

Departamento de Salud

Plan Lingüístico

2023-2027

Índice

1. Introducción y marco legislativo	3
2. Situación lingüística del departamento	8
3. Plan de Acción 2023-2027 del Departamento	17
1. Eje de trabajo: Conocimiento	19
2. Eje de trabajo: Uso	22
3. Eje de trabajo: Gestión	27
4. Seguimiento y evaluación del plan	28
5. Anexos	32
Anexo 1: Situación del euskera en Navarra	32
Anexo 2: Principales conclusiones de la evaluación de los planes departamentales de 2019-2022	39

1. Introducción y marco legislativo

El Departamento de Salud ha diseñado el Plan Lingüístico 2023-2027¹, para avanzar hacia la prestación de atención bilingüe de calidad a la ciudadanía navarra, dando continuidad al Plan Lingüístico 2019-2022.

El desarrollo de la planificación lingüística de los departamentos del Gobierno de Navarra y de sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes está recogido en el Decreto Foral 103/2017, por el que se regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra. Dicho decreto establece, por primera vez, la necesidad de elaborar planes lingüísticos en la Administración Foral. En el mismo sentido, al organismo Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera le corresponde actuar de órgano de coordinación entre los departamentos, prestarles asesoramiento y trabajar conjuntamente con ellos para desarrollar una planificación lingüística.

La planificación lingüística requiere de un conocimiento profundo de las estructuras y recursos de la Administración Foral, especialmente de las comunicaciones con la ciudadanía, en las que se trata de integrar el euskera de forma transversal. El objetivo de esta transversalidad es que el propio personal de los departamentos, directamente o a través de los servicios de traducción (ya sea la Sección de Traducción de Euskarabidea, ya sea con recursos propios), dé pasos para ofrecer un servicio bilingüe con una adecuada gestión lingüística en su actividad. Para ello, es imprescindible tanto la formación en euskera del personal, como la formación y sensibilización sobre la adecuada gestión lingüística.

En esta planificación se priorizarán las relaciones del Departamento de Salud con la ciudadanía, entendiendo éstas en toda su amplitud. Además de las comunicaciones directas (presenciales o telemáticas, orales o escritas) que se produzcan entre la administración pública y la ciudadanía, se tendrá en cuenta el paisaje lingüístico de las sedes del departamento, los sitios web, los trámites electrónicos, las redes sociales, las

¹ Este Plan tiene en cuenta la situación sociolingüística de Navarra (ver Anexo 1), así como las conclusiones de la evaluación de los planes del periodo 2019-2023 (ver Anexo 2).

noticias, las campañas de comunicación o las publicaciones, desde la perspectiva de una adecuada gestión lingüística. Además, en los servicios delegados por el departamento a través de la contratación pública, tanto a través de sociedades públicas como de empresas, se planificarán los pasos para una adecuada gestión lingüística.

MARCO LEGISLATIVO

MARCO LEGAL GENERAL

En el diseño del Plan Lingüístico del Departamento de Salud se ha tenido en cuenta la existencia, a nivel europeo, estatal y navarro, de normas y recomendaciones para la puesta en marcha de políticas de protección y promoción del euskera, en particular, de cara a garantizar los derechos de la ciudadanía.

En cuanto al marco legal de la Unión Europea, hay dos medidas principales:

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

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

Por último, la [Ley Orgánica 13/1982](#), de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, en su artículo 9, establece que el castellano es la lengua oficial de Navarra y que el euskera tendrá también carácter de lengua oficial en las zonas

vascohablantes de Navarra. Una ley foral determinará dichas zonas y regulará el uso oficial del euskera.

NORMATIVA SOBRE EL USO DEL EUSKERA

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

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

La Ley Foral del Euskera, en su artículo 2, establece que el castellano y el euskera son lenguas propias de Navarra y, en consecuencia, toda la ciudadanía tiene derecho a conocerlas y a usarlas. En cuanto a la oficialidad, el euskera es oficial en la zona vascófona. Ello supone que la ciudadanía tiene derecho a dirigirse a las administraciones públicas en la lengua que elijan y las administraciones deben garantizar ese derecho. En las zonas mixta y no vascófona, la ciudadanía tiene derecho a dirigirse en euskera a las administraciones públicas.

