navarras y navarros euskaldunes pasivos) y en la zona no vascófona 5.590 (el 13 % de las navarras y navarros euskaldunes pasivos).

Número de vascohablantes según la zona lingüística. (Navarra) 2018



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

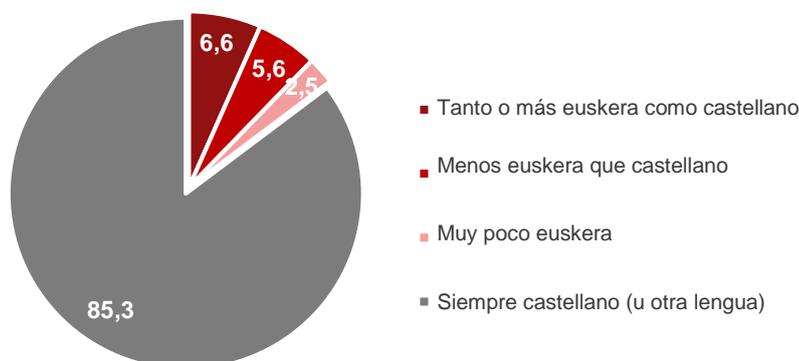
## DATOS SOBRE EL USO DEL EUSKERA

### Dato general sobre el uso del euskera

Teniendo en consideración la población navarra de 16 años o más, el 11,8 % lo utilizan en cierta medida:

- el 6 % hace un uso intensivo del euskera, es decir, utiliza el euskera tanto o más que el castellano en su actividad diaria.
- el 5,8 % utiliza habitualmente el euskera, pero menos que el castellano.

Uso del euskara. Navarra, 2018 (%)



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

En cuanto a la evolución del uso del euskera, ha aumentado entre el año 1991 y el año

2018. Los del año 2016 (el 6,6 % hace un uso intensivo y el 5,6 % un uso no intensivo) y 2018 (el 6 % hace un uso intensivo y el 5,8 % un uso no intensivo) son los porcentajes más altos.

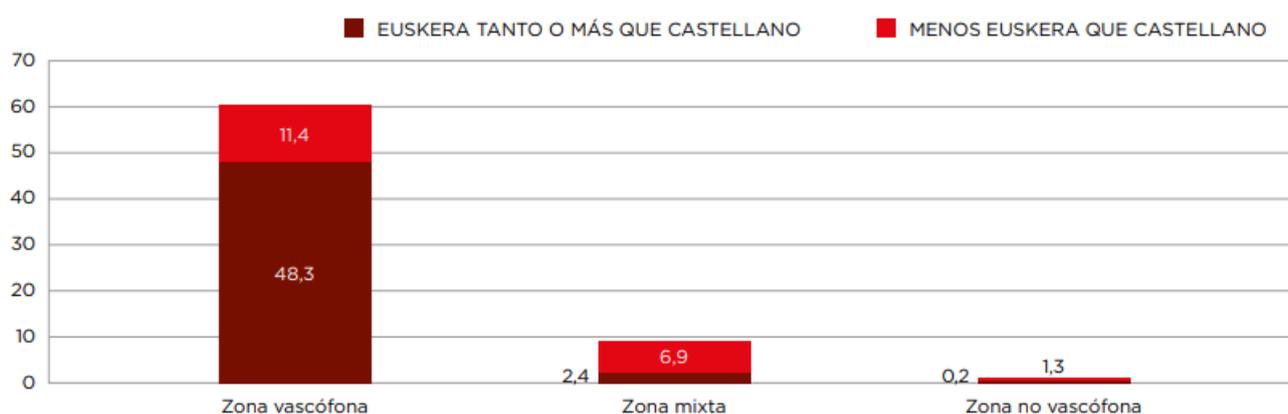
### Uso del euskera según la edad

Si analizamos el uso del euskera según la edad, la población más joven (16-24 años) es la que más lo utiliza, es decir, un 13,9 % (el 5,7 % hace un uso intensivo, es decir, tanto o más que el castellano, y un 8,2 % lo hace habitualmente, pero menos que el castellano). Las personas entre 50 y 64 años son las que tienen el porcentaje más alto de uso intensivo (6,5 %).

### Uso del euskera según la zona lingüística

El uso del euskera cambia considerablemente según la zona lingüística. En la zona vascofona, el 48 % de las personas de 16 años o más utiliza tanto o más el euskera que el castellano y el 11,4 % utiliza menos el euskera que el castellano. En la zona mixta dichos valores se sitúan entre el 2,4 % y el 6,9 %, respectivamente. En la zona no vascofona, la utilización intensiva del euskera no llega al 1% y el uso no intensivo se sitúa en torno al 1,3 %.

Conocimiento del euskera según la zona lingüística. Navarra, 2018 (%)



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

### Uso del euskera en la administración, según la zona sociolingüística<sup>2</sup>

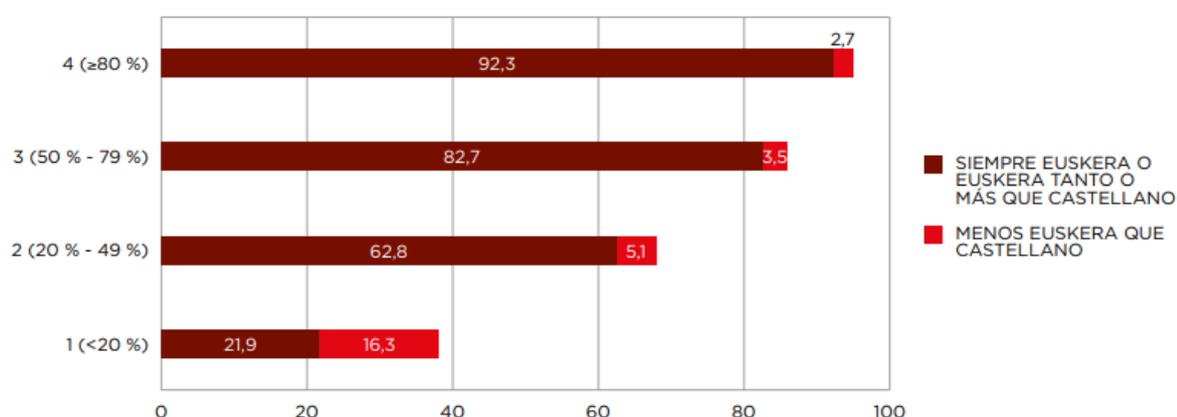
Con el fin de conocer si en los servicios que ofrece la Administración los euskaldunes hablan euskera, nos fijaremos en el uso de los servicios municipales y de los centros de salud.

<sup>2</sup> 1ª zona sociolingüística: conocimiento por debajo del 20 %; 2ª zona sociolingüística: conocimiento entre el 20 % y el 49 %; 3ª zona sociolingüística: conocimiento entre el 50 % y el 79 %; y 4ª zona sociolingüística: conocimiento superior al 80 %

Dichos datos se recogieron de la Encuesta de 2018 sobre las condiciones sociales y de vida. Dichos datos muestran diferencias significativas según la zona sociolingüística.

En cuanto al uso del euskera de la ciudadanía euskaldún en los **servicios municipales**, en la 4ª zona sociolingüística el 92,3 % de los euskaldunes lo hace siempre en euskera o tanto o más que en castellano; en la 3ª zona sociolingüística es del 82,7 %, en la 2ª zona sociolingüística es del 62,8 % y en la 1ª zona sociolingüística es del 21,9 %.

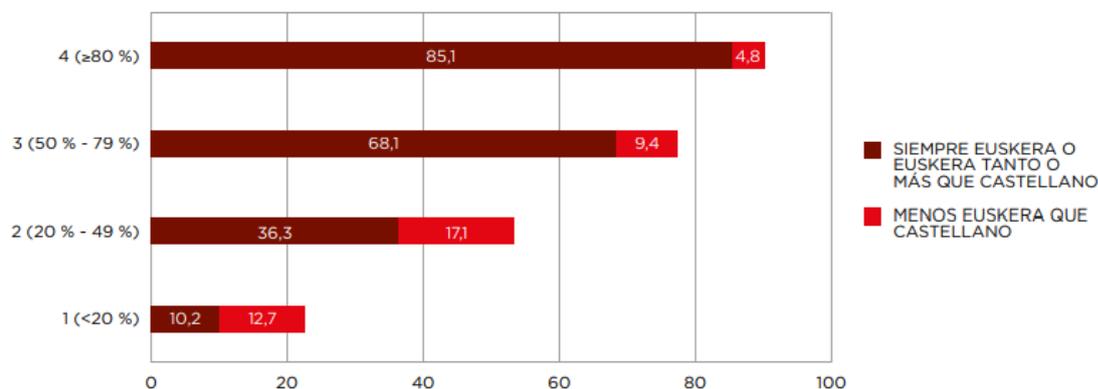
Uso del euskera en los servicios municipales, según la zona sociolingüística. Navarra, 2018 (%)



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

Si comparamos el uso de la lengua de los euskaldunes en los servicios municipales con el de los **centros de salud**, se observa una menor presencia del euskera en los centros de salud. De hecho, el porcentaje de puestos de trabajo bilingües es menor en los centros de salud. En la 4ª zona sociolingüística, en el centro de salud el 85,1 % de los euskaldunen utilizan el euskera siempre o tanto o más que el castellano; en la 3ª zona sociolingüística lo hace el 68,1 %, en la 2ª zona sociolingüística el 36,3 % y en la 1ª zona sociolingüística el 10,2 %.

Uso del euskera en el centro de salud, según la zona sociolingüística. Navarra, 2018 (%)



Fuente: *Datos sociolingüísticos de Navarra, 2018* (Gobierno de Navarra, 2020).

## DATOS SOBRE LA ACTITUD ANTE EL FOMENTO DEL EUSKERA

El 33,3 % de la ciudadanía navarra de 16 años o más está a favor del fomentar el uso del euskera, el 27,6 % no está ni a favor ni en contra y el 39,1 % está en contra.

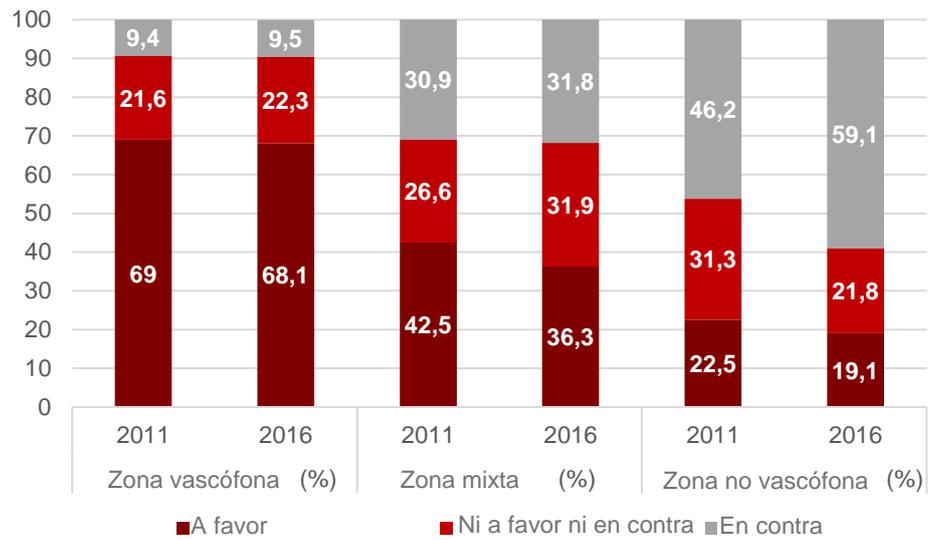
### Evolución de los datos

Los datos sobre el conocimiento de la lengua y su uso de una determinada población nos muestran valores de una evolución lenta. En cambio, los datos referentes a las actitudes cambian mucho más fácilmente. Eso sucede en Navarra en cuanto a la actitud que tienen las personas de 16 años o más sobre el fomento del euskera. Si analizamos la evolución de los datos entre los años 1991 y 2016, podemos decir que han subido 13 puntos las actitudes a favor del fomento del uso del euskera (21,6 % > 33,3 %). Aunque la evolución a largo plazo haya sido positiva, entre los años 2011 y 2016 ha habido un cambio de actitud y las actitudes a favor de fomentar el uso del euskera han bajado (37,7 % > 33,3 %).

### Según la zona lingüística

Si analizamos la evolución de las actitudes sobre el fomento del euskera, nos damos cuenta de que hay cambios significativos de una zona a otra. Entre los años 2011 y 2016, en las zonas vascofona y mixta no han variado mucho los porcentajes. En cambio, en la zona no vascofona las actitudes en contra del fomento del euskera han subido considerablemente.

Evolución de las actitudes sobre el fomento del euskera, según la zona lingüística - 2011-2016. Navarra (%)



Fuente: VI. *Inkesta Soziolingüistikoa* (6ª Encuesta Sociolingüística) (Gobierno Vasco, 2019).

## 3. Organización y metodología

En esta sección se presenta la organización para el desarrollo de los planes lingüísticos departamentales del Gobierno de Navarra entre los años 2019 y 2022, así como la metodología para la evaluación.

Los planes desarrollados han hecho posible materializar las acciones dentro de la vigencia del plan. De hecho, el objetivo esencial es ofrecer a la ciudadanía servicios en las dos lenguas, dentro de un proceso de planificación a medio y largo plazo de tal manera que dicho objetivo se cumpla progresivamente mediante planes consecutivos. Por ello, se han priorizado acciones concretas y realizables, es decir, acciones que respondan a la realidad sociolingüística, al marco legal y a la concreción de las unidades que atienden directamente a la ciudadanía euskaldún.

Para ayudar en la implementación de los planes de euskera en los Departamentos, Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera ha contratado mediante licitación abierta el servicio de asesoramiento de Emun y de Elhuyar.

### PLANES LINGÜÍSTICOS EN LOS DEPARTAMENTOS

Tal como se ha mencionado anteriormente, el [Decreto Foral 103/2017](#), de 15 de noviembre, regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, en sus organismos públicos y en las entidades de derecho público dependientes. El artículo 6, relativo a la planificación lingüística, establece que cada Departamento de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra elaborará un plan lingüístico bajo la coordinación de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

En la legislatura iniciada el año 2019, la reestructuración de los Departamentos del Gobierno de Navarra trajo consigo una revisión de la planificación lingüística para adecuarse a las definiciones, estructura, ámbito competencial, funciones y nuevos objetivos de los Departamentos manteniendo la estructura básica de los planes anteriores.

El Gobierno de Navarra tiene 13 Departamentos y en todos ellos se han aprobado los planes lingüísticos mediante Orden Foral:

- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Relaciones Ciudadanas](#). Aprobado mediante Orden Foral 42E/2020, de 4 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente](#). Aprobado mediante Orden Foral 94/2020, de 18 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Cultura y Deporte](#). Aprobado mediante Orden Foral 29/2020, de 19 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Políticas Migratorias y Justicia](#). Aprobado mediante Orden Foral 15/2020, de 22 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos](#). Aprobado mediante Orden Foral 14/2020, de 23 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial](#). Aprobado mediante Orden Foral 23/2020, de 30 de junio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Cohesión Territorial](#). Aprobado mediante Orden Foral 34/2020, de 1 de julio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Salud](#). Aprobado mediante Orden Foral 32/2020, de 8 de julio.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior](#). Aprobado mediante Orden Foral 96/2020, de 4 de septiembre.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) Departamento de Economía y Hacienda](#). Aprobado mediante Orden Foral 100/2020, de 4 de septiembre.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital](#). Aprobado mediante Orden Foral 19E/2020, de 14 de septiembre.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Educación](#). Aprobado mediante Orden Foral 78/2020, de 16 de septiembre.
- [Plan lingüístico \(2020-2022\) - Departamento de Derechos Sociales](#). Aprobado mediante Orden Foral 204/2020, de 15 de junio.

