

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO
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. Análisis de las unidades: atención a la ciudadanía, comunicaciones y recursos.
- 2.4.- Identificación de unidades orgánicas prioritarias

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 asignado a las unidades orgánicas prioritarias
 - 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
- 4.2.- Valoración económica de las actuaciones
- 4.3.- Evaluación y seguimiento

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 Desarrollo Económico 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 para todo el Departamento ha sido realizado por Euskarabidea – Instituto Navarro del Euskera, y en lo correspondiente a Turismo y Comercio, conjuntamente con personal de Turismo.

El [Decreto Foral 1/2017, de 11 de enero](#), por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Desarrollo Económico, establece en su artículo 1º el ámbito competencial del Departamento de Desarrollo Económico, y asigna a la Vicepresidencia de Desarrollo Económico las **competencias** relativas a:

- a la planificación y programación de la actividad económica
- la industria, la energía y la minería
- el fomento de la actividad industrial
- el impulso de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, la calidad y la competitividad

- el control energético y minero
- el impulso de las energías renovables
- la promoción de la internacionalización de las empresas de Navarra
- el impulso y la ordenación de las relaciones laborales y de la economía social
- seguimiento de las políticas económicas de la Unión Europea
- la ordenación y el fomento del sector turístico de Navarra
- la ordenación y fomento del comercio interior y la artesanía
- el consumo
- la proyección, ejecución, conservación, explotación y defensa de la Red de Carreteras de Navarra
- la gestión de obras hidráulicas, ferroviarias y aeroportuarias de interés general o de otras similares que le sean encomendadas
- la geología y geotecnia
- la cartografía
- la planificación, coordinación y ejecución de la política en materia de transportes

Así como el resto de atribuciones que le confieren las disposiciones vigentes.

El Decreto Foral 1/2017, de 11 de enero establece la **estructura orgánica** del Departamento de Desarrollo Económico.

Estructura básica:

- a) Dirección General de Política Económica y Empresarial y Trabajo.
- b) Dirección General de Industria, Energía e Innovación.
- c) Dirección General de Turismo y Comercio.
- d) Dirección General de Obras Públicas.
- e) Servicio de Gestión Económico Presupuestaria y Control del Gasto.
- f) Secretaría General Técnica.

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 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 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 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
Vascofona	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 vascofona	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
TOTAL	640.476	100	317.885	100	322.591	100

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 vascofona (%)		Zona mixta (%)		Zona no vascofona (%)		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 de euskera. En este grupo en la zona vascofona 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 cuatro cuestiones:

- La situación de partida en el número de plazas en las que se ha establecido un conocimiento de euskera (plazas bilingües)
- Los datos disponibles acerca del conocimiento de euskera del personal del Departamento.
- Análisis de las unidades del Departamento: atención a la ciudadanía, comunicaciones y recursos.
- Identificación de las unidades orgánicas prioritarias.

2.1.- Situación de partida

En el momento de elaborar este plan, en la plantilla orgánica las plazas correspondientes al Departamento de Desarrollo Económico era 394, de las cuales el requisito de conocimiento de euskera en el Departamento era de 0.

Total Plazas Desarrollo Económico	Plazas bilingües	Proporción
384	0	0%

De las 384 plazas (excluidos del total las de los miembros del Gabinete, el Consejero y los/las Directores/as Generales), 343 están situadas en Pamplona/Iruña y zona Pamplona/Iruña (Burlada/Burlata, Cordovilla) y hasta 21 plazas más en la zona mixta (Aoiz/Agoitz, Roncal/Erronkari, Olite/Erriberri, Tafalla, Estella-Lizarra, Sangüesa/Zangoza). En total, 364 plazas se sitúan en la zona mixta.

Existen **13 plazas** vinculadas a este departamento situadas en la **zona vascofona**, en **Mugairi (5)** e **Irurtzun (8)**, todas ellas pertenecientes a la Dirección General de Obras Publicas, Negociado de Conservación Navarra Norte y Oeste y con perfil lingüístico de euskera como mérito, en una zona en la que un 61,1 % de la población es vascohablante y un 13,4 % vascohablantes pasivos. De los puestos citados, 9 son de vigilante carreteras y 2 de ingeniero técnico de obras públicas y 2 técnicos de obra civil.

Respecto a las plazas bilingües con relación al número de plazas por Direcciones Generales, la situación es la siguiente:

Número de plazas bilingües			
Unidades	Nº Plazas	Plazas bilingües	Proporción
DIRECCION GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGIA E INNOVACION	55	0	%0
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS	176	0	%0
DIRECCION GENERAL DE POLITICA ECONOMICA Y EMPRESARIAL Y TRABAJO	69	0	%0
DIRECCION GENERAL DE TURISMO Y COMERCIO	63	0	%0
SECRETARIA GENERAL TECNICA	21	0	%0
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO . TOTAL	384	0	%0

La **Dirección General de Turismo y Comercio** ha sido estudiada aparte por su especial relación con la ciudadanía y los usuarios.