El **Decreto Foral 103/2017**, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes, se aprobó como desarrollo de la Ley del Euskera, y en el artículo 6 de dicho decreto se menciona por primera vez la necesidad de la planificación lingüística y también se regula el rol de coordinador que tiene Euskarabidea en dicha planificación.

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

Artículo 3. *Objetivos fundamentales.*

1. Son objetivos fundamentales del presente Decreto Foral:

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

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

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

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

- La [Ley Foral 11/2019](#), de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral, en el Título IV, sobre el funcionamiento electrónico de la Administración, establece que:

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

4. El Portal Web del Gobierno de Navarra estará disponible en castellano y euskera. Asimismo, se incluirá información en otras lenguas cuando se considere de interés general.

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

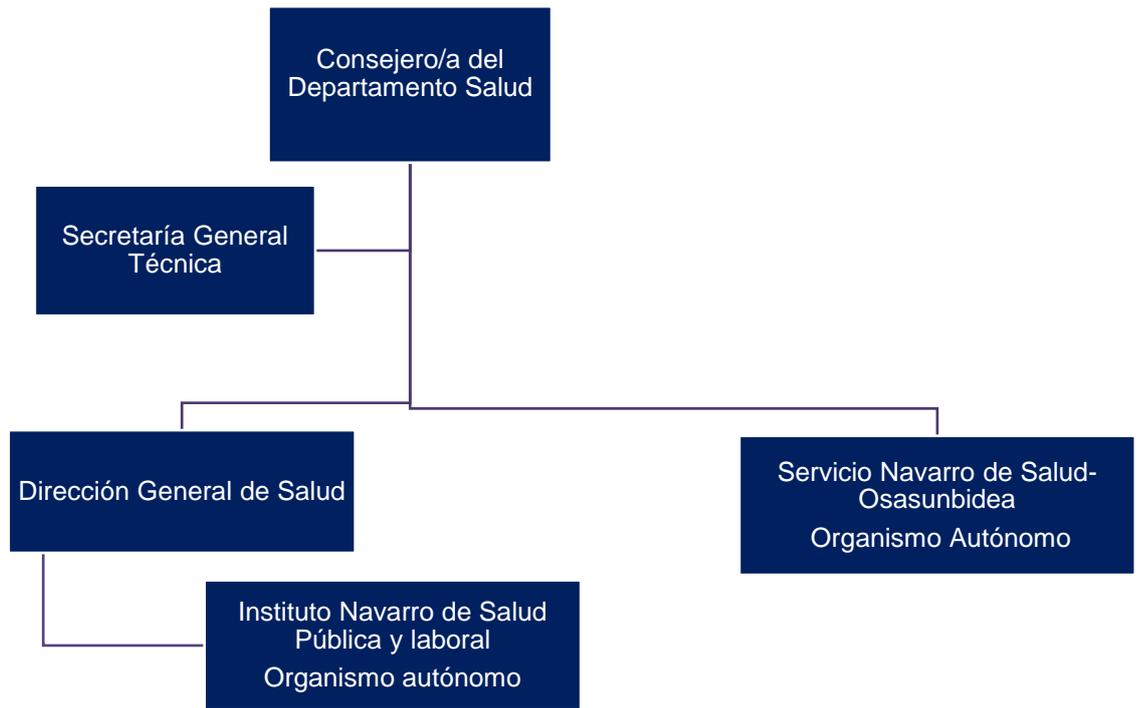
2. Situación lingüística del departamento

De acuerdo con el [Decreto Foral 246/2023](#), por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Salud, corresponde al Departamento ejercer las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las siguientes materias:

- Salud pública.
- Salud laboral.
- Asistencia sanitaria.
- Garantía de los derechos relativos a la protección de la salud.
- El resto de las atribuciones que le confieren las disposiciones vigentes.