## OBJETIVOS

Los planes de todos los departamentos tienen los siguientes objetivos que cada departamento ha desarrollado partiendo de su propia realidad.

1. Establecer la preceptividad lingüística necesaria en las unidades orgánicas prioritarias.
2. Ofrecer la formación en euskera al personal designado en las unidades orgánicas prioritarias.
3. Tomar las medidas necesarias para que puedan ser atendidas en euskera aquellas personas que así lo deseen.
4. Ofrecer a la ciudadanía información escrita bilingüe, tanto en formato digital como en papel.
5. Rotulación y elementos informativos bilingües en los espacios físicos de atención al público (oficinas, puntos de acogida...): paisaje lingüístico.
6. En la adjudicación de los servicios públicos, establecer criterios lingüísticos.

## ORGANIZACIÓN DE TRABAJOS

La estructura de organización y seguimiento de los planes tiene estas figuras:

- Personal encargado de los planes lingüísticos: fomentarán, orientarán y coordinarán la materialización de los planes en las estructuras orgánicas de sus Departamentos.
- Personal técnico nombrado para ejecutar el plan lingüístico dentro del Departamento.
- Personal técnico y asesor del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

Los Departamentos han designado una persona o más (dependiendo del tamaño y de la complejidad del Departamento) entre las jefaturas de Servicio y equivalentes. Dichas personas actuarán como personal encargado y delegado en el plan del Departamento y estarán facultadas para la toma de decisiones. En esta planificación han sido 22 las personas que han actuado con dicha función.

Dentro de los Servicios designados, se ha nombrado personal técnico para la materialización del plan. 29 trabajadoras y trabajadores de distinto perfil han trabajado como personal técnico y, entre ellas y ellos, solamente el Departamento de Educación tiene un puesto de técnica o técnico en euskera.

Las funciones del personal encargado de desarrollar el plan en los Departamentos son las siguientes:

- Fomentar, orientar y coordinar las acciones recogidas en el plan lingüístico del Departamento, con la colaboración de personal técnico de su Servicio y de Euskarabidea.
- Ser interlocutor de referencia en asuntos lingüísticos en el Departamento.
- Identificar nuevas iniciativas y necesidades.
- Seguimiento y evaluación del plan.
- Dar a conocer al Departamento la situación del desarrollo del plan lingüístico y del Plan Estratégico del Euskera.

El personal técnico del Departamento lleva a cabo el plan en colaboración estrecha con el personal técnico de Euskarabidea y ello ha supuesto necesidades de formación. Gracias a la asesoría, se han podido llevar a cabo diferentes sesiones de formación sobre sociolingüística y gestión lingüística, así como intercambio de experiencias entre los Departamentos.

Por otra parte, el personal técnico del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas de Euskarabidea se ha encargado de fomentar y coordinar el plan lingüístico. Las funciones de dicho personal técnico son las siguientes:

- Ayudar a implementar en los Departamentos las acciones recogidas en el plan lingüístico.
- Ofrecer ayuda y asesoramiento al personal encargado del plan y a los titulares de los Departamentos en todos aquellos temas relacionados con la política lingüística.
- Coordinarse con el personal encargado de otros Departamentos.
- Realizar diagnósticos sobre la plantilla y las comunicaciones del Departamento.
- Ofrecer formación al personal encargado del plan.

## MICROPLANES EN LAS SEDES DE LA ZONA VASCÓFONA

Tomando como base los planes lingüísticos de los Departamentos, en algunas unidades se ha realizado una aplicación más concreta del plan como prueba piloto y ha resultado ser una experiencia complementaria con respecto a la visión general del Departamento. Los microplanes favorecen la delimitación del ámbito de trabajo y la realización de acciones adaptadas al entorno. Para ello, Euskarabidea ha identificado varias sedes de la zona vascofona y ha recibido la aprobación de sus responsables.

Las sedes que han trabajado microplanes son las siguientes:

- Sede de Bomberos, Comisaría de la Policía Foral, Biblioteca y oficina de Nafar Lansare-Servicio Navarro de Empleo de Altsasu/Alsasua.
- Oficina de Desarrollo Rural y Medio Ambiente de Irurtzun.
- Centro de Salud de Doneztebe/Santesteban.
- Centro de Salud de Lesaka.

Gracias a estos microplanes, se han trabajado de un modo preciso los objetivos de los planes lingüísticos, respondiendo a necesidades y características locales, y lo aprendido ha ayudado a establecer criterios aplicables a otras sedes.

## METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN

Con el fin de recoger datos de este informe de evaluación, Euskarabidea ha utilizado cuatro vías principales:

- **Análisis y observación de contenidos digitales:** Los contenidos de la administración electrónica están en todo momento disponibles para su análisis. En cuanto al punto de vista lingüístico, además de publicar contenidos bilingües, se han tenido en cuenta factores tales como los formatos de dichos contenidos, la coherencia y actualización entre las dos lenguas, el sistema de selección de idioma o la actualización del software utilizado. Por otra parte, se ha realizado un trabajo de observación en la producción digital y en la creación de páginas web nuevas

del Gobierno de Navarra y, cuando ha sido posible, se ha ofrecido ayuda en los trabajos previos a la publicación de contenidos.

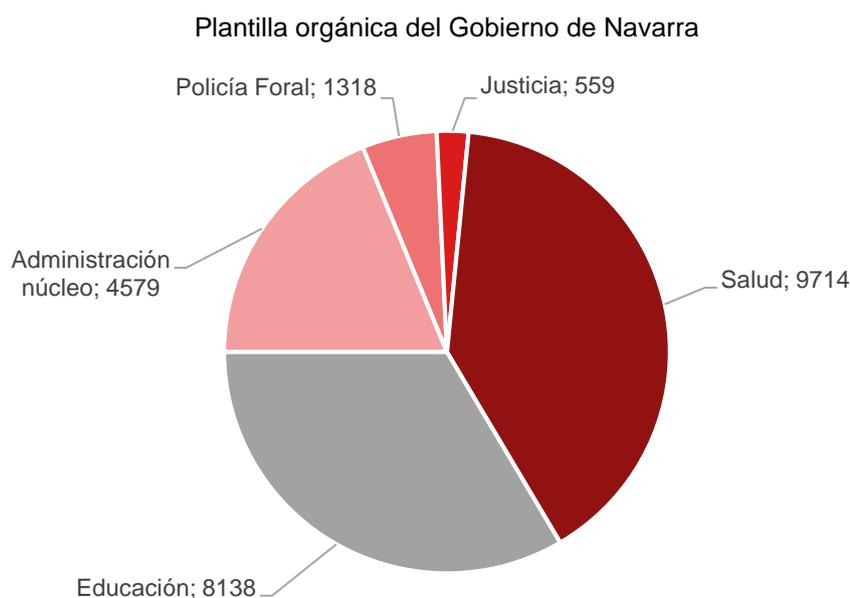
- **Recogida de información del personal encargado y del personal técnico de los Departamentos:** Para que los Departamentos puedan lograr una gestión autónoma de las lenguas, el primer paso ha sido recabar y solicitar información hasta ahora no se analizaba, construyendo las vías de recogida de dicha información y ayudando a ser conscientes de su importancia. Aun así, para poder conocer las dinámicas propias de cada Departamento, ha sido imprescindible una colaboración estrecha con el personal de los Departamentos, tanto directamente como a través del personal encargado y técnico o valiéndose de las personas de contacto facilitadas por ellos.
- **Visitas a las unidades:** El Gobierno de Navarra tiene 743 sedes (incluidos los centros educativos y los centros de salud), diseminados por toda la geografía navarra. Estableciendo de antemano las prioridades y criterios de análisis, se han realizado visitas a algunas sedes para, por una parte, conocer la realidad local y, por otra, detectar y trabajar las necesidades específicas y lingüísticas. Antes de las visitas, se ha acordado el procedimiento con el personal responsable de las unidades.
- **Cuestionarios telemáticos:** Valiéndonos de las facilidades que ofrecen las plataformas actuales, se han realizado cuestionarios de recogida de información sobre grupos de empleados numerosos. Los criterios generales han consistido en la realización de preguntas breves y significativas y la preservación del anonimato (identificando el Departamento) y los cuestionarios realizados han resultado útiles en el análisis de datos y en el desarrollo de los planes.

## 4. Análisis de datos

A continuación, se presentan los datos referentes a los objetivos de los planes lingüísticos. Los datos se presentan según objetivos y Departamentos, mostrando al comienzo una foto de la situación general.

### 1. COMPETENCIA EN EUSKERA DEL PERSONAL

Según la última plantilla orgánica publicada, la Administración Foral tiene 24.308 puestos de trabajo. La plantilla orgánica se divide en 5 anexos, tal y como puede observarse en el siguiente gráfico:



Fuente: Función Pública.

Con respecto a esta sección, cabe mencionar que la disposición adicional quinta del Decreto Foral 103/2017 establece que en la función pública docente no universitaria, la selección, la provisión de puestos de trabajo, la promoción profesional, la promoción interna, la reordenación de cuerpos y escalas, el reciclaje y el perfeccionamiento del profesorado, se ajustarán a lo dispuesto en la normativa específica para estas materias, por lo que los puestos docentes no van a ser tenidos en cuenta en el presente análisis.

## COMPETENCIA EN EUSKERA

Hoy por hoy, el Gobierno de Navarra no dispone de un sistema organizado para conocer cuál es el nivel de conocimiento de euskera de su personal. En consecuencia, no tenemos datos concretos sobre el nivel de conocimiento del euskera de 24.308 trabajadoras y trabajadores. Con el fin de acercarnos a los datos de dicha competencia, disponemos de estos dos datos:

- Número de puestos de trabajo que tienen asignado el perfil de euskera en la plantilla orgánica.
- Número de personal en los cursos ofrecidos por Euskarabidea para las empleadas y empleados públicos.

Dichos datos se presentan a continuación, aunque es de destacar que dichos datos nos ofrecen un mínimo acercamiento a la realidad, por las razones aducidas a continuación:

- El hecho de que los puestos de trabajo tengan asignado un perfil lingüístico no siempre quiere decir que el personal cumpla con dicho perfil.
- En la plantilla del Gobierno de Navarra existe personal que se ha euskaldunizado con anterioridad o personas que se están euskaldunizando en otros euskaltegis y centros educativos.

## PERFILES LINGÜÍSTICOS

La **Ley Foral 18/1986**, de 15 de diciembre, del Euskera, en su artículo 3 establece que los poderes públicos adoptarán cuantas medidas sean necesarias para impedir la discriminación de la ciudadanía por razones de lengua. Concretamente, las siguientes:

### **En la zona vascófona:**

«Todos los ciudadanos tienen derecho a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con las Administraciones Públicas y a ser atendidos en la lengua oficial que elijan.

A tal efecto, se adoptarán las medidas oportunas y se arbitrarán los medios necesarios para garantizar de forma progresiva el ejercicio de este derecho». (artículo 10.1).

### **En la zona mixta:**

«Todos los ciudadanos tienen derecho a usar tanto el euskera como el castellano para dirigirse a las Administraciones Públicas de Navarra.

Para garantizar dicho derecho, las Administraciones Públicas podrán realizar lo siguiente:

a) Determinar anualmente en la oferta pública de puestos de trabajo las plazas para las que será preceptivo el conocimiento del euskera.» (Artículo 17).

Por otra parte, el **Decreto Foral 103/2017**, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes, en su artículo 25 dice lo siguiente:

«Número y características de los puestos de trabajo bilingües.

1. Los puestos bilingües establecidos en las plantillas orgánicas deberán ser suficientes en número para garantizar los objetivos establecidos en la Ley Foral del Euskera y en el presente decreto foral.»

Se han analizado los datos de la última plantilla orgánica de 31 de diciembre de 2021 publicada por la Dirección General de Función Pública. Al analizar los perfiles lingüísticos de la plantilla de la Administración Foral (24.308 empleadas y empleados públicos), tenemos que tener en consideración lo siguiente:

- Los perfiles lingüísticos pueden asignarse de modo permanente a las plazas básicas de la plantilla, por lo que serán las que se tendrán en cuenta. Las plazas básicas son las siguientes: puestos de trabajo que no son altos cargos, jefaturas o puestos estructurales. La gran mayoría de los puestos de trabajo del Gobierno de Navarra se corresponden con plazas básicas.
- A los altos cargos no se les asigna en principio perfil alguno porque son puestos nombrados. Las plazas estructurales, en cambio, son puestos de trabajo temporales y no se incluyen en la plantilla orgánica.
- Las plazas que tienen asignada una jefatura (por ejemplo, las jefaturas de Sección o Negociado) tampoco se han incluido, porque el procedimiento de asignación de

perfil lingüístico es diferente y se cubren mediante convocatoria (o, en su defecto, por nombramiento).

- Del total del número de plazas básicas, 7.186 corresponden al personal docente. En cuanto a la lengua, dichas plazas tienen características específicas, ya que el modelo lingüístico en el que realizan su labor condiciona el tener perfil lingüístico y, tal y como se ha mencionado, según la disposición adicional quinta del Decreto Foral 103/2017 estas plazas quedarían fuera de la presente planificación.
- En general, no se ha tenido en cuenta el personal de la Administración de Justicia porque el Gobierno de Navarra no tiene competencias a la hora de establecer perfiles lingüísticos (la competencia es del Ministerio de Justicia). Aun así, hay puestos de trabajo que corresponden a la Administración Foral que realizan funciones auxiliares en la Administración de Justicia y éstos sí son tenidos en cuenta.
- No se han tenido en cuenta las contrataciones realizadas a tiempo parcial y de proyectos concretos (las denominadas como plazas estructurales) porque no se publican en la plantilla orgánica.

Teniendo en cuenta todo lo antedicho, el número de plazas básicas incluidas en este análisis asciende a 14.702, de las cuales actualmente 481 son bilingües, es decir, el 3,27 %. Las plazas básicas bilingües se distribuyen así:

Perfiles lingüísticos de las plazas básicas de la Administración Foral según la zona lingüística

Zona vascófona			Zona mixta			Zona no vascófona		
Plazas	Perfiles lingüísticos	Porcentaje	Plazas	Perfiles lingüísticos	Porcentaje	Plazas	Perfiles lingüísticos	Porcentaje
548	149	27,19 %	12.361	329	2,66 %	1.793	3	0,17 %

Fuente: Función Pública.

Si nos fijamos en el número de plazas que tiene perfil lingüístico, la mayoría de las plazas están en la zona mixta y si las comparamos con el número de plazas básicas de dicha zona el número de plazas no llega al 3 %. El número de plazas de la zona no vascófona es muy bajo y proporcionalmente dicho número no es significativo. En cambio, más de la cuarta parte de los puestos de trabajo de la zona vascófona tiene asignado el perfil lingüístico.

En los planes lingüísticos de los Departamentos aprobados para el período 2019-2022, se han analizado las funciones y los servicios que realizan de cara a la ciudadanía y se han

identificado en las unidades prioritarias los puestos de trabajo en los que es necesario el conocimiento del euskera para poder ofrecer a la ciudadanía una atención bilingüe adecuada.

El Decreto Foral 103/2017 establece que serán considerados puestos de trabajo bilingües aquellos que tienen entre sus funciones las siguientes:

- a) Prestar atención general directa al público en centrales telefónicas, oficinas de registro o atención; especialmente, en servicios de seguridad ciudadana y atención de urgencia, y en servicios de protección civil y emergencias.
- b) Ofrecer información específica a la ciudadanía, tanto de manera oral como escrita, sobre servicios o procedimientos administrativos.
- c) Generar comunicaciones dirigidas a la ciudadanía o gestionar en general la documentación en euskera.
- d) Atender a población de la zona vascofona.
- e) En cuanto a los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, estar incluido en un circuito bilingüe.

