

**DEPARTAMENTO DE DERECHOS  
SOCIALES  
I PLAN LINGÜÍSTICO**

**(2019-2021)**

# ÍNDICE

## 1.- INTRODUCCIÓN

- 1.1.- Fundamentación
- 1.2.- Marco Legal
- 1.3.- Datos demográficos y sociolingüísticos

## 2.- DIAGNÓSTICO

- 2.1.- Situación de partida
- 2.2.- Conocimiento de euskera del personal
- 2.3.- Identificación de unidades prioritarias
- 2.4.- Análisis de comunicaciones y recursos

## 3.- MISIÓN Y OBJETIVOS

### 3.1.- Misión

### 3.2.- Objetivos

- 3.2.1 Establecer la preceptividad lingüística necesaria en las unidades orgánicas prioritarias
- 3.2.2 Ofrecer formación en euskera al personal del Departamento que preste servicio a la ciudadanía.
- 3.2.3 Adoptar las medidas necesarias para que las personas que así lo soliciten puedan ser atendidas en euskera.
- 3.2.4 Ofrecer a la ciudadanía información escrita bilingüe (digital y en papel).
- 3.2.5 Rotulación y elementos de información bilingüe de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía (oficinas, puntos de atención...): paisaje lingüístico.
- 3.2.6 Establecer criterios lingüísticos en la adjudicación de servicios públicos.

## 4.- ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

- 4.1.- Estructura organizativa del Plan Lingüístico
- 4.2.- Valoración económica de las actuaciones
- 4.3.- Evaluación y seguimiento del Plan Lingüístico

# **1.- INTRODUCCIÓN**

## **1.1.- Fundamentación**

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, Planificación lingüística, determina que los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra elaborarán un Plan Lingüístico.

El Plan Lingüístico del Departamento de Derechos Sociales recoge las acciones que se desarrollarán en los ejercicios de 2019, 2020 y 2021 sin menoscabo de que el Plan pueda ser adaptado en este periodo a los posibles cambios de estructura o de competencias del propio departamento.

Se ha realizado un Plan que posibilite la ejecución de las acciones a desarrollar dentro de dicho período, con el objetivo esencial de propiciar que se pueda atender a la ciudadanía en las dos lenguas, en un proceso de planificación a medio y largo plazo, de modo que dicho objetivo se irá cumpliendo progresivamente mediante sucesivos planes. Por ello, se ha priorizado la realización de acciones concretas que sean realizables y que obedezcan a la realidad sociolingüística, al marco legal y a la concreción de unidades que atienden más directamente a la ciudadanía vascohablante.

El documento se ha realizado conjuntamente entre Euskarabidea – Instituto Navarro del Euskera y personal de diversas unidades del departamento.

El Decreto Foral de la Presidenta 23/2015, de 10 de agosto, que modifica el Decreto 8/2015, de 22 de julio, establece la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral y asigna al Departamento de Derechos Sociales las competencias relativas a los siguientes campos:

- Asuntos sociales, la familia, la atención a la infancia y la adolescencia.
- La promoción de la autonomía de las personas.
- La atención a las necesidades de las personas mayores y con discapacidad.
- La inclusión social.
- La coordinación de las políticas de inmigración.

- La cooperación internacional al desarrollo y acción humanitaria.
- El fomento de las políticas activas de empleo, de información, orientación, formación, acompañamiento e inserción laboral.
- La intermediación entre oferta y demanda de empleo.
- El fomento del acceso a la vivienda, el control y fomento de la calidad de la edificación y la intervención en el mercado de suelo residencial.
- El estudio de la realidad social, los procesos de cambio y los problemas sociales.

Estructura básica:

- a) Dirección General de Inclusión y Protección Social.
- b) Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales.
- c) Secretaría General Técnica.
- d) Organismo autónomo Servicio Navarro de Empleo.
- e) Organismo autónomo Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

## **1.2.- Marco legal**

Las dos normas principales a tener en cuenta al desarrollar la política lingüística en Navarra son la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera; y el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, en sus organismos públicos, y en las entidades de derecho público dependientes.

La Ley Foral del Euskera establece en su artículo primero:

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.
3. Las variedades dialectales del euskera en Navarra serán objeto de especial respeto y protección.

Por otra parte, el artículo 2.1 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.

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, tal como se recoge en diversos puntos de este Plan.

El artículo 3 define los objetivos esenciales.

1. Son objetivos esenciales del presente decreto foral:
- a) En la zona vascofona, 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 vascofona 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 esencial es posibilitar el empleo del euskera como lengua de servicio a la ciudadanía.

Otra norma a tener en cuenta a la hora de desarrollar medidas en las administraciones públicas es la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, suscrita por España en 1992 y ratificada en 2001, así como las recomendaciones del Comité de Ministros del Consejo de Europa y los informes redactados por el Comité de Expertos en 2005, 2008, 2012 y 2016.

La Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, en su artículo 7.2, establece que los estados firmantes adoptarán el compromiso de eliminar, si aún no lo han hecho, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia injustificadas con respecto a la utilización de una lengua regional o minoritaria cuyo objetivo sea desalentar o poner en peligro el mantenimiento o el desarrollo de la misma. Con el convencimiento de que las lenguas en situación desfavorable requieren de acciones a su favor, la Carta Europea afirma claramente que la adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias, destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas.