El número de plazas de la Dirección General de Turismo y Comercio, según la última plantilla citada es de 2 en la propia Dirección General, 45 en Turismo, 16 en Consumo y Arbitraje, haciendo un total de 63 plazas contando con las plazas adscritas directamente a la Dirección excluida la de la Directora General. En la actualidad (2018) siguen trabajando en Turismo 45 personas y en Consumo, 16. No hay plazas bilingües.

Dirección General / Servicio	Plazas	Plazas bilingües	Proporción
Dirección General	2	0	0%
Turismo y Comercio	45	0	0%
Consumo y Arbitraje	16	0	0%
D. G. de Turismo y Comercio	63	0	0%

El reparto de las plazas por género queda así, teniendo en cuenta que no todas las plazas están cubiertas con personal funcionario:

Dirección General 2		
Mujeres	Hombres	Vacantes
0	0	2
Turismo 45		
Mujeres	Hombres	Vacantes
27	10	8
Consumo y Arbitraje 16		
Mujeres	Hombres	Vacantes
4	4	8
31	14	18

Tampoco hay plazas que tengan el euskera como mérito, si bien se ha valorado dentro de las convocatorias (BOLETÍN Nº 89 - 10 de mayo de 2017) para la constitución de listas, dentro de una prueba obligatoria sobre conocimientos de euskera, inglés, francés y alemán, y en ella el euskera era valorado como el inglés.

2.2.- Conocimiento de euskera del personal

En la actualidad, para concretar el nivel de conocimiento de euskera de el personal el Departamento de Desarrollo Económico solo se dispone de los datos de formación de la plantilla que ha acudido a formación en Euskarabidea, excepto en el caso de **la Dirección General de Turismo**, donde se realizó una encuesta personal con otros fines, pero que recogió la pregunta del conocimiento de lenguas, incluido el euskera-

A excepción de los servicios de Marketing Turístico y de Ordenación y Fomento del Turismo y del Comercio de la DG de Turismo y Comercio en los que se ha realizado una encuesta individualizada a su personal y a partir de la cual existen datos del conocimiento individualizado de euskera, no ha habido oportunidad de realizar una encuesta personalizada parecida en el resto de unidades administrativas dependientes del Consejero de Desarrollo Económico (Servicio de Consumo y Arbitraje de la DG de Turismo y Comercio, DDGG de Industria, Energía e Innovación, de Política Económica, Empresarial y Trabajo y de Obras Públicas, SGT y Servicio de Gestión Económico-Presupuestaria y Control del Gasto).

Para el resto del Departamento de Desarrollo Económico, y a falta de información más completa, tomaremos como referencia los datos que la administración posee del personal que ha participado en actividades formativas en euskera en el Euskaltegi de Euskarabidea. De todas formas, es de suponer que el número de personas que tienen conocimiento de euskera, bien por aprendizaje natural o por aprendizaje posterior en otras entidades, es más elevado.

Estos son los datos de conocimiento de euskera del **personal que ha participado en actividades formativas en euskera en el Euskaltegi de Euskarabidea** en las principales unidades del Departamento, según los datos disponibles,

Conocimiento de euskera del personal del Departamento de Desarrollo Económico					
Unidades	Nº Plazas	Nivel Euskera (*)			
		Bajo		Alto	
DIRECCION GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGIA E INNOVACION	55	6	10,9%	8	14,5%
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS	176	25	14,2%	12	6,8%
DIRECCION GENERAL DE POLITICA ECONOMICA Y EMPRESARIAL Y TRABAJO	69	6	8,6%	5	7,2%
DIRECCION GENERAL DE TURISMO Y COMERCIO	63	17	26,9%	10	15,8%
SECRETARIA GENERAL TECNICA	21	4	19%	2	12,5%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO. TOTAL	384	58	%15,1	37	%9,6

(*)El nivel de euskera se ha clasificado en dos categorías: bajo (niveles A1, A2 y B1) y alto (niveles B2 y C1)

99 trabajadores y trabajadoras han tomado parte a lo largo de los años en los cursos impartidos por Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera:

95 personas de los que 37 se encuentran en los niveles superiores (B2, C1 y cursos específicos) y 58 en los niveles inferiores (B1, A2 y A1).

Los 4 restantes, son 2 en autoaprendizaje sin nivel y 2 en Alfabetatze (curso de adaptación del dialecto al euskera estándar)

Teniendo en cuenta el tipo de puesto de trabajo, el personal del departamento que tiene nivel avanzado de euskera queda así:

Puestos de trabajo	Total plazas	Personas B2-C1-Técnico
Administración y auxiliares ad.	77	8
VIGILANTE CARRETERAS	26	1
TECNICO/A DE OBRA CIVIL	16	2
JEFATURAS	104	10
TAP (Econ)	12	1
TAP (Jurídica)	16	2
INGENIERÍA TÉCNICA	16	1
DELINEANTE	2	1
TGM	4	4
OAT (ofi.acti.tur.)	12	4
TÉCNICO/A ACTIVIDADES Y EMPRESAS TURÍSTICAS	6	2
DIPLOMADO/A EN EMPRESARIALES	10	1

Del resto de puestos de trabajo no se conocen datos en relación al conocimiento del euskera.