En el momento en el que se presenta este informe, las propuestas de adjudicación de perfiles lingüísticos en euskera realizados por los Departamentos están pendientes de negociación en la Mesa General de Negociación del Gobierno de Navarra para que, a continuación, sea aprobado el Decreto Foral que modifique la plantilla orgánica de la Administración Foral.

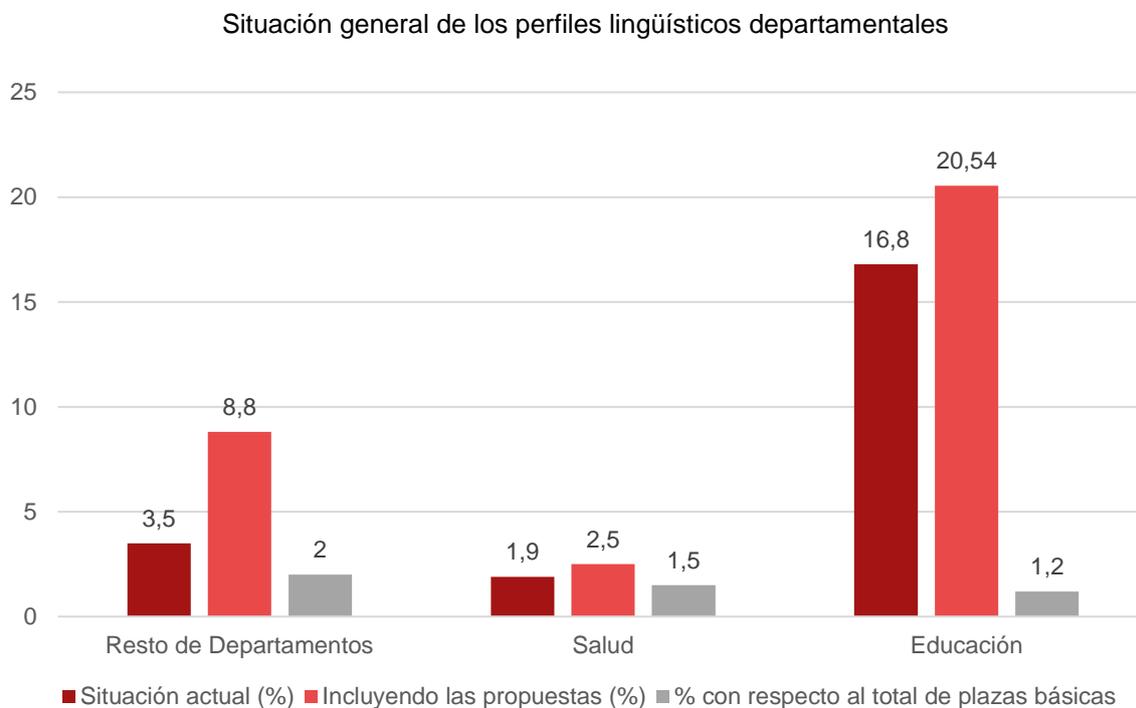
Debemos aclarar que los Departamentos hacen una propuesta inicial del tipo, número y ubicación de los puestos de trabajo necesarios y Euskarabidea propone un nivel de euskera para cada puesto de trabajo para mantener una coherencia a nivel de Gobierno. Una vez realizada la negociación, el número de dichos puestos de trabajo se refleja en plazas concretas de la plantilla orgánica.

Teniendo en cuenta todo lo dicho anteriormente, los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra han propuesto asignar el perfil de conocimiento de euskera a los siguientes puestos de trabajo básicos. Tal como hemos dicho, dichos puestos de trabajo se concretarán en las plazas de la plantilla orgánica de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello.

Departamento	Plazas básicas actuales			Plazas básicas bilingües propuestas			Plazas actuales + plazas propuestas		
	Total de plazas básicas	Plazas bilingües	Porcentaje	Zona vasc.	Zona mixta	Zona no vasc.	Total	Plazas bilingües	Porcentaje
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	2331	57	2,45 %	11	28	0	39	96	4,12 %
Relaciones Ciudadanas	74	58	78,38 %	0	0	0	0	58	78,38 %
Educación (sin personal docente)	847	143	16,88 %	5	26	0	31	174	20,54 %
Salud	8953	174	1,94 %	44	8	0	52	226	2,52 %
Desarrollo Económico y Empresarial	123	0	0,00 %	0	18	0	18	18	14,63 %
Cultura y Deporte	284	10	3,52 %	2	13	0	15	25	8,80 %
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	56	0	0,00 %	0	9	0	9	9	16,07 %
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	439	10	2,28 %	5	21	0	26	36	8,20 %
Economía y Hacienda	427	12	2,81 %	0	0	0	0	12	2,81 %
Universidad, Innovación y Transformación Digital	99	0	0,00 %	0	4	0	4	4	4,04 %
Derechos Sociales	820	17	2,07 %	1	8	0	9	26	3,17 %
Cohesión Territorial	171	0	0,00 %	0	3	0	3	3	1,75 %
Políticas Migratorias y Justicia	78	0	0,00 %	0	13	0	13	13	16,67 %
<b>Total</b>	<b>14702</b>	<b>481</b>	<b>3,27 %</b>	<b>68</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>219</b>	<b>700</b>	<b>4,7 %</b>

Fuente: Función Pública.

El siguiente gráfico nos muestra un resumen visual de la tabla anterior, dividiendo los datos departamentales en tres grupos según el número de personal, es decir, Salud y Educación (sin personal docente) por una parte, y el de los otros 11 Departamentos por otra:



Fuente: Función Pública.

En esta planificación, los Departamentos de Economía y Hacienda y de Relaciones Ciudadanas no han propuesto nuevas plazas básicas porque lo hicieron en el plan lingüístico anterior (2019-2021). La propuesta del Departamento de Hacienda y Política Financiera fue publicada el 1 de agosto de 2019 en el Boletín Oficial de Navarra y a 7 plazas se les asignó perfil lingüístico mediante un Decreto Foral de modificación de plantilla orgánica. La propuesta del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales fue publicada en el BON el 18 de junio de 2019 y a 5 plazas se les asignó perfil.

Hasta ahora 481 plazas básicas tenían establecidas perfil lingüístico. La nueva propuesta ha planteado asignar perfil lingüístico a otras 219 plazas. En cambio, si comparamos el número de plazas que tiene establecido el perfil lingüístico con el número de plazas básicas, el número de plazas con perfil pasa de un 3,37 % a un 4,76 %. Es decir, el 95,24 % del personal no tendría asignado perfil lingüístico.

Si analizamos el número de puestos de trabajo propuestos para asignación de perfiles según la zona lingüística, la distribución es la siguiente:

Propuestas de los departamentos según la zona lingüística

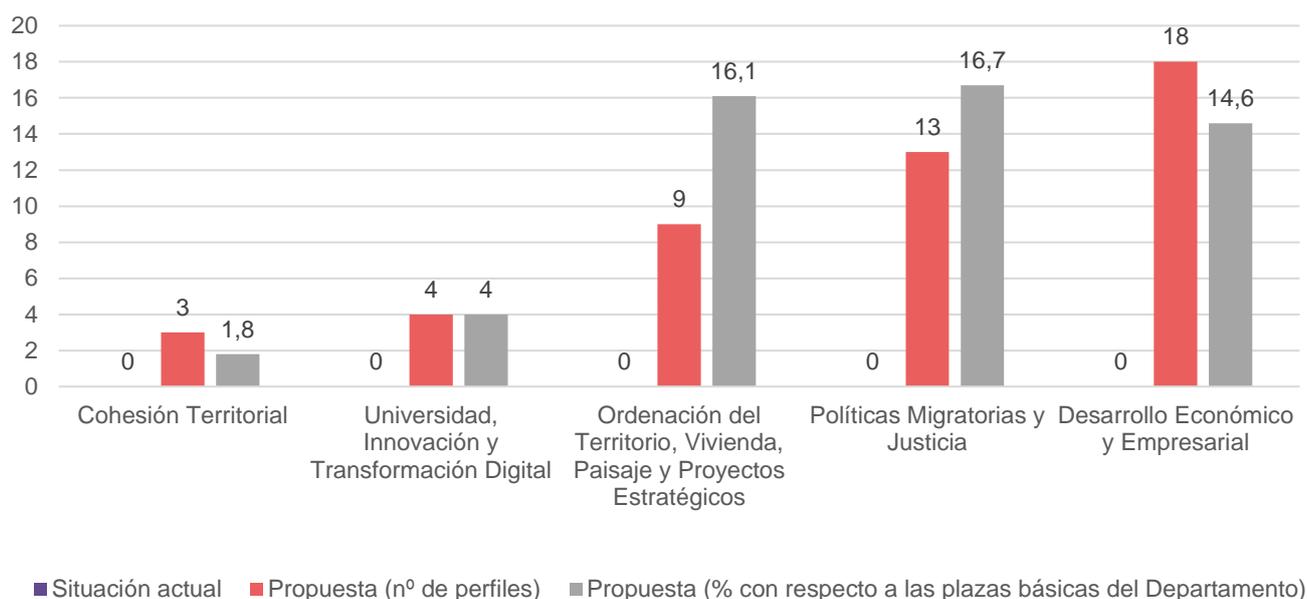
	Zona vascofona		Zona mixta		Zona no vascofona	
	Perfiles lingüísticos	Porcentaje	Perfiles lingüísticos	Porcentaje	Perfiles lingüísticos	Porcentaje
Situación actual	149	27,19 %	329	2,66 %	3	0,17 %
Propuesta	68	17 %	151	1,25 %	0	0 %
Total	217	39,6 %	480	3,88 %	3	0,17 %

Fuente: Euskarabidea.

Podemos decir que con dicha propuesta se repite la tendencia anterior, es decir, aunque el mayor número de plazas se proponen para la zona mixta, en relación con las plazas básicas de cada zona, se han establecido en una proporción mayor en la zona vascofona que en la zona mixta. En la zona no vascofona no se ha propuesto establecer perfiles lingüísticos.

En relación con los datos de los Departamentos, si se lleva a cabo lo recogido en las propuestas, no habría Departamento sin perfiles lingüísticos. Como se puede observar en el siguiente gráfico, los Departamentos sin perfiles lingüísticos son cinco y todos ellos han propuesto establecer perfiles lingüísticos: Políticas Migratorias y Justicia (16,67 %), Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos (16,07 %), Desarrollo Económico y Empresarial (14,63 %), Universidades, Innovación y Transformación Digital (4,04 %) y Cohesión Territorial (1,75 %). Por otra parte, el número mayor de puestos de trabajo bilingües lo tiene el Departamento de Relaciones Ciudadanas (78,38 %) porque el organismo autónomo Euskarabidea está en dicho Departamento.

### Propuestas de los Departamentos sin perfiles en la actualidad



Fuente: Euskarabidea.

En la tabla siguiente se resume el orden de los trabajos establecidos en el plan lingüístico de los Departamentos para este objetivo, qué trabajo se ha realizado hasta ahora y qué es lo que falta (los trabajos realizados están resaltados en color). Tal como hemos dicho, las propuestas de los Departamentos están a la espera de negociarlos con los y las representantes del personal en la Mesa de Negociación de Función Pública.

Es de reseñar que el procedimiento de concreción de las plazas se realizará de acuerdo con la norma siguiente (quinto paso de la siguiente tabla): [Orden Foral 195/2022, de 29 de julio, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior.](#)

## Procedimiento de concreción de plazas

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
Identificación de las unidades prioritarias en cuanto a la preceptividad lingüística	Departamento y Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas (SDEAP)
Realización de un informe-propuesta de concreción del número de plazas bilingües para integrarlos en la plantilla orgánica	Departamento y SDEAP
Una vez revisada la propuesta y realizadas las aportaciones necesarias, remitir el informe a Función Pública para negociarlo con los sindicatos	Departamento
Negociación de la propuesta en la Mesa de Negociación de Función Pública (Séptima disposición adicional del DF 103/2017)	Departamento, Euskarabidea y Dirección General de Función Pública (DGFP)
Una vez negociado con los sindicatos, concreción de las plazas bilingües a las que se asignará perfil lingüístico de acuerdo con el procedimiento citado.	Departamento, SDEAP y DGFP
Redacción de informes técnicos sobre las plazas a las que se van a asignar los perfiles lingüísticos.	SDEAP
Una vez analizados los informes técnicos, aprobación definitiva de las plazas bilingües que se establecerán en la plantilla orgánica	Departamento
Remisión de la propuesta de plazas a Función Pública	Departamento
Realización de trámites del expediente del Decreto Foral de modificación de la plantilla orgánica	DGFP

Fuente: Planes lingüísticos departamentales.

## 2. FORMACIÓN

### Marco legal

El Decreto Foral 195/1993, de 21 de junio dispone que se actualizan las compensaciones horarias y dinerarias para la realización de cursos en euskera del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Dicho Decreto Foral regula los permisos que el personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra tiene que solicitar y concreta la organización de los cursos de enseñanza del euskera.

El segundo objetivo esencial del plan lingüístico del período 2019-2022 es el siguiente: en las plazas que el Departamento al establecer la preceptividad lingüística considere adecuadas, la Sección de Formación y Acreditación del Euskera de Euskarabidea le notificará cuáles son las necesidades de enseñanza en euskera y qué habilitación es necesaria para poder ofrecer el servicio en euskera a la ciudadanía.

La formación en euskera del personal se organizará según su nivel de conocimiento lingüístico. El personal que no sabe euskera o tiene conocimientos mínimos realizará cursos de formación y el personal que tiene un conocimiento de euskera medio o alto podrá realizar cursos de capacitación. Es decir, el personal de los Departamentos podrá participar en cursos organizados por Euskarabidea, tanto en los cursos habituales como en los específicos. Tendrá prioridad el personal de las unidades prioritarias relacionadas en el punto 2.3 del plan lingüístico. La empleada o el empleado que no tiene reconocido dicho perfil pero cubre una plaza con un perfil lingüístico ya establecido tendrá preferencia en la relación de cursos y tendrá que continuar con su plan personal, en la cual está establecida el número de horas calculada según su nivel inicial.

Tal como hemos dicho, las propuestas de los puestos de trabajo de establecimiento del perfil lingüístico de los Departamentos están actualmente pendiente de negociación por parte de Función Pública. Para poder poner en marcha el 2º objetivo, el siguiente paso sería convocar la mesa sindical. Hoy en día, no se ha tratado este tema en la mesa sindical. Por lo tanto, a dichos puestos de trabajo no se les puede ofrecer formación porque el proceso no ha concluido aún y porque no se han establecido los perfiles lingüísticos propuestos.

## **Formación general**

La Sección de Formación de Euskarabidea organiza cursos de euskera a todo el personal de las administraciones públicas de Navarra que quiere aprender euskera. El objetivo último de dicha formación es que el personal esté capacitado para ofrecer su servicio en euskera a la ciudadanía que así lo solicite.

Así, de acuerdo con los niveles establecidos en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, ofrece cursos de euskera de los niveles A1, A2, B1, B2 y C1 y realiza pruebas para la consecución de los títulos que certifican dichos niveles al término de los cursos.

### **Análisis de los datos de matriculación de la Sección de Formación**

Realizaremos un seguimiento de la evolución que el personal de las administraciones públicas de Navarra ha tenido en la Sección de Formación. Para ello, expondremos los cursos académicos del período 2019-2022 y nos centraremos únicamente en el personal del Gobierno de Navarra. De hecho, todo el personal que trabaja en las administraciones públicas de Navarra puede estudiar euskera y los números serían diferentes.