En el artículo 10 “Autoridades administrativas y servicios públicos” se han adoptado los siguientes compromisos:

Punto 3. Por lo que se refiere a los servicios públicos garantizados por las autoridades administrativas o por otras personas que actúen por cuenta de aquéllas, las Partes contratantes, en los territorios en que se hablen las lenguas regionales o minoritarias y en función de la situación de cada lengua y en la medida en que ello sea razonablemente posible, se comprometen a:

- a) Velar por que las lenguas regionales o minoritarias se empleen al prestarse un servicio

- b) Permitir a los hablantes de las lenguas regionales o minoritarias presentar solicitudes y recibir respuestas en dichas lenguas

El Gobierno de Navarra aprobó el 25 de enero de 2017 el I Plan Estratégico del euskera (2016-2019).

El documento se fundamenta en los compromisos adquiridos en el acuerdo programático de gobierno, que destaca la necesidad de un plan transversal, progresivo, adaptado a todas las realidades sociolingüísticas de Navarra y que respete la libertad y voluntariedad de la ciudadanía.

Este Plan Estratégico propone un nuevo paradigma sobre el euskera y su lugar en la sociedad navarra. El centro del Plan es precisamente la ciudadanía de Navarra, la sociedad en su conjunto. El diagnóstico del Plan Estratégico evidenció las necesidades de los ciudadanos y las ciudadanas, las carencias que existen para el acceso al euskera y la urgencia de mejorar la situación de la lengua en diversos ámbitos. En respuesta a ello, la política lingüística del Gobierno de Navarra se estructura en un nuevo modelo, necesariamente planificado, señalando prioridades y gestionando los recursos disponibles.

En el bloque de ejes de prestación de servicios a la sociedad, el tercer eje se centra en los servicios públicos. El objetivo del eje es la mejora de la capacitación de las administraciones públicas para dar servicio en euskera y ampliar la oferta de atención de la misma en los servicios públicos.

### **1.3.– Datos demográficos y sociolingüísticos**

Según los datos del Instituto de Estadística de Navarra-Nastat, en 2015 la población de Navarra era de 640.476 personas. 365.536 personas, el 57 %, residía en la zona mixta, si bien hay que tener en cuenta que la zona mixta se ha ampliado en 2017 a 43 nuevas localidades. En la zona no vascofona residían 216.406 personas, el 33,70 %. En la zona vascofona residían 58.534 personas, el 9,10 %.

**Evolución de la población de Navarra (2001-2015) por zonas lingüísticas**

Zona	2001		2005		2010		2015	
	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
Navarra	556.263	100	593.472	100	636.924	100	640.476	100
Vascófona	55.847	10,03	56.828	9,50	59.257	9,30	58.534	9,10
Mixta	299.382	53,82	321.908	54,24	347.148	54,50	365.536	57,00
No vascófona	201.034	36,14	214.736	36,18	230.519	36,10	216.406	33,70

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

**Población Navarra por grupos de edad y género, 2015**

Edad	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
0-14	100.731	15,73	51.554	16,22	49.177	15,24
15-29	95.440	14,90	48.500	15,26	46.940	14,55
30-44	149.817	23,39	77.013	24,23	72.804	22,57
45-59	138.363	21,60	70.391	22,14	67.972	21,07
60-74	94.568	14,77	46.215	14,54	48.353	14,99
≥ 75	61.557	9,61	24.212	7,62	37.345	11,58
<b>TOTAL</b>	<b>640.476</b>	<b>100</b>	<b>317.885</b>	<b>100</b>	<b>322.591</b>	<b>100</b>

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

En cuanto a la competencia lingüística, según los datos de la Encuesta Sociolingüística de 2016 y realizada entre la población de 16 años o más, el 12,9 % es vascohablante, el 10,3% sabe algo de euskera pero no llega a hablarlo con soltura y el 76,7 % no sabe euskera.

El conocimiento de euskera según las zonas es muy diverso, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

**Evolución de la competencia lingüística de la población Navarra por zonas (2011-2016)**

2016	Zona vascófona (%)		Zona mixta (%)		Zona no vascófona (%)		Navarra (%)	
	2011	2016	2011	2016	2011	2016	2011	2016
Vascohablantes	59,3	61,1	9,8	11,3	2,3	2,7	11,7	12,9
Vascohablantes pasivos	12,6	13,4	9,6	12,0	3,1	6,8	7,5	10,3
No vascohablantes	28,1	25,5	80,6	76,8	94,6	90,5	80,8	76,7

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016



En cuanto a la evolución del conocimiento de euskera, éste ha aumentado en todas las zonas.

El mayor porcentaje de vascohablantes se encuentra en la población menor de 35 años como puede verse en este cuadro:

**Competencia lingüística según la edad. Navarra**

2016	>=65 (%)	50-64 (%)	35-49 (%)	25-34 (%)	16-24 (%)	Navarra (%)
Vascohablantes	8,3	9,5	11,7	18,8	25,8	12,9
Vascohablantes pasivos	7,1	11,3	12,1	8,8	12,2	10,3
No vascohablantes	84,6	79,2	76,1	72,4	61,9	76,7

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016

En el grupo de edad 16 a 24 años es donde más ha aumentado el conocimiento del euskera. En este grupo en la zona vascófona el porcentaje era de 56,7 % en 1991 y de 89,6 % en 2016, lo que representa un aumento de 32,9 puntos porcentuales. En la zona mixta pasó del 7,1 % en 1991 al 27,3 % en 2016, una subida de 20,2 puntos porcentuales.