A continuación, se ofrecen los datos disponibles por unidades del Departamento en cuanto a conocimiento de euskera del personal

Dirección General de Turismo y Comercio

Los datos y conclusiones que se presentan aquí se obtuvieron gracias a la encuesta realizada en Turismo y Comercio. En Consumo y Arbitraje no se llevó a cabo la encuesta y, por tanto, no se dispone de esa información.

En la Dirección de Comercio y Turismo, excluidos Consumo y Arbitraje, se realizaron encuestas en las que se requirió desde la propia Dirección información sobre el nivel de conocimiento de las distintas lenguas, incluido el euskera, y de la disponibilidad de atender en esta lengua, por tanto en ese caso la información es muy exacta. Este es el resultado:

Actualmente, se dispone de los datos concretos obtenidos de la **encuesta realizada en Turismo a finales de 2017**. Encuesta que recogía, entre otras, la pregunta sobre el conocimiento de euskera, la disposición a recibir formación en esta lengua, la necesidad de uso en el trabajo y la disponibilidad a trabajar también en ella.

Esta encuesta aporta una fotografía lo suficientemente representativa de la situación del conocimiento de euskera en Turismo, ya que se hizo por medio de entrevistas personales a toda la plantilla.

Atendiendo a los datos de la encuesta y los de formación que posee Euskarabidea, **esta es la situación:**

De la encuesta realizada a 43 trabajadores/as de Turismo, excluidas las personas en Dirección General, jefaturas de servicio, becarios/as y vacantes, pues no han sido entrevistadas, **24 declaran conocimiento en mayor o menor grado de euskera**. Esto supone un 55,8% del total de respuestas.

La fotografía no es tan exacta en el **Servicio de Consumo y Arbitraje** en el que no se realizó la encuesta. Se trata de un Servicio que físicamente se encuentra separado de Turismo, y posee sede y registro propios en otro lugar.

Sobre **Consumo y Arbitraje**, se poseen los datos del personal que ha participado en actividades formativas en Euskarabidea.

Cabe pensar que el número de personas que tienen conocimiento de euskera, bien por aprendizaje natural o por aprendizaje posterior de la misma en otras entidades, es más elevado, pero a día de hoy no se dispone de dichos datos.

Según los datos obtenidos referentes a la formación en Euskarabidea, el porcentaje de personal capacitado en euskera dentro de Consumo y Arbitraje, es del 25%.

En el siguiente cuadro se reúnen los datos procedentes de la citada encuesta y de los datos de formación de Euskarabidea

Conocimiento de euskera del personal de la Dirección General de Turismo y Comercio por Servicios			
Unidades	Personal entrevistado	Nivel euskera	
		Bajo	Alto
Marketing y Desarrollo (ENCUESTA)	25	12	6
Ordenación y Fomento(ENCUESTA)	18	4	2
Consumo y Arbitraje (Euskarabidea)	16	1	3

El nivel de euskera se ha clasificado en dos categorías: bajo (niveles A1, A2 y B1) y alto (niveles B2 y C1)

Para completar el diagnóstico se aportan los datos sobre el tipo de puesto de trabajo que ocupa el personal dentro de la Dirección que tiene certificado el nivel de euskera. En esta tabla aparece el personal que ha conseguido una certificación.

Puestos de trabajo	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personas con titulación B1-B2-C1	%
Puestos de mando	10	0	0%	3	30%
Técnicos y técnicas de empresas y actividades turísticas (TEAT)	6	0	0%	2	33%
Oficiales de actividades turísticas (OAT)	11	0	0%	7	58%
Diplom. en Ciencias Empresariales	3	0	0%	1	33%
TGM (Administración)	3	0	0%	1	33%
Total	33	0	0%	14	28%

De los tres Servicios que forman parte de la Dirección General, se recogen los datos de conocimiento de euskera en los lugares en donde existe **atención directa a la ciudadanía**.

En Turismo y Comercio la atención es normalmente telefónica y por correo electrónico, y en algunos casos presencial.

Conocimiento de euskera del personal de las unidades seleccionadas					
Unidades	Nº Plazas	Nivel euskera			
		Bajo		Alto	
Registro en Consumo y Arbitraje	3	0	0%	0	0%
Atención a la ciudadanía/entidades/consorcios	23	15	65%	4	17,3%
Oficinas de Turismo	?	?		?	
Total	26	15	57%	4	15,3%
Registro compartido de Cultura (Turismo NO tiene registro propio) dirección General de Turismo-Institución Príncipe de Viana	3	0	0%	1	33,3%

En cuanto a los principales puestos de atención a la ciudadanía de Turismo y Comercio, según los datos disponibles pertenecientes a la encuesta citada, 23 de los 43 entrevistados/as de Turismo, declaran que tienen atención a toda la ciudadanía.; 19 de ellos con entidades, consorcios turísticos, asociaciones etc, de toda Navarra. De esas personas 15, tienen un nivel bajo y 4 un buen nivel.