Para el ejercicio de estas competencias, el [Decreto Foral 246/2023](#) establece la siguiente estructura básica del Departamento de Salud:

Estructura básica del Departamento de Salud



Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

A continuación, se presenta un resumen de la situación del departamento, ofreciendo información relevante desde el punto de vista lingüístico:

PERSONAL

Para aproximarnos al dato del conocimiento del euskera del personal del departamento, tenemos el dato de los puestos que tienen asignado perfil lingüístico (PL) en la plantilla orgánica, ya que el dato del conocimiento del euskera de todo el personal no se recoge de momento de forma sistemática. Hay que tener en cuenta que la última plantilla orgánica publicada data del año 2022, por lo que no se recogen del todo las modificaciones estructurales derivadas del cambio de Gobierno (el dato podrá ser ajustado con la publicación de las plantillas orgánicas de los años siguientes).

Perfiles lingüísticos según plantilla orgánica de 2022

Dirección o unidad	Todos los puestos de trabajo			Jefaturas de sección y de jefaturas negociado			Puestos básicos		
	Nº	PL	%	Nº	PL	%	Nº	PL	%
Consejería y Gabinete	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General de Salud	45	0	0	19	0	0	29	0	0
Secretaría General Técnica	25	0	0	8	0	0	16	0	0
Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea. Organismo Autónomo	10.013	185	1,87%	670	0	0	9.311	185	0,01%
Instituto Navarro de Salud Pública y Laboral. Organismo autónomo	315	3	0,95%	31	0	0	283	3	1,06%
Total	10.404	188	1,80%	728	0	0	9.639	188	1,95%

Fuente: Función Pública.

Otra vía para acercarnos al dato del conocimiento del personal es analizar los datos de formación en euskera. A continuación, se presentan los datos de la Sección de Formación de Euskarabidea, en relación al personal del Gobierno y teniendo en cuenta que la formación también puede ser recibida por otros medios:

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

		2019-2020	2020-2021	2021-2022
Datos de matriculación	Dato general de solicitudes	669	561	543
	% de la plantilla total	2,7%	2,2%	2,2%
	Admitidas y admitidos	449	413	446
	% de la plantilla total	1,9%	1,7%	1,9%
	% del personal que no ha obtenido plaza	33%	26%	18%
Personal capacitado	Participantes en los cursos específicos llevados a cabo (curso para personal administrativo, curso sobre acogida...)	50	91	14
Número de trabajadoras y trabajadores que tiene permiso para la realización de cursos	Número general	394	225	233
	% de admitidos y admitidas	87,7%	54,8%	50%
Personal público que recibe subvenciones del Gobierno de Navarra	Número de personas que ha recibido compensación	11	11	15

Fuente: Sección de Formación de Euskarabidea.

COMUNICACIONES CIUDADANAS E INSTITUCIONALES

En cuanto a la comunicación oral, se han identificado las siguientes prioridades en el Departamento de Salud:

- Espacios de atención oral presencial:
 - Centros Sanitarios de Navarra
 - Otros espacios.
- Principales servicios de atención telefónica o telemática:
 - Mi carpeta de Salud
 - Solicitar Tarjeta Individual Sanitaria
 - Servicios on line
 - Otros servicios.

Por otra parte, en la última edición de la iniciativa Euskaraldia apoyada por el Gobierno de Navarra, se han inscrito 3 Arigunes (espacios de uso del euskera, para garantizar la posibilidad de hablar en euskera dentro de la entidad o en sus relaciones con la ciudadanía) en el departamento Salud. Ello ha dejado a la vista el interés del personal público, porque la participación ha sido voluntaria.