El personal interesado en aprender euskera es mayor que el relacionado en este informe. De hecho, muchas empleadas y empleados aprenden euskera en otros lugares, en instituciones del mismo Gobierno de Navarra o en otros exteriores (Escuela de Idiomas, Zubiarte, AEK o IKA, por ejemplo), pero la información referente a dichos datos no está unificada y por ello no puede registrarse este dato del personal público. Por lo tanto, en esta tabla solamente se reflejarán los datos remitidos a la Sección de Formación de Euskarabidea.

## Datos del personal del Gobierno de Navarra, según el curso académico (2019-2022)

		2019-2020	2020-2021	2021-2022
<b>Datos de matriculaciones</b>	Dato general de solicitudes	669	561	543
	% de la plantilla total	2,7 %	2,2 %	2,2 %
	Admitidas y admitidos	449	413	446
	% de la plantilla total	1,9	1,7	1,9
	% del personal que no ha logrado plaza	33 %	26 %	18 %
<b>Personal capacitado</b>	Número de alumnado en cursos específicos llevados a cabo (por ejemplo, curso para el personal administrativo, cómo atender al público...)	50	91	14
<b>Personal que tiene permiso para la realización de cursos</b>	Número general	394	225	233
	% de personal admitido	87,7 %	54,8 %	50 %
<b>Personal que recibe subvenciones del Gobierno de Navarra</b>	Número de personas que ha recibido compensación	11	11	15

Fuente: Sección de Formación de Euskarabidea.

En cuanto al número de matrículas, en los últimos tres cursos académicos la Sección de Formación ha recibido más peticiones que plazas ofertadas. En consecuencia, no han logrado plaza entre un 33 % y un 18 % de las personas que han solicitado plaza. Además, podemos ver que en 2020 descendió significativamente el número de matrículas (16 %) y la matriculación del curso 2021-2022 fue parecida. Entre las causas de dicho descenso, sin duda, está la influencia de la pandemia.

Entre el personal que realiza cursos para el aprendizaje, perfeccionamiento o cualificación del euskera, algunas empleadas y empleados necesitan permiso y lo obtienen<sup>3</sup>. En el curso 2019-2020, el 87,7 % del personal que realizó cursos obtuvo permiso, en el curso 2020-

<sup>3</sup> **Decreto Foral 195/1993**, de 21 de junio, que actualiza las compensaciones horarias y dinerarias para la realización de cursos en euskera del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos

2021 el 54,8 % y en el 2021-2022 el 50 %. Este descenso en los permisos otorgados deriva también de la influencia de la pandemia, ya que gran parte del personal que acude con permiso proviene del Departamento de Salud.

### **3. RELACIONES ORALES CON LA CIUDADANÍA**

Para facilitar la atención oral bilingüe deben cumplirse dos requisitos:

- Conocimiento de euskera de la ciudadanía y del personal de la Administración.
- Que la persona que está delante de la ciudadana o ciudadano (o por teléfono) pueda identificarse como vascohablante. Dicha identificación puede realizarse de más de una forma, por ejemplo, trabajando los criterios lingüísticos o utilizando elementos identificadores.

Tal como hemos mencionado anteriormente, no disponemos de datos del conocimiento del personal de la Administración Foral. Por ello, para poder medir dicho objetivo, se ha preparado un cuestionario específico para que se pueda saber cuáles son los datos reconocidos de conocimiento. Dicho cuestionario no se ha enviado a todo el personal. Solamente se ha difundido entre el personal con un perfil determinado: 593 empleadas y empleados de la Administración Foral de la zona vascófona (excepto el profesorado, por las razones anteriores). Es decir, se ha difundido primeramente en la zona en la que el euskera es oficial.

Difundir el cuestionario solamente en la zona vascófona ha traído consigo que muchos Departamentos se hayan quedado sin analizar. De hecho, los Departamentos citados a continuación son los que tienen delegación en la zona vascófona y los restantes no tienen sedes ni personal en la zona vascófona. De los 593 cuestionarios enviados se han recibido respuestas de 92 empleadas o empleados, es decir, el 15,5 % del personal de la zona vascófona, o el 0,4 % del total del personal. Se ha recogido el conocimiento y uso del euskera del personal que ha realizado el cuestionario. Los resultados han sido los siguientes:

Datos de los cuestionarios remitidos al personal de la zona vascofona y cumplimentados en 2022, por Departamentos

Departamento	Número de empleadas y empleados de la zona vascofona	Perfiles lingüísticos de la zona vascofona	Número de empleadas y empleados que han cumplimentado el cuestionario	Porcentaje de empleadas y empleados que han cumplimentado el cuestionario
Derechos Sociales	10	3	3	3 %
Educación (sin profesorado)	49	32	28	30 %
Cultura y Deporte	10	8	4	4 %
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	53	4	9	10 %
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	218	21	7	8 %
Cohesión Territorial	13	0	1	1 %
Políticas Migratorias y Justicia	15	0	0	0 %
Sanidad	225	81	40	44 %
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>149</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Euskarabidea y Osasunbidea.

Mediante dicho cuestionario, se ha recibido y analizado el conocimiento del euskera del personal. Para ello, se ha preguntado sobre las competencias en comprensión, expresión oral, lectura y expresión escrita en euskera.

Datos de conocimiento del euskera manifestado por el personal que ha respondido al cuestionario, según el conocimiento

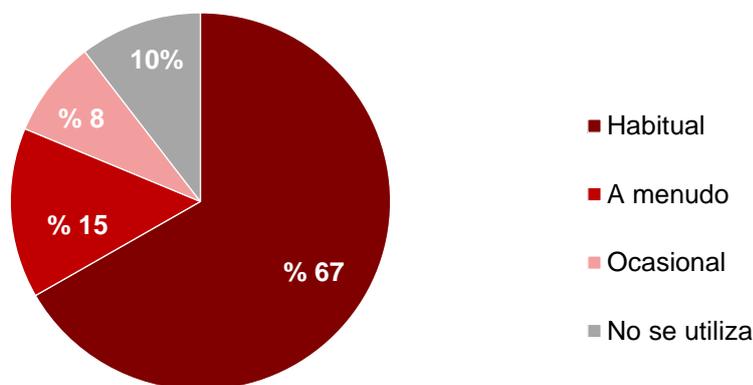
	Comprensión	Expresión oral	Lectura	Expresión escrita
Capaz de entender y expresarme adecuadamente en euskera	82 %	65 %	72 %	61 %
Capaz de entender y expresarse en conversaciones y mediante escritos sencillos en euskera	12 %	25 %	19 %	28 %
Capaz de entender y expresar algunas palabras en euskera	2 %	6 %	5 %	5 %
Capaz de entender y expresarme en euskera	4 %	4 %	4 %	6 %

Fuente: Euskarabidea y Osasunbidea.

De acuerdo a los resultados, el 72 % o más del personal de la zona vascófona que ha contestado el cuestionario afirma que es capaz de comprender bien en euskera, tanto oralmente como por escrito. Y el 61 % o más ha afirmado que es capaz de hablar o escribir en euskera. Por lo tanto, como conclusión principal, entre las personas que han contestado el cuestionario, más del 60 % ha afirmado que tiene un nivel de conocimiento del euskera alto en los 4 ámbitos.

Al preguntar sobre el uso del euskera en el puesto de trabajo de cada trabajadora o trabajador, el 66,7 % ha afirmado que es muy habitual y el 14,6 % ha dicho que lo hace a menudo.

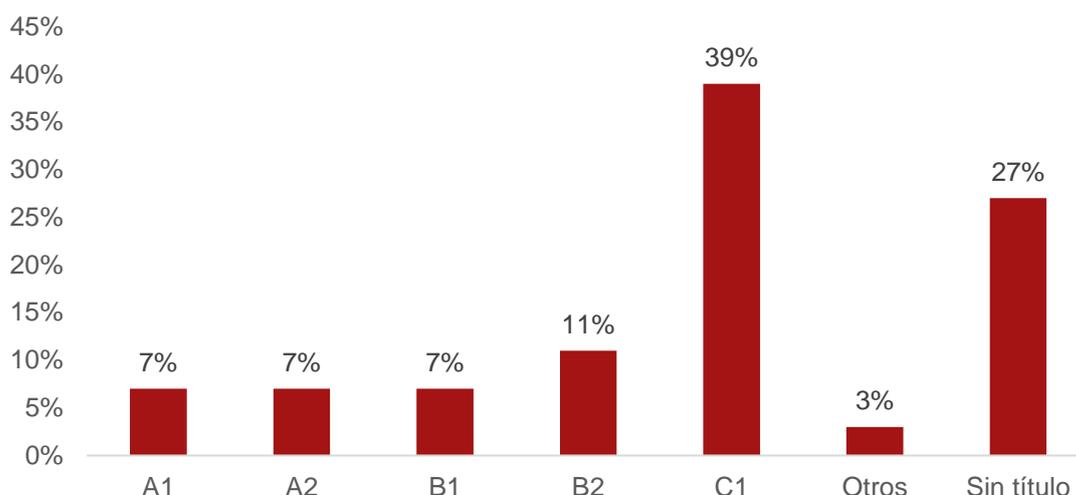
Uso del euskera en el puesto de trabajo manifestado por el personal que ha contestado el cuestionario



Fuente: Euskarabidea y Osasunbidea.

En lo referente a la titulación actual y a las necesidades de formación futuras, el 39 % ha afirmado que ha logrado el título C1 y, en cuanto al euskera, el 71,8 % ha afirmado que necesita capacitación específica.

Datos sobre la titulación de euskera o equivalente del personal que ha respondido al cuestionario



Fuente: Euskarabidea y Osasunbidea.

Por otra parte, en cuanto a los **elementos identificativos**, se ha repartido material de sobremesa y pines de diversos formatos con el lema “Nahi baduzu, nirekin euskaraz” (Si quieres, conmigo en euskera). Tal como puede verse a continuación, se ha utilizado el mismo diseño como complemento a la firma del correo electrónico:

Diseño del elemento identificativo para la atención a la ciudadanía del personal del Gobierno de Navarra



Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

Dichos soportes se han repartido a todo el personal que tiene asignado perfil lingüístico, así como al personal restante de las unidades prioritarias que así lo hayan solicitado.

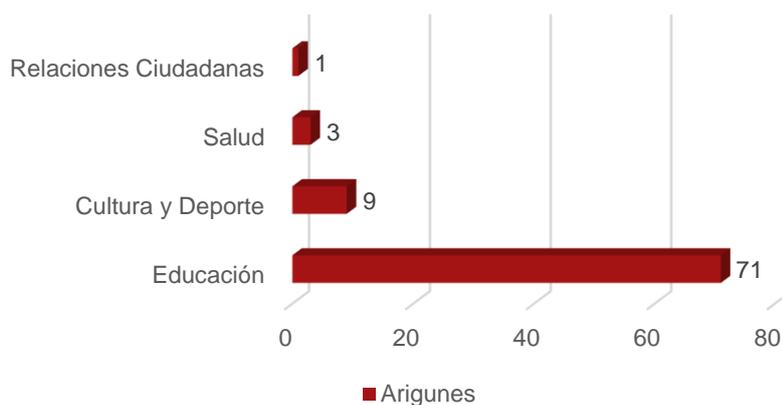
Estos elementos identificativos son útiles para la comunicación presencial, pero está claro que las relaciones por teléfono o videoconferencia han tomado una importancia particular, sobre todo en tiempos de pandemia. Tenemos que tener en cuenta que el Gobierno de Navarra no dispone de un sistema centralizado de atención oral con la ciudadanía y de

momento no sabemos en qué lengua se realizan dichas relaciones. Aunque podamos considerar el teléfono 012 y sus servicios como centro de atención a la ciudadanía de la Administración Foral, las comunicaciones recibidas de la ciudadanía en las unidades de los Departamentos no se registran en dicho teléfono y los datos están diseminados. De acuerdo con el diagnóstico realizado por la Sección de Atención Ciudadana, el Gobierno tiene 273 unidades de atención presencial y 325 teléfonos de atención ciudadana.

Además del elemento identificativo citado, en Osasunbidea-Servicio Navarro de Salud se han realizado trabajos adecuados a su realidad. Por una parte, los elementos identificativos en formato pin para las y los profesionales sanitarios y, por otra, guías de atención al paciente adecuadas al léxico terminológico de salud con criterios y recomendaciones para realizar una atención bilingüe.

Por otra parte, en la última edición de la iniciativa Euskaraldia<sup>4</sup> apoyada por el Gobierno de Navarra, en la Administración Foral se han inscrito 84 Arigunes<sup>5</sup>. Ello ha sido reflejo del interés del personal público, ya que la participación ha sido voluntaria. Estos son los Departamentos que han participado por iniciativa propia como Arigunes:

Arigunes del Gobierno, por Departamentos, que han participado en la edición de 2022 de Euskaraldia



Fuente: Euskaltzaleen Topagunea.

<sup>4</sup> Se hizo desde el 18 de noviembre al 2 de diciembre de 2022 y su objetivo fue el fomento del uso del euskera.

<sup>5</sup> Arigune: garantizan en todo momento la posibilidad de hablar en euskera, sea en la misma entidad como en la relaciones que dichas entidades tienen con la ciudadanía.

## 4. RELACIONES POR ESCRITO CON LA CIUDADANÍA

La ingente cantidad de información escrita generada por la Administración y la velocidad en la que se crea dificulta, por una parte, analizar todo lo creado hasta este momento y, por otra, lo que se crea diariamente, así como garantizar que dicha información sea bilingüe, ya que hoy en día la mayoría del personal no es bilingüe y la lengua de trabajo es el castellano. Por ello, para responder al objetivo de que se facilite la información escrita en las dos lenguas, hemos tenido que realizar un ejercicio de priorización.

Así mismo, al hablar de la información escrita con la ciudadanía, estos últimos años tenemos que tener en cuenta la importancia que ha tomado la atención telemática entre la ciudadanía y el Gobierno. De hecho, además de otros canales de comunicación, hoy en día existe la posibilidad de realizar todos los trámites del procedimiento administrativo sin utilizar papel. Aun así, el objetivo del plan lingüístico es que se analicen todas las vías de comunicación (tanto digitales como en soporte papel) utilizadas por los Departamentos y que se den pasos para que se ofrezcan en bilingüe y de manera simultánea.

Para llegar a dicho objetivo, el trabajo se ha repartido en ocho ejes:

1. Sitios web
2. Trámites electrónicos
3. Redes sociales
4. Comunicaciones con la ciudadanía y las instituciones
5. Noticias
6. Campañas de comunicación
7. Publicaciones
8. Servicio de traducción

### **SITIOS WEB**

Los sitios web de la Administración Foral podemos considerarlos hoy como centros de atención virtual y el portal navarra.es es el portal en el que se centralizan todos los servicios, y los restantes sitios web se enlazan al citado sitio.

Al analizar los sitios web, tenemos que tener en cuenta la complejidad de los procesos de traducción. En cuanto a la estructura amplia de los sitios web, las páginas web se han

distribuido en varios niveles para dar coherencia al análisis: páginas de nivel uno (página principal del portal web), páginas de nivel dos (las que aparecen en el menú principal) y las páginas de nivel tres (ubicadas dentro de la estructura del sitio web). Por otra parte, en esta página web se publican contenidos diversos, con diferentes necesidades de traducción: textos, vídeos, imágenes, banners, aplicaciones, contenidos enlazados, etc. A ello hay que añadir que a menudo los contenidos están «vivos», es decir, están en continuo proceso de actualización y que ello trae consigo una simultaneidad de la traducción.

Para afirmar que un sitio web está en bilingüe, se ha considerado que los contenidos de la página de nivel uno son bilingües el cien por cien y los contenidos de las páginas de nivel dos y tres deben estar por encima del 80 %. En algunos casos solamente están en euskera algunas secciones del sitio web, y en dichos casos se menciona que son bilingües parcialmente.