Encuestas Turismo	Relación ciudadanía, consorcios y entidades toda Navarra	Conocen euskera	Nivel bajo	Nivel alto
43	23	19 (44,1%)	15	4

Disposición a la atención en euskera y necesidad de formación en Turismo

Según las entrevistas realizadas en Turismo, **31** personas estarían dispuestas a formarse en euskera, 18 en el Servicio de Marketing Turístico (6 de ellas con nivel alto y el resto, 12, bajo) y 13 en Ordenación y Fomento (2 con nivel alto).

Las **8** personas que poseen nivel alto estarían **dispuestas a dar atención** en euskera, si bien **2** declaran **necesitar formación** para su trabajo, 3 están suficientemente formados para hacerlo y el resto manifiesta cierta inseguridad lingüística para dar el servicio.

Oficinas de turismo.

En Navarra existen 11 oficinas de turismo ubicadas en las principales localidades turísticas y organizadas en 4 zonas:

-Pirineos: Roncal/Erronkari, Ochagavía/Otsagabia, Orreaga/Roncesvalles, Bertiz, Lekunberri. Estas tres últimas están en la zona vascofona y el resto en la zona mixta.

Sobre el nivel de conocimiento de euskera del equipo no se poseen demasiados datos. Únicamente que en la de Ochagavía/Otsagabia hay una persona que tiene nivel alto y en Lekunberri también.

-Cuenca de Pamplona (Pamplona/Iruña) en la zona mixta.

-La Zona Media: Sangüesa/Zangoza, Olite/Erriberri, Estella-Lizarra y Javier. Las tres primeras, en la zona mixta y Javier, en la zona no vascofona.

-La Ribera (Tudela) Zona no vascofona.

De estas, la de **Estella-Lizarra** depende directamente de la Dirección General, para el resto, el servicio está externalizado.

Aunque la mayoría son gestionadas por entidades privadas o públicas fuera del Gobierno de Navarra, merecería la pena ver el nivel de conocimiento de euskera del personal laboral de estas oficinas.

En la zona vascofona hay 17 oficinas/puntos de información turística.

En la zona mixta hay 7 puntos de información turística gestionados desde otras entidades.

El resto, 15, se encuentran en la zona no vascofona.

Servicio de Consumo y Arbitraje

Según la información recabada por la Dirección del Servicio, el Servicio de Consumo y Arbitraje, cuenta además de las 16 plazas de funcionario según los últimos datos de plantilla orgánica (se informa que ocupando su puesto y en activo hay 11, 2 de las 16 plazas estarían ocupadas por interinos y 3 de las 16, por personal en servicios especiales de formación), con 6 personas contratadas externas. Del personal funcionario del Servicio de Consumo hay **2** personas con conocimiento avanzado de euskera. (Una de estas dos personas es traductor de formación). En el resto del personal funcionario del Servicio de Consumo, las hay con un conocimiento medio, medio-bajo de euskera, que no ha podido ser evaluado.

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Servicio de Consumo y Arbitraje	16	0	0%	2	12,5%

De las 6 personas contratadas externas, 4 tienen formación en euskera a nivel avanzado. La contratación de estas personas se hace a través de un encargo a la empresa pública Tracasa Instrumental. En las condiciones de contratación, para la selección de personal, Tracasa Instrumental valora el conocimiento del euskera.

En Consumo y Arbitraje existe un **Registro** en el que, según los datos que constan sobre el conocimiento de euskera, ninguna persona funcionaria tiene conocimiento para atender en bilingüe.

Servicio de Gestión Económico Presupuestaria y Control del Gasto

Según la información recabada por la Dirección del Servicio, el Servicio cuenta con **9** plazas de funcionario que no tienen asignado perfil lingüístico en euskera. El personal que ocupa las plazas no tiene conocimiento de euskera.

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Servicio de Gestión Económico Presupuestaria y Control del Gasto	9	0	0 %	0	0%

Secretaría General Técnica

Según la información recabada por la Dirección del Servicio, la secretaría General Técnica cuenta con 21 plazas de funcionario, una de ellas vacante. En la SGT hay tres personas con conocimiento de euskera a nivel avanzado y probablemente pueda haber personas con conocimiento a nivel medio, medio-bajo, que no se ha podido evaluar ni cuantificar

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Secretaría General Técnica	21	0	0%	3	14 %

Dirección General de Política Económica, Empresarial y Trabajo

Servicio de Política Económica

El Servicio de Política Económica cuenta con 4 plazas de funcionario. No tienen conocimiento de euskera.

Servicio de Proyección Internacional

20 plazas asignadas a este Servicio. Ninguna tiene asignado perfil lingüístico. De las 20 personas que ocupan las plazas, 3 tienen conocimiento avanzado de euskera (1 euskaldun zaharra/traductor + 2 euskaldun berris nivel avanzado). Es presumible que entre el resto haya personas con algún conocimiento de euskera pero no se puede concretar el mismo, por falta de evaluación individualizada.

Servicio de Fomento Empresarial

21 plazas de funcionario asignadas. 9 de las 21 plazas de funcionarios están vacantes. 7 de las 9 vacantes están ocupadas bien por interinos, bien por personal en servicios especiales de formación. 0 plazas con perfil lingüístico asignado en euskera. Una de las funcionarias titular de plaza en este Servicio tiene nivel avanzado de euskera.