En cuanto a la comunicación escrita, a continuación, se indica la situación de los sitios web, trámites electrónicos y redes sociales del departamento. Además de estos canales principales y generales de comunicación, el Departamento de Salud utiliza las siguientes herramientas o soportes para comunicarse con la ciudadanía e instituciones (aunque su situación lingüística no se ha recogido por el momento, se enumeran a continuación, porque también se trabajarán en la planificación):

- Campañas de comunicación.
- Publicaciones.
- Cartas y notificaciones.
- Otras comunicaciones

SITIOS WEB

Siguiendo los criterios del personal responsable de los sitios web del Gobierno, las webs del Gobierno de Navarra se dividen en dos grandes bloques:

- Sitios web corporativos: Los sitios web que las administraciones públicas deben disponer para la prestación legal de los servicios telemáticos (los que dependen de unidades específicas, pero que se nutren en gran medida de la información remitida por los departamentos) son los siguientes:
 - Portal navarra.es
 - [Gobierno abierto](#)
 - [Turismo de Navarra](#)
 - [Portal de contratación](#)
- Otros sitios web de los departamentos: sitios web que cada departamento gestiona bajo su responsabilidad.

A continuación, se indica la situación de los principales sitios web del Departamento de Salud:

Situación lingüística actual de las principales webs del Departamento de Salud

Principales sitios web	Naturaleza	Gestor/a de la web	Situación lingüística
Salud Navarra	Corporativa	Departamento	En general, en bilingüe
https://empleosalud.navarra.es/es/inicio	Corporativa	Departamento	En general, en bilingüe
https://centrossanitarios.navarra.es/es/centros-sanitarios	Corporativa	Departamento	En bilingüe
Hospital Universitario de Navarra	Sectorial	Departamento	En general, en bilingüe

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

TRÁMITES ELECTRÓNICOS

La principal relación administrativa que se presta con la Administración Foral se materializa a través de trámites electrónicos, que se dividen en dos bloques: los dirigidos a la ciudadanía (integrados en navarra.es) y los dirigidos a las entidades locales (ubicados en una página web específica, junto con los trámites dirigidos a los y las empleadas públicas).

Situación lingüística actual de los trámites electrónicos con la ciudadanía del Departamento de Salud

Trámites electrónicos					
Anuales			Periódicos (datos actuales)		
#	En euskera y actualizados	%	#	En euskera y actualizados	%
25	4	16%	Sin datos.	1	Sin datos

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

En cuanto a los trámites dirigidos a las entidades locales, en el momento de la aprobación del Plan Lingüístico se ha culminado la migración de la plataforma que contiene dichos trámites, garantizando el bilingüismo y posibilitando los filtros. A lo largo de esta planificación se encauzará, por tanto, la identificación de los trámites correspondientes a cada departamento y sus traducciones.

REDES SOCIALES

Se ha realizado un análisis de todas las redes sociales del departamento, analizando las 15 últimas publicaciones de cada red.

Situación lingüística actual de las redes sociales del Departamento de Salud

Denominación de la cuenta	Red social	Tipo de cuenta	Situación actual
Salud - Osasuna	Twitter	Sectorial	En general, en bilingüe
Salud Navarra / Nafarroako Osasuna	Facebook	Sectorial	En general, en bilingüe
Servicio Navarro de Salud	LinkedIn	Sectorial	Sin datos
Salud Navarra	Youtube	Sectorial	En general, en bilingüe

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Cuando el departamento tiene dificultades en la producción de textos bilingües a través de medios propios, envía las solicitudes de traducción a la Sección de Traducción de Euskarabidea, a través de la plataforma Itzulpenflow. A continuación, se indica la evolución de dichas solicitudes:

Solicitudes de traducción del Gobierno de Navarra (2019-2022)

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

Fuente: Euskarabidea.

PAISAJE LINGÜÍSTICO

El paisaje lingüístico del departamento se ha analizado por sedes, teniendo en cuenta que en una sede pueden existir diferentes unidades.