## 2.- DIAGNÓSTICO

En este punto se analizarán 4 cuestiones:

- 2.1. La situación de partida en el número de plazas en las que se ha establecido un conocimiento de euskera (plazas bilingües)
- 2.2. Los datos disponibles acerca del conocimiento de euskera del personal del Departamento
- 2.3. Identificación de las unidades orgánicas prioritarias
- 2.4. El análisis de la situación de comunicaciones y recursos del Departamento

### 2.1.- Situación de partida

Según los datos de la plantilla orgánica con datos a 31 de diciembre de 2017 — publicada a 18 de junio de 2018— el total de plazas del Departamento de Derechos Sociales es de 912 (sin tener en cuenta el Gabinete y los cargos máximos de cada una de las Direcciones Generales), siendo 13 de ellas plazas bilingües. Con posterioridad al 31 de diciembre de 2017 se publicaron 4 plazas bilingües más.

Esto significa que el 1,86 % de los puestos son bilingües.

<b>Derechos Sociales</b>		
<b>Total Plazas</b>	<b>Plazas bilingües</b>	<b>%</b>
912	13+4	1,86 %

A continuación se detallan dichas plazas bilingües por Direcciones Generales:

<b>Direcciones Generales</b>	<b>Plazas</b>	<b>Plazas bilingües</b>	<b>Plazas bilingües %</b>
<b>D.G. de Inclusión y Protección Social</b>	73	0	0,00 %
<b>D. G. del Observatorio de la Realidad</b>	22	1	4,55 %

<b>Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales</b>			
<b>Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare*</b>	162	4	2,47 %
<b>Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas</b>	614	12	1,95 %
<b>Secretaría General Técnica</b>	41	0	0,00 %
<b>Total</b>	912	17	1,86 %

\*La estructura del Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare fue modificada en la Orden Foral 394/2018, de 26 de octubre, del Consejero de Derechos Sociales (BON de 12 de diciembre de 2018). Esa nueva estructura se ha tenido en cuenta en el momento de definir las unidades prioritarias.

## **Relación de plazas bilingües**

### **1. Plazas bilingües existentes en la plantilla a fecha de 31 de diciembre de 2017**

- **Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales.**
  - 1 plaza de Auxiliar Administrativo en la Sección de Información y Modernización. EC1.
- **Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas**
  - 8 plazas de personal educador / educador Infantil, en dos de las escuelas Infantiles pertenecientes a los centros “San Jorge” y “Nuestra Señora de los Ángeles”. Nivel EC1 de euskera.
  - 1 plaza de Enfermería en la Sección de Valoración. Nivel EC1.
  - 1 plaza de Terapeuta Ocupacional en la Sección de Valoración. Nivel EB2.
  - 1 plaza de Logopeda en el Centro de Atención Temprana. Nivel EB2.
  - 1 plaza de Psicología en el Centro de Atención Temprana. Nivel EB2.

### **2. Plazas bilingües publicadas con posterioridad al 31 de diciembre de 2017**

- **1 plaza publicada en el Boletín Oficial de Navarra a fecha de 13 julio de 2018**

- Determinación de una plaza bilingüe de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, bilingüe con nivel C1 de conocimiento de euskera, con destino en Doneztebe/Santesteban.
- **3 plazas publicadas en el Boletín Oficial de Navarra a fecha de 15 de octubre de 2018**
  - Una vacante de Titulado de Grado Medio en Formación y Empleo, de régimen funcionarial, nivel B, bilingüe con nivel C1 de conocimiento de euskera, adscrita a la Agencia de Empleo de Altsasu-Alsasua.
  - Una vacante de Auxiliar Administrativo, de régimen funcionarial, nivel D, bilingüe con nivel C1 de conocimiento de euskera, adscrita a la Agencia de Empleo de Altsasu-Alsasua.
  - Una vacante de Auxiliar Administrativo, de régimen funcionarial, nivel D, bilingüe con nivel C1 de conocimiento de euskera, adscrita a la Agencia de Empleo de Aoiz.

## **2.2.- Conocimiento de euskera del personal**

Para realizar el diagnóstico del conocimiento de euskera de la plantilla del Departamento de Derechos Sociales, tomaremos como referencia los datos que la administración posee del personal que ha participado en actividades formativas de euskera impartido por Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera en el Euskaltegi.

Según dichos datos un 5,5 % de la plantilla de este departamento ha tomado parte en cursos de euskera del nivel indicado en el citado Euskaltegi.

Los datos que ofrecemos en la tabla se refieren al personal que ha tomado parte en cursos impartidos por el Euskaltegi de Euskarabidea, de nivel B1 o superiores durante los últimos 5 años, para el nivel C1 se ha contabilizado todo el personal de la plantilla que se ha matriculado en dicho nivel, sin límite de años.