Cuenta además 3 personas contratadas externas. 2 de las 3 personas contratadas externas tienen nivel avanzado de euskera.

Servicio de Trabajo

El servicio de Trabajo cuenta con 20 plazas de funcionario, una de ellas vacante. No tienen conocimiento de euskera

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Servicio de Política Económica	4	0	0%	0	0 %
Servicio de Proyección Internacional	20	0	%0	3	15 %
Servicio de Fomento Empresarial	21	0	%0	3	14,3 %
Servicio de Trabajo	20	0	0%	0	0 %

Dirección General de Industria, Energía e Innovación

Negociado de Promoción y Observatorios

1 persona. No tiene conocimientos de euskera

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Negociado de Promoción y Observatorios	6	0	0%	?	%
Servicio de I+D+i	12	0	0%	?	%
Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial	23	0	0%	?	%
Servicio de Asistencia Jurídica y Administrativa (SAJA)	11	0	0%	?	%

Dirección General de Obras Públicas

	Total plazas	Plazas bilingües	%	Personal nivel avanzado euskera	%
Servicio de Estudios y Proyectos	6	0	0%	?	%
Servicio de Construcción	12	0	0%	?	%
Servicio de Conservación	23	0	0%	3	13,04%
Servicio de Transportes	11	0	0%	?	%

2.3. Análisis de las unidades: atención a la ciudadanía, comunicaciones y recursos

Seguidamente se describe la atención a la ciudadanía que se ofrece desde el Departamento de Desarrollo Económico.

En un primer intento de acercamiento a la identificación de plazas para a las que asignar perfil lingüístico de euskera en el Departamento de Desarrollo Económico se ha hecho este ejercicio de descripción de la articulación de la atención a la ciudadanía en sus diversas modalidades por parte de las distintas unidades administrativas.

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y EMPRESARIAL Y TRABAJO Y EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA E INNOVACIÓN (EDIFICIOS INTELIGENTES)

- OFICINA DE REGISTRO GENERAL E INFORMACIÓN GENERAL (PLANTA BAJA EDIFICIOS INTELIGENTES)

En la planta baja de Tomás Caballero 1 está ubicado un puesto de Registro General e Información.

Jurídicamente es un registro del Servicio Navarro de Empleo, aunque es atendido al 50% por el SNE y el SAJA.

Habitualmente están ubicadas en este puesto dos personas, una del SNE y otra del SAJA. Aunque para atenderlo se turnan 6 personas, 3 de cada una de dichas entidades.

Las personas de la oficina de información atienden las consultas presenciales de primer nivel utilizando la información que figura en la página Web y en el Catálogo de Trámites.

Si no se dispone de la información solicitada se remite al consultante a las personas responsables de esa concreta actividad (ayuda, inscripción en un registro, etc.).

En cada servicio está identificado un número de teléfono al que se pueden derivar las consultas que no pueden ser atendidas por la oficina de información general.

Además de las consultas presenciales atiende el teléfono específico para ello y la cuenta desarrollo.economico@navarra.es. Este teléfono y correo electrónico aparecen en la página web del Departamento en el apartado “contacto del departamento” para el área de “Economía, Industria e Innovación”.

Actualmente, desde el SAJA, no se puede realizar una atención adecuada en euskera en el Registro de la Planta baja de los Edificios Inteligentes, en la atención al teléfono o en el correo electrónico de información general del Departamento de Desarrollo Económico.

- REGISTRO AUXILIAR DEL SERVICIO DE TRABAJO (1ª PLANTA EDIFICIOS INTELIGENTES)

El Servicio de Trabajo tiene una oficina específica de registro auxiliar.

Su trabajo se circunscribe a dar entrada a los documentos que se presentan por las personas que acuden al Servicio. Este trabajo (anotar en el Registr@ los documentos recibidos) no se realiza de manera específica por una persona, lo realizan los administrativos de las diferentes secciones.

- ATENCION AL PÚBLICO POR LOS DIFERENTES SERVICIOS CENTRALES

En cada servicio se atienden las consultas que les son realizadas, ya sea de manera directa (por ejemplo porque la persona que realiza la consulta ha visitado antes una ficha del Catálogo de Trámites) o derivadas del puesto de información general.

El Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial tiene asignada de forma permanente una persona para atender y canalizar las consultas y trámites en el Servicio. Esta persona presta también apoyo a la Sección de Plan Energético. Actualmente no se ofrece una atención en euskera.

- SERVICIO DE ASESORAMIENTO / PUNTO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR (EDIFICIOS INTELIGENTES)

Este servicio es prestado en el Servicio de Política Económica y Empresarial por una persona que no tiene conocimientos de euskera.

Este servicio de asesoramiento se apoya en la web Navarra Emprende, que es gestionada por el SNE y CEIN.