De acuerdo con los criterios del personal responsable de los sitios web del Gobierno, los sitios web se dividen en dos grandes grupos:

- Sitios web corporativos: Sitios web que las Administraciones Públicas deben disponer para poder ofrecer servicios telemáticos. Son los siguientes:
  - Portal [navarra.es](http://navarra.es)
  - [Gobierno abierto](#)
  - [Turismo de Navarra](#)
  - [Portal de contratación](#)
- Otros sitios web de los Departamentos: sitios web que cada departamento gestiona bajo su responsabilidad.

### **Portal navarra.es:**

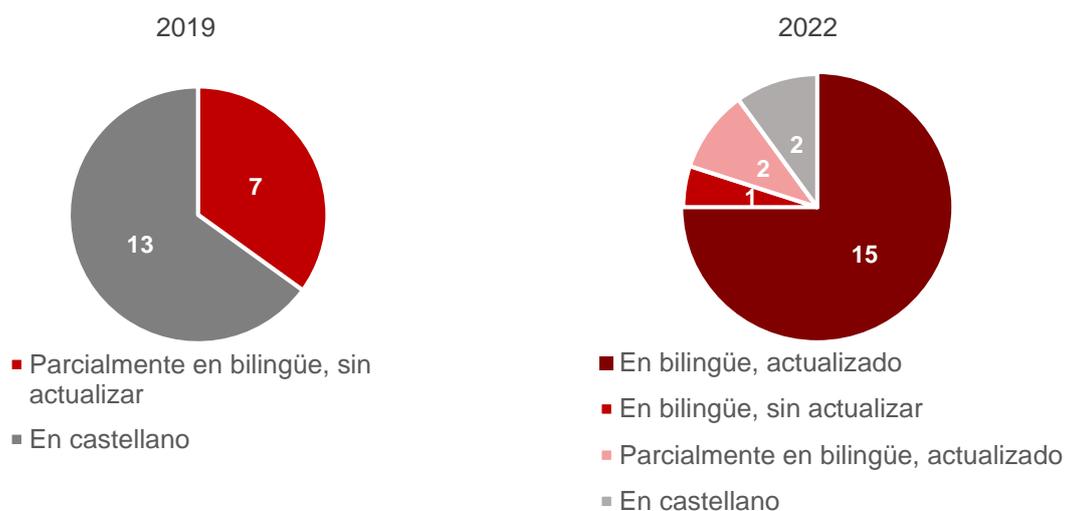
La Ley Foral 11/2019 establece que el portal web del Gobierno de Navarra debe ser el sitio web para el acceso electrónico de toda la Administración Pública Foral, y el artículo 69 de dicho sitio garantiza el bilingüismo:

69.4 El portal web del Gobierno de Navarra estará disponible en castellano y euskera. Asimismo, se incluirá información en otras lenguas cuando se considere de interés general.

El portal navarra.es cumple esta función establecida en la mencionada Ley. El portal es el punto de atención principal del Gobierno y ello ha traído consigo que sea el sitio web más amplio en cuanto a los contenidos y, por ello, a través de este sitio web puede llegarse a otros sitios web, es decir, todos los sitios web del Gobierno se enlazan con el portal navarra.es.

La Sección de Portal navarra.es de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales gestiona la estructura y los contenidos del Portal y, en lugar de organizar los temas por Departamentos, han creado la estructura en torno a 20 temas estables legislatura tras legislatura. Es de mencionar que en esta legislatura 2019-2023 este portal ha tenido un proceso de cambio profundo, se han simplificado los contenidos, se ha mejorado el diseño y se ha tenido en cuenta el bilingüismo en todos los pasos de dicho proceso. He aquí la situación de los 20 temas del portal navarra.es:

Situación de los temas de navarra.es



Fuente: portal navarra.es.

Tal como puede observarse, al comienzo del plan los 20 temas estaban sin actualizar y en 7 temas (35 %) algunos de los contenidos estaban en euskera, por iniciativa de los Departamentos responsables de dichos temas. A finales del año 2022, el proceso de actualización no estaba del todo terminado, pero si lo comparamos con la situación inicial la diferencia es notable: De los 20 temas solamente uno de ellos no se ha actualizado (aunque esté en bilingüe), y de esos temas 15 (75 %) están en euskera. Entre los temas que se han actualizado, 4 de ellos (20 %) están en proceso de traducción.

Por otra parte, entre los variados contenidos del portal navarra.es resaltaremos los siguientes, por su tamaño e importancia:

- **Trámites**: son la vía oficial para relacionar a la ciudadanía con la Administración Foral, a través de instancias, convocatorias, licencias o subvenciones, entre otros (se amplía en un punto posterior).
- **Noticias**: noticias que publican los servicios de comunicación del Gobierno y que tienen repercusión en los medios de comunicación locales (se amplía en un punto posterior).
- **Datos estadísticos**: Recoge los datos estadísticos sobre Navarra publicados por el Instituto de Estadística de Navarra (NASTAT) y está únicamente en castellano.
- **Boletín Oficial de Navarra**: La Ley Foral del Euskera establece que el Boletín Oficial de Navarra se publicará en bilingüe y al mismo tiempo y así se ha hecho, exceptuando algunos contenidos de la sección 6ª (otros anuncios). Los boletines anteriores a 1996 no están publicados en el portal.
- **Lexnavarra**: Es la base de datos de la legislación consolidada de Navarra y está parcialmente en euskera. La gestión de esta plataforma, integrada en navarra.es, es adjudicada mediante contratación pública.
- **Organigrama gubernamental** En el organigrama del Gobierno de Navarra se publican las jefaturas y los nombres y apellidos de las jefaturas. Al final de la presente planificación se ha publicado por primera vez en bilingüe.
- **Presupuestos**: Las Cuentas y los Presupuestos Generales de Navarra están disponibles únicamente en castellano. La Ley de Presupuestos se publica anualmente en el BON tanto en castellano como en euskera. Aun así, las partidas presupuestarias están solamente disponibles en castellano.

### **Gobierno Abierto, Turismo de Navarra y Portal de Contratación**

La situación inicial de estos 3 portales web corporativos del Gobierno de Navarra era la siguiente: en 2019, la del Gobierno Abierto y la del Turismo de Navarra estaban, en general, bilingües y, en cambio, la del Portal de Contratación estaba únicamente en castellano. A finales de 2022, las tres webs están en bilingüe.

## Otros sitios web departamentales:

Además de las webs corporativas, se han identificado 249 sitios web entre los Departamentos del Gobierno. Son sitios web construidos con dominios y plataformas propias, adecuados a las necesidades de cada Departamento y, en algunos casos, su gestión se ha adjudicado mediante contratación pública. Entre los citados 249 sitios web, mucho de ellos son pequeños en tamaño y en difusión. En cambio, existen 6 que son sitios web oficiales de Departamentos o Direcciones Generales y son de importancia tanto por su dimensión como por su difusión. Es por ello que se ha priorizado analizar dichos seis sitios web de gran impacto a la hora de hacer el diagnóstico.

Sitios web más significativos de los Departamentos

Departamento	Nombre del sitio web	Situación a comienzos de 2019	Situación a finales de 2022
Educación	<a href="#">Educación</a>	En bilingüe	En bilingüe
Cultura y Deporte	<a href="#">Nafarroako kultura</a>	En bilingüe	En bilingüe
Cultura y Deporte	<a href="#">Instituto Navarro del Deporte</a>	En bilingüe	En bilingüe
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	<a href="#">Instituto Navarro de la Juventud</a>	En general, en castellano	En bilingüe
Departamento de Universidades, Innovación y Transformación Digital	<a href="#">Geoportal de Navarra</a>	Sin datos (de nueva creación)	En bilingüe
Derechos Sociales	<a href="#">Observatorio de la realidad social</a>	En bilingüe	En bilingüe

Fuente: Euskarabidea.

## TRÁMITES ELECTRÓNICOS

Gracias a la digitalización de la Administración y, especialmente, por la situación creada por la pandemia, los trámites electrónicos han cobrado especial relevancia en las relaciones entre la ciudadanía y la Administración. El objetivo de los trámites electrónicos es facilitar a las administradas y administrados sus solicitudes y gestiones gracias al uso de medios electrónicos y digitales. Existen dos tipos de trámites electrónicos: los dirigidos

a la ciudadanía (ubicadas en el portal navarra.es) y los dirigidos a las entidades locales (se gestionan mediante comunicación electrónica segura con el Gobierno).

Cabe destacar que en el año 2022 el Parlamento de Navarra aprobó por unanimidad la moción 10-22/MOC-00005 por la que se insta al Gobierno de Navarra a garantizar que los contenidos, trámites y demás actuaciones de la sede electrónica del propio Gobierno y de sus organismos autónomos estén disponible íntegramente en euskera, llevando a cabo la planificación precisa a tal efecto.

### **Trámites dirigidos a la ciudadanía:**

Uno de los ejes principales del portal navarra.es son los trámites electrónicos dirigidos a la ciudadanía. No solamente se utilizan para informar, sino que mediante los trámites se crea una interacción administrativa con la ciudadanía. Hay que tener en cuenta que hay activos 1.886 trámites (la cantidad varía) y la responsabilidad de los trámites está descentralizada y en manos de 200 empleadas y empleados de diversas unidades del Gobierno.

Se han diferenciado dos trámites:

- Trámites que están abiertos todo el año: son trámites estables que tienen pocas modificaciones en los contenidos y, por lo tanto, en cuanto a su traducción se les ha dado prioridad. Por ejemplo, los trámites estables más utilizados son los siguientes: Registro Electrónico General, trámites con los juzgados y tribunales, solicitud de cita previa en Hacienda de Navarra, en el centro de salud o en Nafar Lansare-Servicio Navarro de Empleo, gestión de las solicitudes de trabajo, registro de parejas estables o consulta de las declaraciones de Renta y Patrimonio.
- Trámites periódicos: son variables, cambian habitualmente y su duración es inferior a un año. Aun así, es habitual publicar estos trámites una vez al año, de manera periódica. Los trámites periódicos más habituales son principalmente los referentes a las convocatorias de subvenciones y al empleo público.

En cuanto a los trámites abiertos durante todo el año, en la siguiente tabla se resumen los datos de la situación inicial, del trabajo realizado y de la situación final. En el caso de cinco Departamentos, ha finalizado la traducción de los trámites anuales y están en bilingüe todos los trámites anuales (resaltados en rojo en la siguiente tabla):

## Situación de los trámites anuales 2019-2022

Departamento	Trámites anuales	Situación inicial 2019		Situación final 2022	
		En euskera y actualizados	%	En euskera y actualizados	%
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	69	21	30,88 %	54	79,41 %
Relaciones Ciudadanas	2	0	0,00 %	2	100,00 %
Educación	17	6	35,29 %	6	35,29 %
Sanidad	25	1	4,00 %	7	28,00 %
Desarrollo Económico y Empresarial	119	6	5,17 %	78	65,55 %
Cultura y Deporte	19	1	5,26 %	19	100,00 %
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	35	3	11,54 %	35	100,00 %
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	89	7	7,87 %	60	67,42 %
Economía y Hacienda	160	55	34,38 %	134	83,75 %
Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	1	50,00 %	2	100,00 %
Derechos Sociales	76	3	3,95 %	61	80,26 %
Cohesión Territorial	24	3	12,50 %	17	68,00 %
Políticas Migratorias y Justicia	19	4	21,05 %	19	100,00 %
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>111</b>	<b>17,26 %</b>	<b>485</b>	<b>75,43 %</b>

Fuente: Sección del Portal navarra.es.

Una parte de los trámites no son permanentes y están activos por un tiempo determinado (normalmente, unos meses), por ejemplo, las ofertas públicas de empleo y las convocatorias de subvenciones. Además, son trámites que se actualizan a menudo y, por ello, en este plan se han elegido algunos de esos trámites para traducirlos como pilotaje. En el período 2021-2022 se publicaron 220 trámites, y de éstos estaban en bilingüe 87, es decir, un 39,5 % de todos los trámites publicados.

## Situación de los trámites periódicos 2021-2022

Departamento	Trámites periódicos publicados en forma bilingüe 2021	Trámites periódicos publicados en forma bilingüe 2022
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	0	5
Relaciones Ciudadanas	0	1
Educación	0	0
Sanidad	0	1
Desarrollo Económico y Empresarial	0	4
Cultura y Deporte	1	12
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	0	7
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	0	5
Economía y Hacienda	0	1
Universidad, Innovación y Transformación Digital	2	2
Derechos Sociales	4	40
Cohesión Territorial	0	1
Políticas Migratorias y Justicia	0	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>80</b>

Fuente: Euskarabidea.

### Trámites dirigidos a las entidades locales:

Entre las convocatorias, permisos y ofertas de servicios realizados por los Departamentos del Gobierno de Navarra existen algunos dirigidos únicamente a las entidades locales de Navarra. Teniendo en consideración el artículo 19 del Decreto Foral 103/2017, entre otros, las comunicaciones enviadas a las entidades locales sitas en la zona vascófona deben realizarse en forma bilingüe.

Dichos trámites se realizan electrónicamente, pero a diferencia de los trámites del portal navarra.es, se utiliza una plataforma informática que garantiza una comunicación segura entre el Gobierno y las entidades locales, a modo de red privada entre administraciones públicas.

La plataforma utilizada para ello no permite publicar contenidos en más de una lengua. Por consiguiente, más de 500 trámites de dicha plataforma están en castellano, a la espera de actualizar la plataforma informática que garantice la posibilidad de elegir idioma.

## REDES SOCIALES

Las redes sociales posibilitan una comunicación directa, inmediata y participativa con las administradas y los administrados. Por ello, el Gobierno de Navarra, hoy en día y teniendo en cuenta los 12 perfiles corporativos y los canales propios de cada Departamento (cuentas sectoriales), tiene 95 perfiles abiertos en diferentes redes sociales. Se utilizan principalmente Twitter, Facebook y Youtube.

En esta sección se ha hecho un diagnóstico de la situación, pero en esta planificación no se ha llegado a intervenir, ya que la tasa de actualización de contenidos es muy alta y la publicación de contenidos bilingües se corresponden con la competencia lingüística del gestor o gestores de cada red. En cambio, teniendo en cuenta el peso y la capacidad de interacción que las redes sociales tienen hoy en día, está previsto trabajar esta línea de trabajo más adelante. En esta planificación, este primer análisis ha servido para acercarnos a este ámbito y poder empezar a trabajarlo en los siguientes planes.

Al mismo tiempo, es de reseñar que el uso de las redes es desigual: algunas de dichas redes se utilizan de manera ocasional y otras, en cambio, están muy activas diariamente. Dicho lo cual, en 2019 se analizó por primera vez el uso del euskera en las redes sociales. De dicho análisis, se han sacado estas conclusiones:

- Con algunas excepciones, el uso del euskera fue escaso y en muchos casos inexistente.
- No existen criterios unificados en cuanto al uso del euskera (tampoco existen libros de estilo).
- La gestión de las redes se realizó de modos variados.

En el año 2022 se ha realizado el mismo diagnóstico y puede decirse que la situación ha mejorado levemente. En la siguiente tabla se muestran las redes sociales del Gobierno de Navarra más utilizadas y aquellas que reciben un mayor número de visitas. Entre las cuentas corporativas y sectoriales Twitter, Facebook y Youtube fueron las que generaron mayor actividad.

El criterio utilizado para decir que “en general” la situación es bilingüe o en castellano ha sido que las comunicaciones normales, textos, imágenes y vídeos creados por las entidades o unidades administrativas están en esa situación en lo que respecta a la lengua, sin tener en cuenta las inserciones, reenvíos o interacciones de los contenidos. Se han resaltado en negrita las redes sociales que han avanzado.