En la siguiente tabla se analizan los citados datos por Direcciones Generales:

Departamento de Derechos Sociales											
Conocimiento de euskera del personal											
Unidad	Nº Plazas	Nivel inferior B1			Nivel avanzado B2			Nivel alto C1			TOTAL
		Mujer	Hombre	%	Mujer	Hombre	%	Mujer	Hombre	%	%
DIRECCION GENERAL DE INCLUSION Y PROTECCION SOCIAL	73	1	0	1,4%	0	0	0,0%	3	1	5,4%	0,5%
D. G. DE OBSERVATORIO DE LA REALIDAD SOCIAL	22	0	0	0,0%	0	0	0,0%	1	0	4,3%	0,1%
SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO-NAFAR LANSARE	162	0	0	0,0%	3	1	2,5%	7	2	5,5%	1,4%
ORGANISMO AUTONOMO AGENCIA NAVARRA PARA LA AUTONOMIA DE LAS PERSONAS	614	0	1	0,2%	4	2	1,0%	18	3	3,4%	3,1%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	41	1	0	2,4%	0	0	0,0%	2	0	4,9%	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0,3%</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1,1%</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>4,1%</b>	<b>5,5%</b>

Fuente: datos de matriculación Euskaltegi de Euskarabidea: B1 y niveles superiores. Últimos 5 años, excepto nivel C1

El conocimiento del euskera se ha calificado en tres niveles:

- Nivel bajo: A1, A2 y B1
- Nivel medio: B2 (nivel avanzado)
- Nivel alto: C1 (usuario/a independiente)

### 2.3.- Identificación de unidades orgánicas prioritarias

En el artículo 2.b) del Decreto Foral 103/2017 se definen los servicios centrales como aquellos servicios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que, independientemente de su ubicación, atienden al conjunto de toda la población navarra.

En el artículo 20, *Relaciones con la ciudadanía, apartado 3*, se dice que en lo que respecta a la atención oral, los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra impulsarán medidas para la atención a la ciudadanía en euskera. Entre

otras medidas, podrán figurar la creación de puntos de información y la creación de circuitos bilingües formados por personal con conocimiento de euskera.

A los efectos de determinar como prioritaria una unidad orgánica, se han tenido en cuenta la naturaleza de su servicio y de sus comunicaciones. Así, a modo orientativo, se han utilizado las funciones que para establecer un puesto preferentemente como bilingüe señala el artículo 25 del Decreto Foral 103/2017:

- a) Prestar atención general directa al público en centrales telefónicas, oficinas de registro o recepciones; 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 habitualmente documentación en euskera.
- d) Atender a población de la zona vascofona.
- e) En el caso de servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, estar incluido en un circuito bilingüe.

3. La determinación de los puestos bilingües se realizará a propuesta del departamento a que estén adscritos, previo informe favorable de Euskarabidea, para su inclusión en el correspondiente decreto foral de modificación de la plantilla orgánica.

En función de este artículo, teniendo en cuenta los objetivos específicos previstos en el artículo 3 y en base a las funciones que tienen asignadas en la estructura orgánica, se priorizarán las siguientes unidades orgánicas:

**a) Dirección General de Inclusión y Protección Social.**

- Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social
- Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo
- Servicio de Vivienda

**b) Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales.**

- Servicio del Observatorio de la Realidad Social
  - Sección de Información y Modernización

**c) Servicio Navarro de Empleo.- Nafar Lansare**

- Servicio de Desarrollo de Competencias Profesionales
  - Sección de Acreditación de las Competencias Profesionales y Centro Iturrondo
- Servicio de Activación Laboral y Coordinación Territorial
  - Sección de Organización Territorial y Coordinación de Agencias
    - Agencia de Empleo de Altsasu-Alsasua
    - Agencia de Empleo Aoiz
    - Agencia de Empleo Doneztebe-Santesteban
  - Sección de Activación Laboral
  - Agencia de Empleo Pamplona 2º Ensanche

**d) Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.**

- Subdirección de Valoración y Servicios
  - Sección de Valoración
  - Sección de Servicios para Personas Mayores
  - Residencia El Vergel
  - Centro de Atención Temprana
- Subdirección de Familias y Menores
  - Sección de Familias
  - Sección de Valoración de las Situaciones de Desprotección
  - Escuelas Infantiles

**e) Secretaría General Técnica.**

- Negociado de Registro y Archivo

En estas unidades se irán definiendo plazas bilingües, el nivel de valoración de mérito y el conjunto de medidas precisas para garantizar la atención en las dos lenguas.

## **2.4.- Análisis de comunicaciones y recursos**

Los recursos comunicativos e informativos orientados a la ciudadanía se desarrollarán progresivamente y tendrán en cuenta los criterios definidos por el Título II, *Uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra y en sus relaciones con la ciudadanía*, del Decreto Foral que regula el uso de las lenguas propias de Navarra en sus Administraciones Públicas.



## **3.- MISIÓN Y OBJETIVOS**

### **3.1.- Misión**

Impulsar la atención bilingüe en los servicios a la ciudadanía, tanto oral como escrita, en las unidades priorizadas, consolidando una acción planificada y sistematizada y valorizando el euskera como elemento intrínseco al servicio público.

### **3.2.- Objetivos**

El cumplimiento de los objetivos que establece el Decreto Foral 103/2017 precisa de una actuación a largo plazo. Para ir avanzando de una manera progresiva se proponen 6 objetivos a medio plazo y para llevarlos a cabo se especifican las acciones a realizar durante el periodo de vigencia previsto para este Plan, que es de 3 años, finalizando el 31 de diciembre de 2021.

Además es preciso tener en cuenta que el diagnóstico de la situación del euskera (incluyendo la identificación de las necesidades comunicativas, de formación, de traducción y su valoración económica) se irá completando durante el año 2019.