- SERVICIO DE ASESORAMIENTO / PUNTO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR (C/ Leyre. Convenio Gobierno de Navarra-Ayuntamiento de Pamplona-CEIN)

Hay una persona de CEIN con conocimiento de euskera a nivel avanzado que garantiza, mediante un sistema de derivación según demanda y cita previa, la atención en euskera al emprendedor que así lo solicite. Informa la Directora de CEIN que el número de solicitudes de atención en euskera en este servicio de asesoramiento al emprendimiento son muy pocas

PÁGINAS WEB

Dentro del Portal de Internet del Gobierno se han creado los siguientes temáticos:

- Empresas y Emprendedores
- I+D+i
- Actividad minera
- Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales
- Plan de Internacionalización
- Energía, eficiencia energética y renovables.

De estos portales temáticos el único que tiene una estructura distinta es el del Plan Internacional, cuyo mantenimiento se realiza por una empresa externa. Los otros se han elaborado utilizando la plantilla corporativa y se mantienen por el SAJA con los contenidos que proporcionan los diferentes servicios. La

información contenida en estos portales temáticos está disponible sólo en castellano.

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS

La Dirección General de Obras Públicas está ubicada en la Avenida de San Ignacio nº 3 de Pamplona, a excepción del Servicio de Transportes que se encuentra en C/ Alhóndiga, 1 – 2ª planta y los diversos Centros de Conservación de Carreteras distribuidos por la geografía de la Comunidad Foral de Navarra.

En la planta baja de la Avenida de San Ignacio nº 3 está ubicado un puesto de **Registro General e Información al público**, dependiente de Secretaría General Técnica. Este puesto es atendido por una persona contratada externa , que en caso de ausencia, es suplida por sus compañeros de oficina, 6 personas. En la actualidad, esa persona tiene un conocimiento de euskera que le permite realizar una adecuada atención del público. La plaza está vacante

En la oficina de Registro General e Información al público se atienden las consultas de primer nivel (presencial, telefónica) utilizando la información que figura en la página web. Si no se dispone de la información solicitada, se remite al consultante a las personas responsables de esa concreta actividad (expropiaciones, autorizaciones, etc).

Además de las consultas presenciales, la Dirección General de Obras Públicas dispone de teléfonos y direcciones de correo electrónico de contacto que aparecen en la página web del Departamento en el apartado “contacto del departamento” para las áreas de “Obras Públicas” y “Transportes”: teléfonos, direcciones electrónicas y postales/ubicación.

- ATENCIÓN AL PÚBLICO POR LOS DIFERENTES SERVICIOS CENTRALES

En cada Servicio se atienden las consultas que les son realizadas, ya sea de manera directa (por ejemplo porque la persona es conocedora de a quién se ha de dirigir) o derivadas del puesto de información general.

Dos personas del Servicio de Estudios y Proyectos atienden la **Tienda de Cartografía** de forma permanente, para atender consultas y pedidos. No se

ofrece el servicio en euskera. En la página web del Departamento, en el apartado “Temas relacionados: Infraestructuras” figura un link, en castellano, de “Venta de Cartografía”, en el que figuran además los datos de contacto: teléfonos, dirección electrónica y postal/ubicación.

El Servicio de Transportes tiene su propio puesto de Información ubicado en la C/Alhóndiga, 1-2ª planta. El mostrador tiene 2 zonas indicadas por dos carteles: “Sanciones” y “Autorizaciones”. Si la consulta a realizar es de un tema diferente (convocatorias, carnet joven, etc), se deriva a la unidad responsable del tema concreto. Cada zona del mostrador es atendida por 4 personas que se turnan entre ellas. El servicio no se ofrece en euskera.

Los Centros de Conservación de Carreteras adscritos al Servicio de Conservación son:

- Centro de Conservación de Pamplona
- Centro de Conservación de Aoiz.
- Centro de Conservación de Tafalla.
- Centro de Conservación de Tudela.
- Centro de Conservación de Estella-Lizarra.
- Centro de Conservación de Irurtzun.
- Centro de Conservación de Mugairi.

En estos Centros no hay unidades de información como tal, pero el personal adscrito a ellos atiende a público en asuntos concretos de su competencia. Varios Centros atienden en su totalidad o en parte a la zona vascofona (Mugairi, Irurtzun, Estella-Lizarra Aoiz/Agoitz y Pamplona/Iruña). En Mugairi (dos personas) y en Irurtzun (una persona) son bilingües castellano-euskera. La mayoría del personal no tiene conocimiento de euskera.

- **SERVICIO WEB**

La Dirección General de Obras Públicas cuenta con la siguiente página web:

<http://www.cfnavarra.es/obraspublicas/index.htm>

La información figura solamente en castellano. Se puede traducir. Es gestionada por la propia Dirección General.

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

La Secretaría General Técnica está ubicada en la Avenida de San Ignacio nº 3 de Pamplona. En la planta baja está ubicado un puesto de Registro General e Información al público atendido por una persona contratada externa, que en caso de ausencia, es suplida por sus compañeros de oficina, 6 personas. En la actualidad, esa persona tiene un conocimiento de euskera que le permite realizar una adecuada atención del público. La plaza está vacante.