Situación de las redes sociales más utilizadas en el Gobierno de Navarra 2019-2022

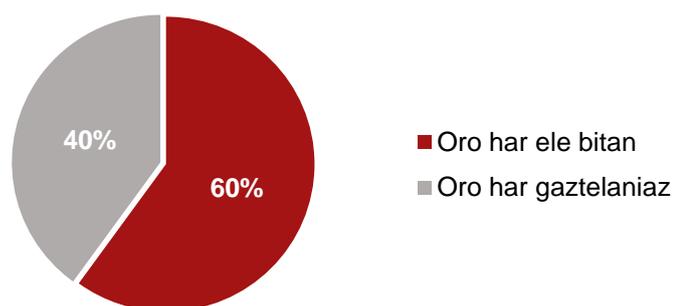
Denominación de la cuenta	Red social	Tipo de cuenta	Situación en 2019	Situación a finales de 2022
<b>Gobierno de Navarra</b>	<b>Twitter</b>	<b>Corporativa</b>	<b>Un tercio en bilingüe</b>	<b>En general, en bilingüe</b>
Gobierno de Navarra	Youtube	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
Gobierno de Navarra	Facebook	Corporativa	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Presidenta de Navarra	Twitter	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
Presidenta de Navarra	Youtube	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
Presidenta de Navarra	Facebook	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
Noticias	Twitter	Corporativa	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Servicio de prensa	Youtube	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
navarra.es	Twitter	Corporativa	En general, en castellano	En general, en castellano
Tarjeta joven	Twitter	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Tarjeta joven	Youtube	Sectorial	En general, en castellano	En general, en castellano
Tarjeta joven	Facebook	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
<b>Juventud</b>	<b>Twitter</b>	<b>Sectorial</b>	<b>Un tercio en bilingüe</b>	<b>En general, en bilingüe</b>
Igualdad	Twitter	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Igualdad	Facebook	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Policía Foral	Twitter	Sectorial	En general, en castellano	En general, en castellano
Bomberos y bomberos de Navarra	Twitter	Sectorial	En general, en castellano	En general, en castellano
<b>Cultura</b>	<b>Twitter</b>	<b>Sectorial</b>	<b>70 % en bilingüe</b>	<b>En general, en bilingüe</b>
<b>Cultura</b>	<b>Facebook</b>	<b>Sectorial</b>	<b>En general, en castellano</b>	<b>En general, en bilingüe</b>
<b>Turismo Navarra</b>	<b>Twitter</b>	<b>Sectorial</b>	<b>En castellano</b>	<b>En general, en bilingüe</b>
Educación	Twitter	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Educación	Facebook	Sectorial	En general, en castellano	En general, en castellano
Nafarroa berdea	Facebook	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Sanidad	Twitter	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe
Sanidad	Facebook	Sectorial	En general, en bilingüe	En general, en bilingüe

Fuente: Sección de Publicidad Institucional, Redes Sociales y Medios Audiovisuales.

Es de reseñar que la plataforma Youtube es la red que menos contenidos bilingües publica. De hecho, las traducciones de los vídeos tienen otras características (doblaje, interpretación simultánea, subtítulos y selección de idioma, medios técnicos...).

En el siguiente gráfico puede verse un resumen de la situación general a finales de 2022 en la que puede apreciarse que el uso bilingüe es, en general, de un 60 %.

Situación de las redes sociales más utilizadas en el Gobierno de Navarra (2022)



Fuente: Sección de Publicidad Institucional, Redes Sociales y Medios Audiovisuales.

## COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA Y LAS INSTITUCIONES

En lo referente a la zona vascofona, el Decreto Foral 103/2017 en su artículo 9 regula que las notificaciones y comunicaciones que se dirijan a personas físicas o jurídicas de la zona vascofona se harán de forma bilingüe y que los impresos para el uso de la ciudadanía y los escritos oficiales que deban tener efecto dentro de la zona vascofona se redactarán de forma bilingüe.

En cuanto a las comunicaciones remitidas a la Administración Local de la zona vascofona, el Decreto Foral 103/2017 en su artículo 19 (Relaciones entre Administraciones Públicas) establece que:

Los escritos oficiales y comunicaciones remitidos por los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a otros servicios de dicha Administración en la zona vascofona o a entidades locales de dicha zona se realizarán en forma bilingüe, a no ser que exista acuerdo entre las partes para que se realicen exclusivamente en una lengua.

Últimamente han aumentado las vías de comunicación entre la Administración Foral, la ciudadanía y las administraciones locales. Tal como hemos afirmado, con el avance de la tecnología digital el consumo de papel se ha reducido. Aun así, la Administración aún utiliza cartas en papel para ciertas comunicaciones y se siguen utilizando impresos tales como comunicaciones específicas, notificaciones, informes, multas, citaciones...

Los ejemplos para ponerse en contacto y ofrecer servicios a la ciudadanía mediante vías digitales son, entre otros: Carpeta de Salud, SMS, correos electrónicos, campaña de la Declaración de la Renta o las notificaciones telemáticas.

Debido a la especificidad y diversidad de estas comunicaciones, en esta planificación no ha sido posible analizarlas de un modo sistemático. Aun así, para tener un punto de vista de la situación actual y debido a su importancia, se han escogido 4 unidades concretas de cuatro Departamentos y se han analizado sus comunicaciones específicas: Derechos sociales, Economía y Hacienda (Hacienda), Desarrollo rural y Medio Ambiente (Servicio de Ganadería y Servicio Forestal y Cínegetico), y Cultura y Deporte (Subdirección del Deporte).

Como consecuencia de este trabajo, se ha identificado lo siguiente: no se respeta siempre la necesidad de enviar a la zona vascófona las comunicaciones ordinarias y, sobre todo, algunos escritos específicos, tales como las Resoluciones. Ello no quiere decir que en otros muchos casos no se cumpla. El mayor problema manifestado por las diferentes unidades es la falta de medios suficientes para preparar documentos bilingües dentro de los plazos legales establecidos.

## **NOTICIAS**

Las noticias ocupan una de las secciones principales del portal navarra.es. En esa sección, se publican diariamente las noticias sobre el Gobierno de Navarra y la Administración Foral, acompañadas a menudo con imágenes y vídeos. Se recogen notas de prensa, ruedas de prensa y campañas recibidas desde los Departamentos, bajo la coordinación de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales.

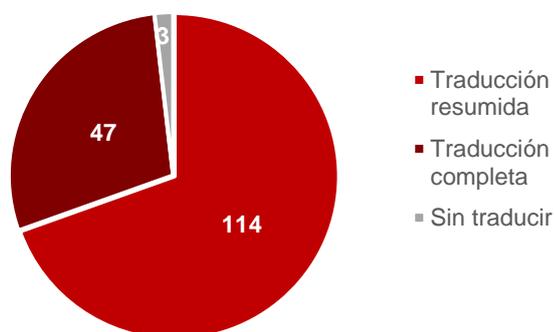
En general, las noticias se publican en forma bilingüe, pero de modos distintos. La versión en euskera es en general un resumen de la versión de castellano (el 69 % de las noticias), y según la importancia de la noticia, diariamente se publican una o dos noticias completas en euskera (29 %). La razón de ello es que el servicio de traducción se realiza mediante contratación pública y el presupuesto asignado a dicha contratación no alcanza para la traducción de todas las noticias. En unos pocos casos no se ha traducido la noticia y en los vídeos anexos a las noticias no se realizan traducciones, excepto cuando se trata de un vídeo para una campaña.

Este es el mensaje que figura debajo de las noticias resumidas en euskera (traducido):

*(Para saber más sobre esta noticia, consulta la versión en castellano. En la barra de navegación roja de arriba puedes cambiar el idioma).*

En el gráfico siguiente puede verse un resumen de los datos de las noticias:

Análisis de las noticias del Gobierno de Navarra desde el 1 al 31 de diciembre de 2022



Fuente: Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales.

## CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

En esta sección se reflejan los datos facilitados por la Sección de Publicidad Institucional, Redes Sociales y Medios Audiovisuales. No se recogen las campañas realizadas por su cuenta por los Departamentos, ya que no se centralizan dichos datos.

La gestión de las campañas publicitarias del Gobierno de Navarra corresponde a la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales y desde el año 2016 se realizan en bilingüe. En los materiales audiovisuales y digitales lo habitual es la publicación en dos soportes, una en cada una de las lenguas cooficiales.

Número de campañas publicitarias institucionales del Gobierno de Navarra 2019-2022.

2019	2020	2021	2022	Total
58	48	57	59	222

Fuente: Sección de Publicidad Institucional, Redes Sociales y Medios Audiovisuales.

## PUBLICACIONES

La Sección de Publicaciones se ubica en el Servicio de Proyección Institucional y aunque, en general, la iniciativa de realizar las publicaciones corresponda a los Departamentos y a los organismos autónomos y presenten los originales redactados y diseñados, dicha Sección coordina los trabajos y asesora sobre ellos y, así mismo, gestiona la impresión o fabricación de las publicaciones.

A continuación, se ofrecen los datos más importantes de la actividad desarrollada en el período 2019-2022, según el tipo de publicación y según la lengua de edición de los títulos publicados.

En cuanto a la lengua de publicación, los 1.475 nuevos títulos publicados en el período 2019-2022 se clasifican del siguiente modo:

Número de producción de publicaciones según la lengua de edición - 2019-2022.

Material	Lengua de edición				Total
	En castellano	En bilingüe	En euskera	Otros	
Libros	96	69	28	0	<b>193</b>
Publicaciones seriadas	2	6	2	0	<b>10</b>
Folletos	154	114	77	34	<b>379</b>
Hojas y tarjetas impresas	132	106	65	5	<b>308</b>
Mapas y planos	50	8	17	48	<b>123</b>
Carteles	99	288	58	7	<b>452</b>
Kit de formato diverso	0	2	0	0	<b>2</b>
Discos duros	5	2	1	0	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>595</b>	<b>248</b>	<b>94</b>	<b>1475</b>

Fuente: Sección de Publicaciones.

Vistos los datos, se puede afirmar que prácticamente toda la cartelería se publica en forma bilingüe, en castellano y en euskera en el mismo soporte, con el objetivo de una difusión general, en formatos y mensajes breves, porque favorecen la legibilidad en textos bilingües. Aun así, la proporción de impresión en formato bilingüe de libros y folletos ha descendido porque se ha apostado más por realizar ediciones separadas en castellano y en euskera. Así mismo, es de reseñar que varios títulos escritos del mundo académico y dirigidos a un público más especializado solamente se publican únicamente en castellano. Además, vemos que es más habitual utilizar un soporte bilingüe único de publicación en carteles, publicaciones seriadas y kits de formato diverso, que en el resto de materiales.

## **SERVICIO DE TRADUCCIÓN**

Hoy por hoy supone un gran reto publicar toda la documentación en forma bilingüe y hacerlo de manera simultánea. Tal y como hemos dicho, en la mayoría de los casos se produce en castellano y se envía posteriormente a traducir. Hoy en día, la mayoría de unidades del Gobierno de Navarra no tienen autonomía en este proceso. De hecho, no existe un número suficiente de trabajadores con perfil lingüístico para poder producir la documentación básica en bilingüe.

Cuando los Departamentos no pueden hacer frente con sus propios medios a sus necesidades de traducción, ni utilizando el traductor automático o realizando contrataciones públicas, Euskarabidea dispone de la Sección de Traducción para ofrecer dicho servicio. Para gestionar eficazmente las traducciones, se ha creado el sistema Itzulpenflow y el Gobierno de Navarra lo ha implantado esta legislatura.

El objetivo de la nueva plataforma informática Itzulpenflow es ordenar el sistema de traducción. Para ello se ha establecido un protocolo en el que en todas las unidades (Servicios o Secciones) de los Departamentos existe un responsable de dicho servicio. La función de dicho responsable es recibir las peticiones de traducción creadas en las diferentes unidades y enviarlas a la Sección de Traducción y, una vez traducidas, devolverlas a sus solicitantes. A cada trabajo de traducción se le asigna un plazo de entrega de acuerdo con su urgencia y así el solicitante sabe desde el principio cuándo recibirá la traducción.

Este servicio se puso en funcionamiento en 2019 y ha tenido un desarrollo eficaz. He aquí un resumen del trabajo realizado desde que se puso en funcionamiento el servicio, año a año y, el del año 2022, a modo de ejemplo, por Departamentos:

Número de traducciones - 2019-2022

Año	Número de peticiones	Número de palabras
2019	1788	2.085.458
2020	2853	3.330.041
2021	3786	5.743.482
2022	3240	4.367.213

Fuente: Sección de Traducción.

Traducciones del año 2022, por Departamentos

Departamento	Número de peticiones	Número de palabras	% de palabras
Economía y Hacienda	144	135.915	3,11 %
Derechos Sociales	332	202.576	4,64 %
Desarrollo Económico y Empresarial	213	232.112	5,31 %
Relaciones Ciudadanas	424	334.507	7,66 %
Educación	461	1.310.154	30,00 %
Cultura y Deporte	286	355.799	8,15 %
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	74	70.943	1,62 %
Gabinete de la Presidenta	9	1.434	0,03 %
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	445	801.941	18,36 %
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	53	70.525	1,61 %
Cohesión Territorial	48	62.163	1,42 %
Políticas Migratorias y Justicia	78	157.038	3,60 %
Departamento de Salud	178	97.531	2,23 %
Osasunbidea	271	241.708	5,53 %
Universidades, Innovación y Transformación Digital	132	217.814	4,99 %
Peticiones especiales	92	75.053	1,72 %
<b>Total</b>	<b>3.240</b>	<b>4.367.213</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Sección de Traducción.

La sistematización de las traducciones ha traído consigo el aumento de las peticiones de traducción y ello puede ser debido a que la sensibilización por el euskera haya aumentado entre el personal público.

En cuanto a las peticiones realizadas por los departamentos, casi un tercio las ha realizado el Departamento de Educación y casi un 20 % el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Es decir, entre los dos Departamentos han sumado la mitad de todas las peticiones. Las restantes peticiones se reparten entre los restantes Departamentos y es el Gabinete de Presidencia el órgano que menos peticiones ha realizado (0,03 %).

## 5. PAISAJE LINGÜÍSTICO

En cuanto al paisaje lingüístico, el Decreto Foral 103/2017 establece lo siguiente de acuerdo con cada zona lingüística:

- En las administraciones públicas y en las entidades del sector público institucional radicadas en la **zona vascófona**, los rótulos indicativos de oficinas, despachos y dependencias, la rotulación de los materiales, uniformes y vehículos, los encabezamientos o membretes de formularios y documentos, los sellos oficiales y cualesquiera otros elementos de identificación y señalización **se redactarán de forma bilingüe**.
- Las administraciones públicas, organismos públicos y entidades de derecho público radicadas en la **zona mixta** que no tengan el carácter de servicios centrales **podrán impulsar medidas** para que los rótulos indicativos de oficinas, despachos y dependencias, la rotulación de materiales, uniformes y vehículos, así como los encabezamientos y membretes de los impresos y documentos, los sellos oficiales y cualesquiera otros elementos de identificación y señalización, **se redacten de forma bilingüe**.
- En la **zona no vascófona**, se establece la misma norma y se le añade una excepción: En el artículo 18 (zona no vascófona) se establece que: «En cambio, si se utiliza una sola lengua, deberán expresarse en castellano.»

En cuanto a la redacción formal bilingüe, el Decreto Foral en su disposición adicional primera afirma lo siguiente:

1. En los casos para los cuales este decreto foral establece como válida la forma bilingüe en rótulos, impresos y toda clase de documentación y comunicaciones, esta se realizará como norma general en un **único soporte físico**, salvo en los casos en que en el articulado se permita expresamente la utilización de soportes diferentes.
2. Los textos bilingües, especialmente en lo referido a la rotulación, tendrán en las dos lenguas el **mismo tamaño y la misma visibilidad**. Cuando el texto sea a dos columnas **a la izquierda figurará el texto en euskera y a la derecha el texto en castellano**. Cuando la disposición sea en vertical **en la parte superior se escribirá el texto en euskera y en la parte inferior el texto en castellano**.