#### **3.2.1 Establecer la preceptividad lingüística necesaria en las unidades orgánicas prioritarias**

Para cumplir este objetivo se llevarán adelante las siguientes tareas:

- a) Analizar, en lo que se refiere a las unidades prioritarias, en qué puestos, por sus funciones, resulta necesario o conveniente que se tenga conocimiento de las dos lenguas. La consideración de unidad prioritaria no conlleva necesariamente el establecimiento de preceptividad lingüística. Dicha prioridad requerirá un conjunto de medidas precisas para garantizar el servicio en las dos lenguas; el establecimiento de requisito lingüístico es una de dichas medidas.
- b) Establecer el nivel de conocimiento de euskera adecuado, teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 22 y 23 del Decreto Foral 103/2017.

- c) Establecer, para los distintos puestos de trabajo, el número de plazas con preceptividad.
- d) Establecer el modo en que las plazas con preceptividad estén provistas con personal que tenga el conocimiento de euskera requerido. A estos efectos, se tendrá en cuenta, en todo caso, lo establecido en el artículo 24 —Derechos adquiridos— y en la disposición adicional séptima —Negociación colectiva— del Decreto Foral 103/2017.

### **Valoración del euskera como mérito**

En lo relativo a la valoración del conocimiento de euskera como mérito, se habrá de tener en cuenta lo establecido en los artículos 27, 31, 35 y 39 del Decreto Foral 103/2017. Igualmente, se tendrá en cuenta lo establecido en la disposición transitoria cuarta del mismo decreto.

Dependiendo de cada caso, se podrán proponer porcentajes superiores siendo necesario en todo caso informe justificativo de Euskarabidea – Instituto Navarro del Euskera.

En lo relativo a la valoración del euskera en la zona no vascófona (artículo 35), teniendo en cuenta la recomendación de la Defensoría del Pueblo, así como los datos aportados por la VI Encuesta Sociolingüística de 2016 se otorgará la puntuación máxima prevista en dicho artículo en las convocatorias de ingreso que se realicen por concurso oposición y en la provisión de puestos de trabajo por concurso de méritos. Será preciso el informe justificativo de Euskarabidea – Instituto Navarro del Euskera.

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificación las unidades prioritarias	Departamento y Euskarabidea
Redactar para el Departamento la propuesta de los perfiles lingüísticos de las plazas bilingües a incluir en la Plantilla Orgánica	Euskarabidea
Tras examinar la propuesta y realizar las adaptaciones necesarias, se propone asignar el perfil lingüístico	Departamento y Euskarabidea
Redactar los informes técnicos sobre las plazas en las que se ha decidido incluir perfiles lingüísticos	Euskarabidea

Tras examinar los informes técnicos dar la aprobación definitiva	Departamento
Enviar el informe técnico a Función Pública	Departamento
Negociar la propuesta en la Mesa de Negociación de la Función Pública (7ª disposición adicional de DF 103/2017)	Función Pública, Departamento, Euskarabidea y Sindicatos)
Elevar la propuesta de modificaciones para su aprobación mediante Decreto Foral de modificación de Plantilla Orgánica	Función Pública

### **3.2.2 Ofrecer formación en euskera al personal del Departamento que preste servicio a la ciudadanía**

Una vez que el Departamento establezca la preceptividad lingüística en las plazas que considere adecuado, informará a la Sección de Formación de Euskarabidea sobre las necesidades de enseñanza en euskera y capacitación para ofrecer servicio en euskera a la ciudadanía.

La formación en euskera del personal se organizará en función del nivel de conocimiento del idioma.

Los trabajadores y las trabajadoras que no tienen conocimientos de euskera o cuyo nivel es bajo podrán participar en cursos de formación. Y los trabajadores y trabajadoras que posean un nivel de conocimiento de euskera medio o alto podrán realizar cursos de capacitación lingüística. Es decir, el personal del Departamento podrá participar en los cursos, tanto ordinarios como específicos, organizados por Euskarabidea. Tendrá prioridad el personal correspondiente a las unidades prioritarias especificadas en el punto 2.3. El personal que ocupe una plaza con perfil lingüístico y no lo tenga acreditado tendrá preferencia en las listas de los cursos y deberá seguir el plan personal establecido con el cómputo de horas calculadas según su nivel inicial.

Además, el Departamento junto con Euskarabidea podrá organizar cursos de capacitación especializada que responderán a las necesidades comunicativas de los puestos de trabajo.

## **Procedimiento**

El primer objetivo a conseguir es conocer el nivel de conocimiento del euskera que los trabajadores y trabajadoras tienen. Para ello realizarán una prueba de nivel y/o se les realizará una entrevista.

A partir de los resultados del punto anterior, se prepararán planes individuales para cada empleado o empleada que describirán el proceso que llevará a cabo para conseguir el perfil de euskera que su plaza tenga. Las personas que participen en procesos de formación con cargo al tiempo laboral se comprometerán a alcanzar el nivel lingüístico correspondiente a los plazos indicados. El Departamento, por su parte, pondrá a disposición los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el plan.

Las faltas de asistencia deberán ser justificadas en su Dirección General.

Se realizará un seguimiento de cada plan, y al final se evaluará el proceso y el resultado. La evaluación tendrá varias fases: cada año se realizará un informe que refleje el cumplimiento de los objetivos marcados para ese periodo; en la mitad de la planificación se recogerá la marcha de objetivos y medidas a tomar; y al final de proceso se realizará un informe final que refleje la evaluación final y los resultados obtenidos.