En la oficina de Registro General e Información al público se atienden las consultas de primer nivel (presencial, telefónica) utilizando la información que figura en la página web. Si no se dispone de la información solicitada, se remite al consultante a las personas responsables de esa concreta actividad.

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL SERVICIO DE CONSUMO Y ARBITRAJE

El Servicio de Consumo y Arbitraje desde la Sección de Defensa de los Consumidores y Arbitraje de Consumo, presta Atención Telefónica, a niveles general y especializado y Atención Presencial especializada. Este servicio lo presta personal contratado por medio de un encargo a una empresa pública (TRACASA instrumental). En las condiciones de contratación, para la selección de personal, TRACASA valora el conocimiento del Euskera.

Se dispone también del dato del **volumen de atención** a la ciudadanía de 2016, procedente de un estudio interno realizado dentro del Gobierno de Navarra: en este registro se hicieron 5.230 registros. Este Registro ocupa el décimo lugar por número de registros de las 27 oficinas de registro que hay.

Son tres trabajadoras, de las que sólo una es funcionaria con más de tres años de servicio.

Hay también datos pertenecientes área de Consumo, que atiende a la totalidad de la ciudadanía desde sus dependencias en Pamplona/Iruña: hasta agosto de 2015 se realizaron 312 actuaciones de control de mercado. En cuanto a la atención al consumidor, se han atendido 1.730 reclamaciones, se han hecho 653 mediaciones y se han gestionado 298 arbitrajes.

Atendiendo este servicio se encuentran 6 personas, 4 Técnicos de Consumo y 2 Jurídicos, especialistas en Consumo. De estas seis personas 4 tienen formación en Euskera, prestando la atención en este idioma si es necesario por demanda. Igualmente tienen conocimientos de otros idiomas (Inglés).

Este Servicio tiene también **Registro General**. Lo atienden de forma rotatoria varios administrativos y si es necesario, personal de atención presencial o telefónica contratado. Si se demanda la atención en Euskera, se atiende la demanda.

A las oficinas comarcales se desplaza, si es necesario, alguno de los técnicos que domina el euskera.

El resto del Servicio no tiene atención al público, pero si disponemos de dos personas con conocimiento avanzado de euskera, una de ellas es traductor de formación.

Otros recursos

- Impresos y Formularios Servicio Consumo y Arbitraje: Toda nuestra papelería y rotulación se encuentra en bilingüe
- Web Servicio Consumo y Arbitraje: la información disponible en la web dirigida a la ciudadanía no es bilingüe. Existe una disposición favorable a que la misma se oferte bilingüe.

2.4.- 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 y teniendo en cuenta los objetivos específicos previstos en el artículo 3, se proponen las siguientes unidades orgánicas:

1. Los **puntos de información**, tanto presenciales como telefónicos, en los que se proporciona atención oral y escrita a la ciudadanía y los **registros** generales de documentos, al ser básicos en la comunicación del departamento con la ciudadanía.

Direcciones Generales de Política Económica y Empresarial y Trabajo (DGPEET) e Industria, Energía e Innovación (DGIEI)

- Oficina de registro general e información general (Planta baja Edificios Inteligentes)

Secretaría General Técnica

- Registro General e Información al público (San Ignacio 3)

Dirección General de Turismo y Comercio

Servicio de Consumo y Arbitraje

- Oficina de registro

Puntos de información del Departamento (presencial, escrita, redes, telefónica...):

Dirección General de Industria, Energía e Innovación

Servicio de Asistencia Jurídica y Administrativa

- Sección de Apoyo a la Modernización

Dirección General de Política Económica y Empresarial y Trabajo

- Servicio de asesoramiento / Punto de atención al emprendimiento (C/ Leyre. Convenio Gobierno de Navarra – Ayuntamiento de Pamplona-CEIN)

Dirección General de Turismo y Comercio

Servicio de Consumo y Arbitraje

- Cita Previa de Consumo
- Sección de Defensa de los Consumidores y Arbitraje de Consumo

2. Los centros de la **zona vascófona**, los equipos administrativos y los equipos profesionales que radican o se desplazan a ellos, en función de la realidad sociolingüística de la zona que atiendan. En cada centro se tenderá a definir y cubrir progresivamente las plazas necesarias acordes a la proporción de ciudadanos y ciudadanas que conocen el euskera y desean ser atendidos en dicha lengua.

Dirección General de Obras Públicas

- Sección de Conservación. Negociado de Conservación y Vialidad Navarra Oeste. Irurtzun
- Sección de Conservación. Negociado de Conservación y Vialidad Navarra Oeste. Mugairi

En este apartado se refieren los centros de Conservación que atienden a parte de la zona vascófona

- Oficina de Conservación Pamplona/Iruña
- Oficina de Conservación de Aoiz/Agoitz
- Oficina de Conservación de Estella-Lizarra

3. Los **Servicios centrales**, especialmente los servicios de **atención oral** a la ciudadanía y la **atención escrita** de información general, documentos, notificaciones y comunicaciones que se irán redactando de forma bilingüe.

Dirección General de Política Económica y Empresarial y Trabajo.