Sedes del Departamento de Salud analizadas

Departamento	Número de sedes (NS)	Sedes analizadas (SA)	Zona lingüística					
			Vascófona		Mixta		No vascófona	
			NS	SA	NS	SA	NS	SA
Salud	104	39 (%35,57)	11	9	71	30	22	0

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

Análisis de las sedes del Departamento de Salud analizadas

Situación del paisaje lingüístico	Sedes analizadas	%
En euskera		
En general, en euskera		
En bilingüe		
En general, en bilingüe	33	85%
En general, en castellano	6	15%
En castellano		

Fuente: Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

En el departamento hay 104 sedes, por lo que falta hacer un estudio del paisaje lingüístico de 65 sedes.

CONTRATACIONES PÚBLICAS Y CONVENIOS

Es habitual que el Gobierno de Navarra preste determinados servicios a la ciudadanía a través de la contratación pública o convenios, así como a través de sociedades o fundaciones públicas. En estos casos, desde el punto de vista lingüístico, la prestación del servicio bilingüe se refleja en los pliegos o contratos, que serán objeto de estudio.

Por su parte, las sociedades y fundaciones públicas que se adscriben al departamento tienen las siguientes características:

Sociedades o fundaciones públicas adscritas al Departamento de Salud

Sociedad pública	Número de empleados/as
Fundación Miguel Servet	Sin datos
BIDEAN	s. d.
TOTAL	Sin datos

Fuente: Gobierno abierto

3. Plan de Acción 2023-2027 del Departamento

Teniendo en cuenta la trayectoria del periodo de planificación anterior y con el fin de avanzar en los retos, Euskarabidea propone un plan de acción global para los departamentos, partiendo cada uno de ellos de su situación concreta. La planificación definida para el Departamento de Salud es la que aparece a continuación.

La misión del Plan es prestar un servicio bilingüe, tanto oral como escrito, en los servicios dirigidos a la ciudadanía, estableciendo una línea de trabajo planificada y sistematizada y valorando el euskera como elemento específico de un servicio público de calidad.

Los objetivos que establece el Decreto Foral 103/2017 requieren una actuación a largo plazo. Para avanzar progresivamente, se proponen 7 objetivos estratégicos organizados en 3 ejes. Estos objetivos dan continuidad a los objetivos de la planificación anterior. He aquí los ejes:

Conocimiento

- 1. Incrementar el número de plazas con perfil lingüístico, para la prestación del servicio en euskera.
- 2. Capacitar al personal, para la prestación del servicio en euskera.

Uso

- 3. Adoptar medidas para que las relaciones orales con la ciudadanía sean bilingües.
- 4. Adoptar medidas para que las relaciones escritas con la ciudadanía sean bilingües.
- 5. Poner el paisaje lingüístico en bilingüe.
- 6. Establecer criterios lingüísticos en los contratos públicos, convenios y encargos que

Gestión

- 7. Trabajar la estructuración, la formación y la sensibilización para la gestión estratégica del euskera.

A continuación, se recoge el Plan de Acción 2023-2027:

PLAN DE ACCIÓN

1. Eje de trabajo: Conocimiento

1. Objetivo estratégico: INCREMENTAR EL NÚMERO DE PLAZAS CON PERFIL LINGÜÍSTICO, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EUSKERA							
Objetivo operativo	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
1.1. Aprobación de la propuesta de perfiles lingüísticos del primer periodo de planificación	Negociación de la propuesta de asignación de perfiles lingüísticos firmada el 28 de abril de 2022 en la Mesa de Negociación de Función Pública (DA 7ª, DF 103/2017)	DGFP					
	Una vez negociado con los sindicatos, concreción de las plazas bilingües a las que se asignará perfil lingüístico de acuerdo con la Orden Foral 195/2022.	Departamento, Euskarabidea y DGFP					
	Redacción de informes técnicos sobre las plazas a las que se van a asignar los perfiles lingüísticos.	Euskarabidea					
	Una vez analizados los informes técnicos, aprobación definitiva de las plazas bilingües que se establecerán en la plantilla orgánica	Departamento					
	Remisión de la propuesta de plazas a Función Pública	Departamento					
	Realización de trámites del expediente del Decreto Foral de modificación de la plantilla orgánica	DGFP					
1.2. Asignación del perfil lingüístico correspondiente, a la hora de crear nuevos puestos de trabajo	- En la creación de nuevas plazas - En la definición de puestos estructurales para un proyecto concreto - En convocatorias para la provisión de jefaturas	Departamento, Euskarabidea y DGFP					
1.3. Mantener el PL, al amortizar plazas con PL	Esfuerzo por mantener los perfiles lingüísticos. (Necesidad de recibir informe de Euskarabidea a la hora de suprimir un puesto con PL)	Departamento, Euskarabidea y DGFP					
1.4 Elaboración y aprobación	Identificación de las unidades prioritarias en cuanto a la	Departamento y					