### **Formación: número de horas, oferta de cursos, prioridades...**

Los trabajadores y las trabajadoras que no tienen conocimientos de euskera o cuyo nivel es bajo podrán participar en los cursos ordinarios de formación. Se prepararán planes personales que calculen las horas necesarias para lograr el perfil lingüístico necesario tomando como partida el nivel correspondiente. El cálculo se realizará teniendo en cuenta la siguiente tabla:

<b>Niveles</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>
<b>Horas de clase</b>	240	240	240	360	360
<b>Trabajo personal</b>	50	50	75	100	125
<b>Horas totales</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>315</b>	<b>460</b>	<b>485</b>

Los cursos que se ofertarán se adecuarán a las necesidades de formación para alcanzar los objetivos y a los recursos disponibles

En función de las necesidades comunicativas en el trabajo realizado por cada trabajador o trabajadora, se planteará el camino a seguir para lograr la capacitación necesaria para realizar dichas funciones en euskera. El análisis comunicativo marcará la dirección a seguir para adecuarse al perfil lingüístico marcado así como para proponer un cómputo de horas adecuado. Para todo ello se ofrecerán las herramientas y medios de consulta adecuados para capacitar a los trabajadores y las trabajadoras.

Como complemento de todo lo anterior, se concretará un servicio de consulta y de corrección para solventar las dudas que pueden surgir en el trabajo diario.

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Enviar la propuesta definitiva de los perfiles lingüísticos a la Sección de Formación de Euskarabidea	Departamento
Solicitar a la Sección de Formación de Euskarabidea el diseño de un plan de aprendizaje y formación	Departamento
Examinar las necesidades comunicativas del personal al cual se le ha asignado un perfil lingüístico y realizar un plan de aprendizaje y formación	Sección de Formación de Euskarabidea
Presentar al Departamento una propuesta de plan de aprendizaje y formación	Sección de Formación de Euskarabidea
Adecuar el plan de formación a las necesidades de cada una de las personas implicadas	Departamento
Aprobar el plan y comienzo del proceso de formación del personal	Departamento
Realizar el aprendizaje y la formación	Sección de Formación de Euskarabidea

### **3.2.3 Adoptar las medidas necesarias para que las personas que así lo soliciten puedan ser atendidas en euskera**

La atención tanto oral como escrita ofrecida a la ciudadanía se regirá por el Decreto Foral 103/2017, artículos 9, 13 y 17 que hacen referencia a las distintas zonas, y por el artículo 20 que hace referencia a los servicios centrales.

Se confeccionará un Protocolo de Atención a la ciudadanía que servirá de referencia para la atención ciudadana.

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Redactar una guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe a la ciudadanía (Euskarabidea).	Euskarabidea
Definir un protocolo de actuación para aplicar la guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe de la ciudadanía (Departamento).	Departamento
Decidir el modo en que se ha de difundir la guía entre el personal	Departamento

### **3.2.4 Ofrecer a la ciudadanía información escrita bilingüe (digital y en papel).**

Este objetivo se divide, a su vez, en dos:

1. Ofrecer tanto en castellano como en euskera la información y los recursos escritos (tanto digitales como en papel), y con la mayor simultaneidad posible.
2. En lo que respecta a los trámites y las relaciones por escrito (tanto digitales como en papel) dar un servicio adecuado.

El Departamento realizará una clasificación de la documentación escrita (un compendio en el que se agruparán los principales tipos y conjuntos de documentos, no un inventario detallado):

- Documentación que se dirige a la ciudadanía.

- Documentación que recibe de la ciudadanía.
- Documentación de uso interno.

Se analizará si los recursos existentes son adecuados para el cumplimiento del objetivo, y se identificarán las carencias y los vacíos existentes.

Seguidamente, se priorizará aquella documentación que tenga mayor impacto en la ciudadanía. En cualquier caso, por la importancia que actualmente tienen, serán prioritarias las páginas webs, la tramitación electrónica y las redes sociales.

En cuanto a los recursos escritos que mayor impacto pueden tener en la ciudadanía, se prevén las siguientes líneas de trabajo:

- Unificación y simplificación de modelos, e impulso de su uso.
- Diseño de soportes amables, fáciles de usar y claros.
- Traducción.
- Establecimiento de circuitos para algunos tipos de documentos.

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Nombrar a las personas y/o unidades responsables de la coordinación de lo relativo a las necesidades de traducción y del análisis de la documentación escrita (para todo el departamento, o por direcciones generales)	Departamento
Clasificación general de la documentación escrita (descriptiva), identificación de carencias y vacíos, y establecimiento de prioridades.	Departamento y Euskarabidea
Coordinación con la unidad responsable del portal navarra.es (y, en su caso, con la Sección de Traducción).	Departamento y Servicio de Comunicación (y Sección de Traducción)
Establecer prioridades en relación con las Web no alojadas en el portal navarra.es con el fin de que vayan siendo bilingües y/o simétricas (a la vista de la situación actual, serán necesarias el siguiente tipo de actuaciones: adecuación de la estructura informática, traducción de contenidos generales,	Departamento y Sección de Traducción