- Sección de Fomento de la Inversión. Asesoramiento a emprendimiento
- Servicio de Proyección Internacional Plan Internacional de Navarra

- Sección de Fomento de la Inversión. Negociado de ayudas a empresas agroalimentarias
- Servicio de Trabajo. Sección de Prevención de Riesgos y Relaciones Laborales

Dirección General de Industria, Energía e Innovación

- Sección de Registro de Empresas y Seguridad Industrial
- Servicio I+D+I
- Sección de Apoyo a la Modernización.

Dirección General de Obras Públicas.

- Sección de Cartografía.
- Negociado de conservación y vialidad Navarra centro-norte
- Sección de seguridad vial y centro de control
- Sección de Explotación
- Servicio de Transportes
- Sección de inspección y junta arbitral del transporte.

Secretaría General Técnica.

- Sección de régimen interior y asistencia administrativa

Dirección General de Turismo y Comercio.

Los servicios de **Turismo y Comercio** que se ofrecen con relación directa a la ciudadanía, entidades y Consorcios especialmente de la zona vascofona, tales como campañas informativas y publicitarias, información sobre subvenciones, inspecciones de servicios, promoción de productos turísticos, arbitraje de consumo...

Servicio de Marketing Turístico,

Servicio de Ordenación y Fomento del Turismo

Sección de Defensa de los Consumidores y Arbitraje de Consumo

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.

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 del 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 relizar durante el periodo de vigencia previsto para este Plan, que es de dos 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 y en la disposición adicional séptima 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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
Identificar 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 y DG de Función Pública
Tras examinar la propuesta y realizar las adaptaciones necesarias, se propone asignar 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 aprobación de Decreto Foral de modificación de Plantilla Orgánica	Función Pública

3.2.2 Ofrecer formación en euskera al personal del Departamento asignado a las unidades orgánicas prioritarias.

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 de 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 que su 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 las deberá justificar 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 que su nivel es bajo podrán participar en los cursos ordinarios de aprendizaje. 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:

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

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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
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 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 prestación de dicho servicio.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
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
Dar visibilidad a la atención bilingüe en aquellas unidades que así lo ofrezcan	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 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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
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
Identificar las carencias y vacíos con respecto a los recursos y trámites escritos y establecer de prioridades.	Departamento y Euskarabidea
Coordinarse 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, traducción de contenidos específicos...).	Departamento y Sección de Traducción
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) aquellos documentos que así se indiquen 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 Técnica del Departamento, Sección de Traducción y Sección de Gestión de Procedimientos con Instituciones Forales
Asesorar en lo relativo a la contratación externa de traducciones	Sección de Traducción
Formular instrucciones para realizar solicitudes de traducción y criterios para el establecimiento de prioridades	Departamento y Sección de Traducción
Otras (las que proponga el 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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	RESPONSABLE
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 conlleven un uso lingüístico a fin de garantizar el acceso de manera bilingüe a las mismas 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

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 de Acción.

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:

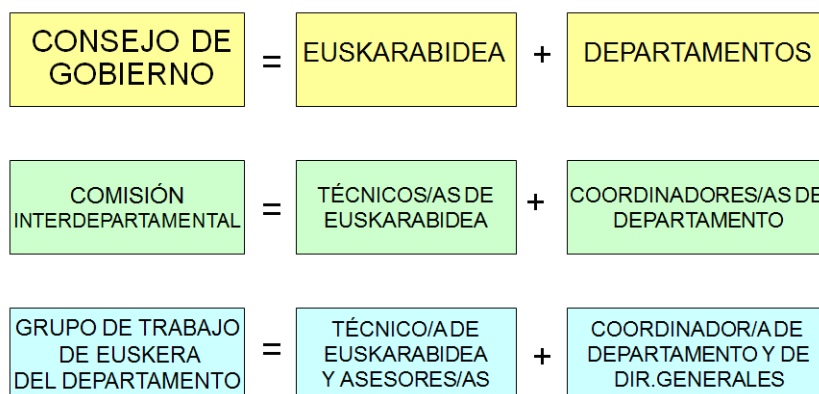
Se creará una comisión técnica interdepartamental, cuyo objeto es hacer efectivo el principio de transversalidad de la política lingüística, en la que participan, por una parte, los coordinadores o coordinadoras de cada departamento y, por otra, el personal técnico de Euskarabidea, con objeto de realizar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

Grupo de trabajo del Departamento de Desarrollo Económico:

La estructura de organización y seguimiento del Plan 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 de actuación 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 de actuación.
 - Identificar nuevas iniciativas o necesidades.
 - Seguimiento y control.
 - Informar al Departamento del desarrollo del I. Plan Estratégico del Euskera.

Personal técnico de Euskarabidea:

- El personal técnico designado por Euskarabidea será el encargado de impulsar y coordinar todas las acciones del plan de actuación 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 de actuación.
 - Apoyar y asesorar al coordinador 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 se haya recabado 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 costo 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

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 de actuación. 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

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.

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 de Acción, 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 vigencia del Plan una evaluación cuantitativa y cualitativa del proceso y de los resultados obtenidos en el mismo.