Es de reseñar que el Gobierno de Navarra aún no tiene aprobado el Manual de Identidad Corporativa tal como lo han hecho en otras comunidades autónomas. Debido a ello, cada Departamento (y dentro de ellos cada unidad) utiliza un paisaje lingüístico propio y se vale de diversos diseños y criterios, aunque bien es verdad que es habitual que se consulte a la Sección de Publicaciones para utilizar criterios internos coherentes. A dicha situación hay que añadir que diferentes Departamentos a veces comparten los mismos espacios, que existe un habitual movimiento de espacios, que existen también cambios de estructura que afectan a la señalización, etc.

Para realizar el análisis de la situación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Foral 103/2017 se han analizado los 13 Departamentos, teniendo en cuenta las sedes existentes en las zonas mixta y vascófona y, de momento, no se han analizado los centros educativos (los centros educativos son 415 y la gestión lingüística está condicionada por los modelos lingüísticos).

A continuación se muestran las sedes analizadas, según el Departamento:

## Número de sedes analizadas del Gobierno de Navarra

Departamento	Número de sedes (NS)	Sedes analizadas (SA) y porcentaje	Por zona lingüística					
			Vascófona		Mixta		No vascófona	
			NS	SA	NS	SA	NS	SA
Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior	33	4 (12 %)	9	2	19	2	5	0
Relaciones Ciudadanas	5	3 (60 %)	0	0	5	3	0	0
Educación (sin centros educativos)	29	4 (14 %)	4	0	18	4	7	0
Sanidad	103	32 (31 %)	11	9	69	23	23	0
<b>Desarrollo Económico y Empresarial</b>	4	4 (4 %)	0	0	4	4	0	0
Cultura y Deporte	86	31 (36 %)	9	8	40	23	37	0
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	3	3 (100 %)	0	0	3	3	0	0
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	17	9 (53 %)	9	8	6	1	2	0
Economía y Hacienda	8	4 (50 %)	1	1	6	3	1	0
Universidades, Innovación y Transformación Digital	1	1 (100 %)	0	0	1	1	0	0
Derechos Sociales	17	9 (53 %)	2	2	13	7	2	0
Cohesión Territorial	8	8 (100 %)	2	2	6	6	0	0
Políticas Migratorias y Justicia	14	14 (100 %)	7	7	7	7	0	0
Sedes de los departamentos (sin centros educativos)	328	126 (38 %)	54	39 (72 %)	197	87 (44 %)	77	0 (0 %)

Fuente: Euskarabidea.

De las 328 sedes que tiene el Gobierno de Navarra se ha analizado el 38 %. Si observamos las zonas lingüísticas, se ha analizado el 72 % de las sedes del Gobierno de Navarra sitas en la zona vascófona y el 44 % de las sitas en la zona mixta. No se han analizado las ubicadas en la zona no vascófona.

En cuanto a la lengua del paisaje lingüístico de las sedes analizadas, se han utilizado 6 niveles para mostrar cuál es la situación de la rotulación:

- En euskera: toda la rotulación únicamente en euskera.
- En general, en euskera: más de la mitad de la rotulación en euskera.
- En bilingüe: toda la rotulación en bilingüe.
- En general, en bilingüe: más de la mitad de la rotulación en bilingüe.
- En general, en castellano: más de la mitad de la rotulación en castellano.
- En castellano: toda la rotulación únicamente en castellano.

Análisis de las sedes analizadas del Gobierno de Navarra

Situación del paisaje lingüístico	Número de sedes	Porcentaje
En euskera	1	0,8 %
En general, en euskera	8	6,3 %
En bilingüe	74	58,7 %
En general, en bilingüe	36	28,6 %
En general, en castellano	3	% 2,4
En castellano	4	% 3,2

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

La presencia del euskera en las sedes analizadas está garantizada en el 94,4 % de las sedes analizadas, no utilizando siempre un equilibrio y criterios adecuados.

Para terminar, debemos señalar que con los resultados de las sedes analizadas se han redactado informes para cada Departamento. En dichos informes, además de señalar los soportes a modificar, se han realizado propuestas concretas en cada Departamento, además de hacer recomendaciones generales para todos los Departamentos. Las recomendaciones generales realizadas son las siguientes:

- Se recomienda priorizar el soporte único bilingüe y que el contenido bilingüe tenga el mismo tamaño y formato de letra. Así, se podrán utilizar diferentes colores para facilitar la identificación de cada lengua, pero sin que el contraste entre las dos lenguas sea demasiado grande.
- Se recomienda evitar en lo posible que los carteles y la rotulación sean provisionales y buscar la sostenibilidad de los materiales utilizados.
- Si son necesarias las notas temporales, se recomienda utilizar los corchos o los lugares comunes.

- Se recomienda la homogeneidad del diseño del paisaje lingüístico, por lo menos a nivel de sede, para mantener una imagen corporativa.
- El paisaje lingüístico debe cumplir los criterios de accesibilidad, tal como establece la Ley Foral, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal y, además, debe estar redactado en un lenguaje inclusivo y no sexista, tal como se establece en la Ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Se recomienda nombrar a una persona de referencia para que realice un seguimiento del paisaje lingüístico en cada sede, sobre todo en los momentos en los que cambie la estructura orgánica.

## **6. CONTRATACIONES PÚBLICAS QUE DAN SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

El Gobierno puede contratar servicios mediante licitación y a menudo dichos servicios ofrecen atención directa a la ciudadanía. Por ello, aunque no sea el personal de la Administración Foral el que se pone en contacto con la ciudadanía, es importante que en las condiciones de dichos servicios se tomen medidas para garantizar la atención bilingüe. En este primer plan no se ha trabajado específicamente este objetivo. Pero Euskarabidea ha asesorado en la redacción de los requisitos de las contrataciones a aquellos Departamentos que lo han solicitado. Debe tenerse en cuenta que pueden establecerse diferentes requisitos, de acuerdo con el servicio que se vaya a dar, y pueden establecerse como requisito de contratación o como una posibilidad para lograr puntos.

De momento no podemos analizar desde el punto de vista lingüístico las licitaciones realizadas por la Administración Foral si no es respondiendo a las peticiones realizadas por los Departamentos. Por lo tanto, sería conveniente buscar una manera para clasificar dichas licitaciones de un modo eficiente. Así mismo, debemos de tener en cuenta que existen otros modos para que el Gobierno preste sus servicios, mediante contratos, convocatorias y convenios y mediante organismos de otro tipo (sobre todo, mediante las sociedades públicas). En el caso de las sociedades públicas, por su singularidad y por estar asignadas a un Departamento concreto, podría proponerse su inclusión en el plan lingüístico del Departamento correspondiente. De hecho, 1.200 trabajadoras y trabajadores de 16 empresas ofrecen servicios públicos de atención directa a la ciudadanía.

## 5. Conclusiones

En esta sección, partiendo del anterior análisis de los datos, se han sacado las conclusiones principales de esta evaluación y se van a realizar propuestas a futuro, de cara a la próxima planificación lingüística.

El Gobierno de Navarra es un organismo complejo y de gran tamaño, tiene 24.308 empleadas y empleados (17.121 sin incluir al personal docente) repartidas en 743 sedes de toda Navarra, y esta ha sido la primera planificación lingüística realizada. Teniendo esto en cuenta y con respecto al nivel de cumplimiento de los objetivos, los trabajos se han centrado en el conocimiento de la situación y en el diagnóstico lingüístico, estableciendo las bases para la próxima planificación.

Como conclusión general, cabe dejar claro que el número de perfiles lingüísticos en euskera existentes en la plantilla orgánica de la Administración Foral no es suficiente para ofrecer de manera bilingüe los servicios ofertados a la ciudadanía, ni siquiera los servicios ubicados en la zona vascofona. Esto, unido al desconocimiento del nivel de euskera del personal, condicionan el desarrollo de la planificación lingüística. Aun así, viendo los resultados presentados, ha sido un avance importante haber adjudicado a una unidad la coordinación de la planificación lingüística del Gobierno de Navarra (en este caso a la Sección de Asesoramiento de Euskarabidea-Servicio Navarro de Euskera).

Es de señalar que este primer plan ha traído consigo articular un modelo de trabajo, ya que el objetivo ha sido integrar transversalmente la gestión lingüística, es decir, organizar los Departamentos, prepararlos y ayudarles en ese cometido. Como objetivo último se plantea que los Departamentos asuman su gestión lingüística de una forma autónoma y coordinada y, en una primera aproximación, entre otros, se han realizado trabajos de sensibilización y preparación sobre este tema.

En este contexto, hay que tener en cuenta que mientras no se amplíe el número de empleadas y empleados con perfil lingüístico bilingüe, la formación y la traducción tendrán un peso mayor en el proceso de normalización lingüística. Y en estos comienzos los trabajos de asesoramiento a ofrecer a los Departamentos para que se articule el proceso,

se ponga en funcionamiento y tome ritmo deben también tener una gran intensidad. Así mismo, es de resaltar que únicamente se ha impulsado este proceso en la estructura de la Administración Foral, quedando pendiente la planificación lingüística de los servicios públicos desde un punto de vista más amplio, abarcando toda la dimensión del Sector Público Foral y de las otras administraciones públicas de Navarra.

Otra de las conclusiones principales derivada de la planificación lingüística ha sido que han quedado de manifiesto carencias procedimentales del Gobierno de Navarra que transversalmente influyen en la gestión lingüística, como pueden ser la atomización de centros de atención ciudadana, centralitas de teléfono y sitios web, no disponer de un Manual de Identidad Corporativa o utilizar plataformas informáticas que no garantizan el bilingüismo.

A continuación, se definirán las conclusiones según los objetivos de los planes lingüísticos:

## **CONOCIMIENTO, PERFILES LINGÜÍSTICOS Y NECESIDADES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL**

Como se ha dicho anteriormente, en este momento el Gobierno de Navarra no dispone de un sistema organizado para conocer cuál es el nivel de conocimiento de euskera de su personal. En consecuencia, no tenemos datos concretos sobre el nivel de conocimiento del euskera de 24.308 trabajadoras y trabajadores. En los años próximos será estratégico tomar medidas para recabar dicha información porque los datos sobre el conocimiento del euskera del personal condicionan plenamente la capacidad de ofrecer el servicio en forma bilingüe y, además, condicionan las medidas a planificar para lograr dicho objetivo.

En cuanto a los puestos de trabajo bilingües, hoy por hoy y sin tener en cuenta el profesorado, el 3,27 % de las plazas básicas tiene establecido un perfil lingüístico. Dicho número no supone una foto de la situación del conocimiento de euskera del personal de la Administración de Navarra, principalmente porque existe un número significativo de trabajadoras y trabajadores vascohablantes en puestos de trabajo que no tienen establecido un perfil lingüístico. En ese sentido sería conveniente trabajar para poder incluir en las bases de datos del personal de la Administración los datos referentes al conocimiento

del euskera, ya que el conocimiento de dicho personal es una variable que puede utilizarse para tomar medidas más eficientes y ofrecer un servicio bilingüe de un modo organizado.

El hecho de que el 3,27 % de los puestos de trabajo tenga establecido el perfil lingüístico no garantiza que se respete la elección de la lengua de la ciudadanía, establecida legalmente. Por lo tanto, tal como hemos dicho, una vez analizadas las necesidades de los servicios, si se quiere ofrecer un servicio bilingüe será imprescindible establecer el perfil lingüístico a más puestos de trabajo de la Administración y, cuando sea preciso, capacitar en euskera al personal.

En esta planificación se han dado pasos en dicha dirección y como muestra tenemos la propuesta de nuevas plazas bilingües realizada por los diferentes Departamentos (no está aún aprobada). Hasta ahora las plazas básicas con perfil lingüístico establecido eran 481. La nueva propuesta ha planteado asignar perfil lingüístico a otras 219 plazas. En cambio, si comparamos el número de plazas que tiene establecido el perfil lingüístico con el número total de plazas básicas, el número de plazas con perfil ha pasaría de ser de un 3,37 % a ser de un 4,76 %.

Si analizamos los datos según la zona lingüística, puede apreciarse que la mayor proporción de plazas bilingües está en la zona vascófona y que la nueva propuesta propone para dicha zona el mayor número de plazas: se ha propuesto que el número de plazas con perfil lingüístico pase de ser de un 27,19 % a un 39,6 %. Si tenemos en cuenta que el euskera es oficial en dicha zona y la Administración tiene la obligación de garantizar la opción lingüística de la ciudadanía, se debería consolidar dicha tendencia e ir aumentando el número de perfiles lingüísticos en los próximos años.

En cuanto a la zona mixta, aunque la propuesta trae consigo un aumento considerable en plazas bilingües (un 45,9 % de aumento, se propone pasar de 329 plazas a 480), un número escaso de puestos de trabajo tienen asignado perfil lingüístico en comparación con el número absoluto de plazas básicas de la zona mixta (pasa de ser de un 2,66 % a ser de un 3,88 %). Si tenemos en cuenta que los servicios de la Administración Foral de Navarra se centralizan en gran medida en la zona mixta y que la ciudadanía de la zona vascófona también es atendida en los servicios centrales de la zona mixta, sería un avance consolidar

dicha tendencia y establecer perfil lingüístico a más puestos de trabajo en los años próximos.

En la zona no vascófona, en cambio, solamente tienen establecido perfil lingüístico 3 plazas, es decir, el 0,17 % de los puestos de trabajo de dicha zona. No se ha propuesto asignar perfil a más puestos de trabajo.

Atendiendo a los datos de los Departamentos, si se llevara a cabo lo recogido en las propuestas, no habría Departamento que no tuviera perfil lingüístico. Los Departamentos sin perfiles lingüísticos son cinco y todos ellos han propuesto establecer perfiles lingüísticos.

Resumiendo, en todos los Departamentos y en las zonas vascófona y mixta se ha trabajado una propuesta que partía desde sus necesidades y con el objetivo de avanzar en el tema. La propuesta trae consigo un aumento considerable en cuanto a los puestos de trabajo bilingües, pero si lo comparamos con el número absoluto de trabajadoras y trabajadores, los perfiles lingüísticos suponen una proporción insuficiente a la hora de facilitar que sea respetada la opción lingüística de la ciudadanía.

El principal objetivo para la siguiente planificación será que se apruebe la propuesta de perfiles lingüísticos realizada por los Departamentos. De hecho, el proceso no ha terminado aún y mientras no se termine no se podrán dar pasos en la asignación de perfiles lingüísticos. Una vez aprobada la propuesta, se tendrá que evaluar el nivel de conocimiento de las trabajadoras y los trabajadores que tienen perfil lingüístico y de acuerdo con ello se identificarán las necesidades de formación y se tendrán que diseñar y poner en marcha itinerarios para capacitar y cualificar a dicho personal. Dicho personal tendrá preferencia para utilizar los recursos ofrecidos por la Sección de Formación y sería importante que se hiciera una previsión para aumentar los recursos en este ámbito. Hoy en día, y sin analizar las necesidades de las trabajadoras y los trabajadores que tienen perfil lingüístico, todas las plazas ofertadas por la Sección de Formación se cubren con las inscripciones voluntarias del personal y el 18 % de las personas inscritas se queda sin poder asistir a los cursos. Ello trae consigo dos conclusiones significativas:

- Aunque no sea preceptivo, un número significativo de trabajadoras y trabajadores están aprendiendo euskera por su cuenta. Es estratégico para la Administración

Pública de Navarra seguir ayudando y mejorando en esa vía de aprendizaje de euskera, viendo que hoy por hoy la Administración no tiene capacidad para garantizar un servicio bilingüe.