traducción de contenidos específicos...).	
Prever para las Web que se vayan a alojar fuera del portal navarra.es, desde el principio, qué condiciones son necesarias para que puedan ser bilingües y simétricas.	Departamento
Establecer prioridades con respecto a las aplicaciones del Departamento (especialmente con las dirigidas a la ciudadanía), para que sean bilingües.	Departamento y Sección de Traducción
Prever para las nuevas aplicaciones, desde un principio, qué condiciones son necesarias para que puedan ser bilingües y simétricas.	Departamento
Ofrecer tanto en castellano como en euskera los impresos y formularios (tanto digitales como de papel): unificar modelos, revisar diseños y traducir.	Departamento y Sección de Traducción
Establecer un procedimiento para que las fichas de trámite se publiquen y se actualicen tanto en euskera como en castellano.	Departamento, Servicio de Comunicación y Sección de Traducción
Publicar tanto en castellano como en euskera todas las fichas de trámites (atendiendo al procedimiento que se haya establecido)	Departamento y Servicio de Comunicación (y Sección de Traducción)
Precisar el circuito de lo que se publica en el Portal de Transparencia, tomando en consideración también el euskera (procedimiento común para todos los departamentos)	Portal de Transparencia y Sección de Traducción
Publicar tanto en euskera como en castellano (y de manera simultánea) los documentos que se establezcan en el procedimiento común que se establezca para todos los departamentos	Departamento y Portal de Transparencia
Prever en el procedimiento para la tramitación de proyectos de ley la fase de traducción, y el tiempo necesario para dicha labor, teniendo en cuenta que los proyectos de ley han de ser remitidos en euskera y en castellano al Parlamento.	Secretaría General Técnica del Departamento, Sección de Traducción y Sección de Gestión de Procedimientos con Instituciones Forales
Asesoramiento relativo a la contratación externa de traducciones	Sección de Traducción



Formulación de instrucciones para realizar solicitudes de traducción y criterios para el establecimiento de prioridades	Departamento y Sección de Traducción
Otras (las que proponga el Departamento).	Departamento

### **3.2.5 Rotulación y elementos de información bilingüe de los espacios físicos donde se atiende a la ciudadanía (oficinas, puntos de atención...): paisaje lingüístico**

Se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 10, 14 y 18 del Decreto Foral 103/2017 que definen el uso en cada una de las zonas, y del artículo 21 en lo referente a los servicios centrales de la administración de la Comunidad Foral.

Los datos relativos a la rotulación y a los diversos elementos de información de las unidades se recopilarán comenzando por las unidades prioritarias. Una vez realizado dicho análisis, se tomarán las medidas correspondientes atendiendo a lo dispuesto por el Decreto Foral 103/2017.

Del mismo modo, se identificarán los puestos bilingües mediante carteles de sobremesa, pines o similares.

<b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Crear una ficha para la relación de los lugares en que se va a actuar (oficinas, puntos de atención...)	Euskarabidea
Completar la ficha anterior con la relación de los lugares en que se va a actuar (oficinas, puntos de atención...)	Departamento
Crear una ficha para el diagnóstico del paisaje lingüístico de cada uno de los lugares en que se va a actuar (oficinas, puntos de atención...)	Euskarabidea
Completar el diagnóstico de cada uno de los lugares por medio del personal de cada unidad	Departamento

Enviar las fichas al personal técnico de Euskarabidea	Departamento
Tras examinar las fichas, realizar una propuesta de los elementos que se han de cambiar	Euskarabidea
Tras analizar la propuesta, dar la aprobación definitiva	Departamento
Enviar a la Sección de Traducción los elementos que lo requieran	Departamento
Encargar los soportes nuevos que se necesiten	Departamento
Colocar los elementos nuevos	Departamento
Diseñar la identificación de los puestos de trabajo y/o del personal por medio de carteles de sobremesa, pines, firmas digitales y otros	Euskarabidea
Identificar los puestos de trabajo y/o del personal por medio de carteles de sobremesa, pines, firmas digitales y otros	Departamento

### **3.2.6 Establecer criterios lingüísticos en la adjudicación de servicios públicos**

En los pliegos de condiciones para la contratación de prestación de servicios que realice el Departamento se incorporarán progresivamente cláusulas para asegurar la presencia suficiente y el uso del euskera en las actividades que supongan un uso lingüístico al objeto de garantizar el acceso de manera bilingüe a los mismos por parte de las personas usuarias.

Los servicios atendidos a través de contratación cumplirán los mismos criterios lingüísticos establecidos para los servicios propios del Departamento.

## **4.- ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **4.1.- Estructura organizativa del Plan Lingüístico**

#### **Consejo de Gobierno**

Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera cuenta en su estructura orgánica con el Consejo de Gobierno que actuará como Comisión ejecutiva en los Planes Lingüísticos.

#### **Corresponden al Consejo de Gobierno las siguientes facultades**

- a) Aprobar anualmente la propuesta de anteproyecto de presupuestos del organismo autónomo.
- b) Aprobar el Plan de Gestión Anual y los informes anuales que se elaboren.
- c) Aprobar los planes estratégicos con la periodicidad que el Consejo determine.
- d) Ejercer el control y supervisión de las funciones directivas del organismo autónomo.
- e) Coordinar el desarrollo normativo que en política lingüística deba aplicarse en los Departamentos del Gobierno de Navarra.

#### **Composición**

- a) Presidencia: Persona titular del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.
- b) Vicepresidencia: Persona titular de la Dirección-Gerencia de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.
- c) Vocalías: una persona en representación de cada uno de los departamentos, designada por la persona titular del departamento correspondiente entre las Direcciones Generales o Direcciones-Gerencia en el caso de los organismos autónomos.

d) Secretaría: La persona titular de la Dirección del Servicio de Planificación y Promoción del Euskera.

### **Comisión interdepartamental**

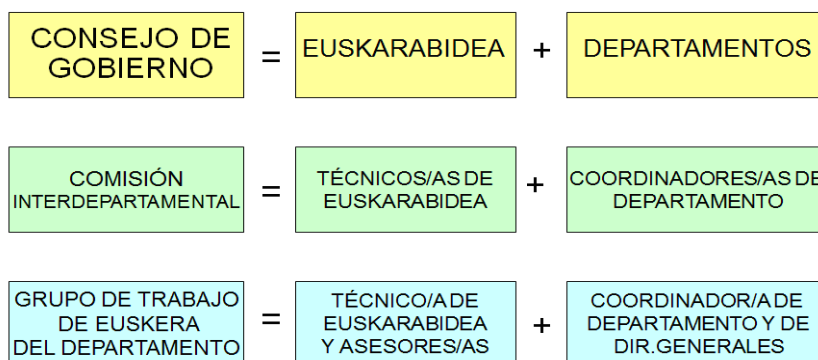
Se creará una comisión técnica interdepartamental, cuyo objeto es hacer efectivo el principio de transversalidad de la política lingüística, en la que participarán, por una parte, los coordinadores o coordinadoras de cada departamento y, por otra, el personal técnico de Euskarabidea, con objeto de realizar una evaluación de las actuaciones, establecer criterios de actuación comunes, intercambiar buenas prácticas, etc.

### **Grupo de trabajo del Departamento de Derechos Sociales**

La estructura de organización y seguimiento del Plan Lingüístico contempla las siguientes figuras:

- Una persona en nombre de cada Dirección General y organismo autónomo, de las cuales una actuará como coordinadora de euskera a nivel de todo el departamento, que será quien impulse, lidere y coordine la ejecución del Plan Lingüístico en las diferentes estructuras orgánicas de su departamento.
- Personal técnico de Euskarabidea.

### **MODELO DE RELACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS PARA LOS PLANES LINGÜÍSTICOS**



### **Coordinador o coordinadora de euskera del Departamento**

El Departamento designará a una persona, que actuará como coordinadora de todo el Departamento.

Las funciones que desarrollará a nivel departamental serán las siguientes:

- Impulsar, liderar y coordinar junto con el resto del personal interlocutor y en colaboración con los técnicos o técnicas de Euskarabidea, las acciones recogidas en el Plan Lingüístico.
- Identificar nuevas iniciativas o necesidades.
- Seguimiento y control.
- Informar al Departamento del desarrollo del I. Plan Estratégico del Euskera.

#### **Personal técnico de Euskarabidea**

Euskarabidea ha designado dos personas técnicas que serán las encargadas de impulsar y coordinar desde Euskarabidea todas las acciones del Plan Lingüístico del Departamento

Las funciones del personal técnico de Euskarabidea serán las siguientes:

- Colaborar en la implantación en el Departamento de las acciones recogidas en el Plan Lingüístico.
- Apoyar y asesorar al coordinador o coordinadora de euskera y al representante del Departamento en todas las materias relacionadas con la política lingüística.
- Coordinarse con los responsables de otros departamentos.

#### **4.2.- Valoración económica de las actuaciones**

Una vez realizado el diagnóstico y recabada información suficiente sobre las medidas a aplicar en el Departamento para cumplir con el Plan y atender las necesidades para la formación del personal, traducción y otras medidas se realizará una valoración

económica del coste de dichas medidas con el fin de dotar partidas específicas en los presupuestos de 2020 y ejercicios sucesivos.

### **4.3.- Evaluación y seguimiento del Plan Lingüístico**

Se realizará una evaluación continua. Para ello, una vez realizado el diagnóstico de la situación del euskera en el Departamento y detectadas las necesidades de formación, traducción y adecuación de los recursos se establecerán los indicadores, de tal forma que a lo largo del año y al final del proyecto se pueda efectuar la evaluación. Junto con los indicadores, se concretará la forma de recoger los datos, así como las personas responsables de efectuar la medición.

El proceso a seguir para ello será el siguiente:

- A comienzo del año se definirá el modo de realizar la evaluación (qué se evaluará, quién lo hará, dónde se recogerán los datos...).
- En distintos momentos se medirá el grado de cumplimiento de las acciones y del Plan Lingüístico. Se trata de una evaluación parcial.
- A la conclusión, se efectuará la evaluación final y los resultados se utilizarán para diseñar el plan de actuación del año siguiente.
- Con periodicidad mensual, se hará el seguimiento de las acciones realizadas y se planificarán las del mes siguiente.

#### **Reuniones de planificación del Plan Lingüístico**

Al objeto de garantizar la buena marcha del Plan y asegurar una sistematización del trabajo, se establecerá un plan anual de reuniones de trabajo y coordinación de los órganos que forman la estructura del Plan Lingüístico.

#### **Informes de seguimiento**

Una vez al año se elaborará un informe de seguimiento en el que se plasmará el estado de situación de la ejecución del Plan Lingüístico, con objeto de rendir cuentas del

trabajo realizado, tanto a nivel interno (Consejo de Gobierno de Euskarabidea) como externo (Consejo Navarro del Euskera), así como a la ciudadanía en general (Portal de Transparencia).

### **Evaluación**

Se realizará al final del período de tres años de vigencia del Plan una evaluación cuantitativa y cualitativa del proceso y de los resultados obtenidos en el mismo.