- En caso de que se apruebe la propuesta de perfiles lingüísticos, es probable que aumenten las necesidades de aprendizaje de euskera y capacitación lingüística a través de los cursos ofertados por la Sección de Formación. Ello supondría un incremento de inscripciones, teniendo dicho personal preferencia para recibir la formación.

En cuanto a los permisos para aprender y perfeccionar el euskera, tener el permiso concedido facilita el proceso de aprendizaje de las trabajadoras y los trabajadores y la conciliación personal y familiar. Pero estos permisos pueden conllevar un aumento de la carga de trabajo de los Departamentos o la contratación de personas que sustituyan. Visto lo cual sería conveniente que los Departamentos hicieran una previsión formativa y que este proceso sea tenido en cuenta como una inversión a futuro.

Poniendo la mirada más lejos, sería conveniente acordar unos objetivos para el establecimiento de perfiles lingüísticos, a fin de realizar previsiones y mejorar la planificación de la formación. Ha quedado claro, por ejemplo, la importancia de las relaciones telemáticas para la ciudadanía. Es por ello que a la hora de asignar perfiles lingüísticos deberían ser tenidos en cuenta, entre otros, puestos de trabajo relacionados con ese ámbito.

## **RELACIONES ORALES CON LA CIUDADANÍA**

Al no disponer de datos de conocimiento del euskera del personal de la Administración Foral, se ha preparado un cuestionario específico para que recoger datos de conocimiento declarados. El cuestionario no se ha enviado a todo el personal de la plantilla, solamente se ha remitido a las trabajadoras y los trabajadores de la zona vascófona, donde el euskera es lengua oficial. Limitar el cuestionario a la zona vascófona, por una parte, deja sin analizar un número significativo de trabajadoras y trabajadores y, por otra parte, algunos Departamentos no se han analizado, ya que no todos los Departamentos tienen sedes en la zona vascófona. En total, se han enviado 593 cuestionarios y han sido 92 las trabajadoras y trabajadores que

han cumplimentado el cuestionario, es decir, el 15,5 % del personal de la zona vascófona y el 0,4 % del número total de trabajadoras y trabajadores.

Tal como hemos visto en el análisis de los datos, el 60 % de las personas que han contestado el cuestionario afirma que entre las competencias lingüísticas la competencia en euskera es alta: nivel alto de comprensión en euskera (el 82 % comprende bien y el 12 % comprende conversaciones sencillas), nivel alto de expresión (lo hace bien el 65 % y el 25 % es capaz de seguir conversaciones sencillas). Aunque los datos en las competencias escritas y orales sean más bajos, tienen un nivel alto de competencias de lectura y escritura.

Preguntadas por el uso del euskera en su puesto de trabajo, el 67 % afirma que es muy habitual y el 15 % afirma que lo hace a menudo. Por lo tanto, puede decirse que el uso del euskera es alto en las relaciones con la ciudadanía. Eso también refleja la opción lingüística de la ciudadanía.

En cuanto a las titulaciones en euskera, el 25 % no tiene titulación y el 39 % afirma que tiene el nivel C1. Aunque una gran proporción de trabajadoras y trabajadores que tiene una competencia lingüística alta tenga título, una cuarta parte aún no lo tiene. Por otra parte, si tenemos en cuenta que el 71,8 % ha manifestado que necesita formación específica en euskera, puede ser conveniente analizar la oferta de cursos en euskera para las trabajadoras y los trabajadores de la zona vascófona.

Como paso previo, este cuestionario ha sido un avance. Aun así, no nos ofrece una fotografía de toda la plantilla. Por otra parte, teniendo en cuenta las particularidades de la zona vascófona, podría decirse que los datos recogidos no reflejan la situación general del personal del Gobierno de Navarra, por los siguientes motivos:

- El número de trabajadoras y trabajadores de la zona vascófona es bajo si lo comparamos con la plantilla total.
- Las trabajadoras y los trabajadores de la zona vascófona tienen en una mayor proporción asignado el perfil lingüístico.
- Los datos sobre el conocimiento y el uso de la ciudadanía de dicha zona son más altos que los de las restantes zonas.

Aunque sea de forma parcial, la realización de este ejercicio en la zona en la que es oficial el euskera, ha valido como aproximación a la cuestión. De aquí en adelante será necesario hacer una recogida más general y representativa mediante un muestreo.

En cuanto a la identificación, se han repartido diferentes identificadores a las trabajadoras y a los trabajadores que tienen establecido el perfil lingüístico y al personal de las unidades prioritarias que lo han solicitado. En tanto sea útil para activar el uso del euskera de la ciudadanía, en lo sucesivo se prevé difundir estos soportes a más trabajadoras y trabajadores capacitados para atender en euskera. Por otra parte, Euskaraldia ha ofrecido una posibilidad de dar cobertura al trabajo que se hacía ya de antemano en los Departamentos y de acercarse a la sociedad. De aquí en adelante también se prevé continuar con el impulso de dicha iniciativa.

## **RELACIONES POR ESCRITO CON LA CIUDADANÍA**

Viendo el volumen general de la producción escrita del Gobierno de Navarra, se ha tenido que hacer una priorización entre los textos creados. Se ha decidido actuar en documentos, soportes, sitios web... relacionados con lengua de servicio (es decir, dejando la documentación interna, de trabajo, para más adelante), teniendo en cuenta la importancia y el efecto que tiene en las relaciones con la ciudadanía.

En cuanto a los contenidos digitales, además del nivel de producción existen otros dos factores a tener en cuenta al ofrecer un servicio bilingüe. Por una parte, los contenidos son en general dinámicos y en muchos casos la tasa de actualización es alta y ello trae consigo una constante revisión de la traducción de los contenidos. Por otra parte, garantizar la simultaneidad en el momento de publicar los contenidos digitales puede ocasionar problemas técnicos y, por consiguiente, la versión en euskera puede publicarse más tarde.

Como reto de cara al futuro y valiéndonos de los importantes avances que suceden dentro del campo de la traducción, deberían analizarse nuevas organizaciones del sistema o del trabajo que garanticen el bilingüismo en las comunicaciones escritas.

A continuación, se mostrarán las conclusiones de acuerdo con los temas de la comunicación escrita utilizados en el análisis de los datos:

## **SITIOS WEB**

El Gobierno de Navarra y sus Departamentos tienen una gran cantidad de sitios web y su gestión no está centralizada. Ello dificulta actuar en todos los contenidos. Por ello, se ha hecho un ejercicio de priorización y se han elegido para ello aquellos contenidos que inciden más en el servicio a la ciudadanía.

Existen dos tipos de sitios web: los corporativos y los sitios web de los Departamentos. La Sección de Portal navarra.es de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales gestiona la estructura y los contenidos del portal navarra.es. Es el sitio web corporativo más importante. Dentro del proceso de actualización que se ha realizado estos últimos 3 años se ha insertado el bilingüismo y gracias a ello sus 20 temas se ofrecen casi en su totalidad en las dos lenguas. Aun así, aún no se ha logrado que el sitio web se publique en su totalidad en forma bilingüe, tal como se establece legalmente. Se seguirá trabajando para que en los años próximos las secciones de este sitio web se publiquen en forma bilingüe además de repasar periódicamente los contenidos para que se garantice que la actualización de contenidos también se haga de manera bilingüe. Por otra parte, en cuanto a los portales de Gobierno Abierto, Turismo de Navarra y Contratación, en 2019 los dos primeros estaban en bilingüe y el tercero en castellano. En cambio, en 2022 los tres portales están en bilingüe por lo que se actuará del mismo modo.

En cuanto a los sitios web de los Departamentos, la atomización es grande: se han identificado 249 sitios web. Además, su heterogeneidad también es importante: tienen titulares, editores y gestores diferentes, las características de los contenidos trabajados son muy diversas, los grupos de destino son diferentes, el nivel de impacto es diferente, etc. Visto lo cual, de todos ellos se han analizado los 6 más importantes: en el año 2019, 4 sitios web estaban en bilingüe y en 2022 lo están todos. De cara a futuro habría que sistematizar el análisis del resto de sitios web.

## **TRÁMITES ELECTRÓNICOS**

Se ha trabajado para que los trámites estén en las dos lenguas debido a la importancia que tienen en las relaciones con la ciudadanía. Los contenidos de los trámites los gestionan diversos editores de los Departamentos y ello trae consigo una gran dispersión. Aun así, se ha hecho un trabajo significativo en el ámbito de los trámites anuales: En 2019, el 17,26 % de los trámites estaban en forma bilingüe y actualizados. En cambio, en 2022 lo están el 75,43 %. En los años próximos se seguirá trabajando en la misma dirección y se comenzará a trabajar los trámites periódicos (en esta primera planificación se ha realizado un pilotaje).

## **REDES SOCIALES**

El 40 % de las redes sociales importantes del Gobierno de Navarra no están en bilingüe y, teniendo en cuenta la accesibilidad y capacidad de interacción de dichas redes en las relaciones con la ciudadanía, en los planes venideros se ampliará este campo de trabajo. En cuanto a dicho trabajo, hay que tener presente la rapidez y agilidad de dichos textos. De hecho, la respuesta inmediata tiene un peso estratégico en la utilización de las redes, y el procedimiento a través de la Sección de Traducción trae consigo alargar el proceso en el tiempo. Por ello, será necesario que se tomen medidas para que los mismos gestores de las redes también hagan ese trabajo en euskera.

## **COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA Y LAS INSTITUCIONES**

La Ley Foral del Euskera establece como requisito garantizar que las relaciones con los ayuntamientos y la ciudadanía de la zona vascofona se realicen en euskera. En cambio, el análisis realizado deja a la vista que hoy por hoy no se cumple. El mayor problema manifestado por las unidades es que no hay medios suficientes para preparar documentos bilingües dentro de los plazos legales. Por otra parte, tampoco se ha establecido el sistema para elegir la lengua en dichas relaciones, ya que existe la posibilidad de elegir una de las lenguas oficiales (en su defecto, se deberá redactar en forma bilingüe). Para avanzar en este ámbito, será imprescindible trabajar en colaboración con la Dirección General de Administración Local y con las entidades locales de la zona vascofona. Analizar el resto de comunicaciones escritas de manera sistemática también supondrá un reto de futuro.

## **NOTICIAS**

Aunque las noticias se publiquen en general en forma bilingüe, en la mayoría de los casos (69 %) solamente se publica en forma euskera un resumen de la noticia. De cara a futuro sería más eficaz que las noticias se generaran de inicio en euskera y en castellano, para poder garantizar su publicación en bilingüe y de manera simultánea. De hecho, siendo una dinámica que requiere agilidad (las noticias pierden actualidad si se demoran en el tiempo), realizar la traducción externamente trae consigo dificultades añadidas, especialmente cuando la contratación externa no contempla la totalidad de los trabajos a realizar.

## **CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN**

La gestión de las campañas publicitarias del Gobierno de Navarra corresponde a la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales y desde el año 2016 se realizan de manera bilingüe.

De aquí en adelante, se prevén dos retos. Por una parte, mantener el camino realizado por la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales. Por otra parte, analizar y documentar estos criterios de trabajo, y, cuando los Departamentos realicen campañas por su cuenta, tomar medidas para que actúen de acuerdo a dichos criterios. En cuanto a estos criterios, un tema a analizar y consensuar es la gestión lingüística de los vídeos, que son cada vez más habituales en las campañas, por una parte, en cuanto a la lengua oral y, por otra, en cuanto a la lengua o lenguas de los subtítulos.

## **PUBLICACIONES**

Los Departamentos eligen lo que quieren publicar. Aun así, corresponde a la Sección de Publicaciones coordinar los soportes y asesorar sobre ellos. Vistos los datos facilitados por la Sección, casi toda la cartelería se publica en forma bilingüe, en castellano y en euskera, con el objetivo de una difusión general, en formatos y mensajes breves, porque favorecen la legibilidad en textos bilingües. Aun así, la proporción de impresos en forma bilingüe de libros y folletos desciende porque se ha apostado más por realizar ediciones separadas en castellano y en euskera. Y es de reseñar que, en esos casos, en muchos de ellos, no se garantiza la versión en euskera. Así mismo, es evidente que muchos títulos escritos en el

mundo académico y dirigidos a un público más especializado solamente se publican en castellano.

De cara al futuro, se tendrá que establecer un procedimiento para garantizar que las publicaciones del Gobierno de Navarra se realicen en su totalidad en bilingüe, y para ello es provechoso que se generen ediciones bilingües o en soporte único. Se ha constatado que cuando se crean en más de un soporte habitualmente la versión en euskera se pierde en el camino. En cuanto a los libros, es importante reseñar que en muchas ocasiones la autora o el autor no es trabajadora o trabajador del Gobierno y, por lo tanto, se debe recurrir a la traducción especializada (ello trae consigo una importante carga de trabajo, sobre todo cuando el tema es técnico o se utiliza un lenguaje literario).

## **SERVICIO DE TRADUCCIÓN**

El sistema Itzulpenflow ha traído consigo la organización de las peticiones de traducción por unidades y el establecimiento de unos plazos de entrega. Por consiguiente, el número de peticiones ha aumentado considerablemente y, en consecuencia, la carga de trabajo. El siguiente paso sería establecer unos criterios generales de traducción y, entre otros, dichos criterios serían de ayuda para establecer las prioridades entre las peticiones.

Además, para caminar hacia que la lengua de creación sea el euskera, se deben facilitar recursos tecnológicos (traductores neuronales...) y formativos al personal.

## **PAISAJE LINGÜÍSTICO**

No disponer de un Manual de Identidad Corporativa resulta un gran impedimento para la coherencia del paisaje lingüístico de las sedes y unidades del Gobierno de Navarra. Es evidente la falta de unidad, no solamente en los criterios lingüísticos, sino también en los diseños y en los formatos. Por consiguiente, los cambios provenientes de los informes sobre el paisaje lingüístico repercutirán en el bilingüismo, pero seguirán sin dar solución al problema de raíz. De cualquier forma, el análisis realizado ha dejado ver que entre el personal del Gobierno se ha utilizado con normalidad el criterio bilingüe en el paisaje lingüístico. En este sentido, los desarrollos relacionados con la accesibilidad universal

pueden ser una oportunidad para incorporar de manera sistemática el euskera en el paisaje lingüístico.

Poniendo la mirada en el futuro, además de aprobar el Manual de Identidad Corporativa, se debe ampliar el análisis de las sedes hasta llegar a todas las sedes del Gobierno. Se debe establecer un sistema para organizar un seguimiento periódico de dichos análisis para garantizar que se llevan a cabo las propuestas realizadas y para analizar si se han hecho modificaciones tras los cambios de estructura. Por otra parte, cuando los Departamentos ponen en marcha un proyecto para una nueva sede, debería implantarse un procedimiento que tenga en cuenta el bilingüismo, en coordinación con las unidades encargadas de las infraestructuras.

## **CONTRATACIONES PÚBLICAS QUE DAN SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

El Gobierno de Navarra, mediante contrataciones públicas, encomienda la gestión de servicios a diferentes tipos de empresas, algunos de los cuales implican atención directa a la ciudadanía. Aunque en varias contrataciones públicas se han establecido requisitos que garantizan con normalidad el bilingüismo, difundir estos requisitos de un modo organizado es un trabajo complejo y ello supondría establecer prioridades de acuerdo con la información recibida de los Departamentos. Los trabajos venideros consistirían en analizar la tipología y el número de contrataciones públicas, unificar los requisitos a implantar y analizar las características de las adjudicaciones de otros servicios (por ejemplo, los de los convenios y los de las Sociedades Públicas) para poder fijar también requisitos lingüísticos en ellos.

Gobierno  
de Navarra



Nafarroako  
Gobernua



  
euskarabidea