de la nueva propuesta de perfiles lingüísticos	preceptividad lingüística	Euskarabidea					
	Realización de un informe-propuesta de concreción del número de plazas bilingües para integrarlos en la plantilla orgánica	Departamento Euskarabidea	y				
	Una vez revisada la propuesta y realizadas las aportaciones necesarias, remitir el informe a Función Pública para negociarlo con los sindicatos	Departamento					
	Negociación de la propuesta en la Mesa de Negociación de Función Pública (DA 7ª, DF 103/2017)	Departamento, Euskarabidea DGFP	y				
	Una vez negociado con los sindicatos, concreción de las plazas bilingües a las que se asignará perfil lingüístico de acuerdo con el procedimiento citado	Departamento, Euskarabidea DGFP	y				
	Redacción de informes técnicos sobre las plazas a las que se van a asignar los perfiles lingüísticos	Euskarabidea					
	Una vez analizados los informes técnicos, aprobación definitiva de las plazas bilingües que se establecerán en la plantilla orgánica	Departamento					
	Remisión de la propuesta de plazas a Función Pública	Departamento					
	Realización de trámites del expediente del Decreto Foral de modificación de la plantilla orgánica	DGFP					
Indicadores:							
<ul style="list-style-type: none"> - Los PL vigentes en el departamento, en la plantilla orgánica anual. - Se acepta la propuesta del plan anterior: sí/no - Se elabora y acepta una nueva propuesta: sí/no 							

2. Objetivo estratégico: CAPACITAR AL PERSONAL, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EUSKERA

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
2.1 Elaboración del plan anual de formación y capacitación en euskera del departamento	Cumplimentar la ficha para el diseño del plan de formación y capacitación ² .	Euskarabidea y Departamento					
2.2 Implantación y seguimiento del plan de formación y capacitación	Desarrollo del plan de formación y capacitación.	Departamento					
	Autorización de los permisos derivados del plan de formación y capacitación para el personal.	Departamento					
	Seguimiento del plan de formación y capacitación.	Departamento y Euskarabidea					
Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Número de trabajadores/as del departamento inscritos en formación y capacitación. - Número de trabajadores/a autorizados/as. - Personal que ha obtenido el certificado de euskera. 							

² Euskarabidea pondrá a disposición del departamento el modelo de ficha, para su cumplimentación conjunta en una sesión de trabajo

2. Eje de trabajo: Uso

3. Objetivo estratégico: ADOPTAR MEDIDAS PARA QUE LAS RELACIONES ORALES CON LA CIUDADANÍA SEAN BILINGÜES

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
Establecimiento de procedimientos de atención a la ciudadanía en euskera	Identificación de los espacios habituales de atención oral directa (presencial y telefónica) y análisis del uso lingüístico de los mismos.	Departamento					
	Establecimiento del procedimiento para que la ciudadanía pueda elegir el idioma ³	Departamento y Euskarabidea					
	Procedimiento en vigor: informar al personal del procedimiento y ponerlo en marcha.	Departamento					
	Creación de un registro de idioma de servicio entre el personal de atención oral.	Departamento					
Sensibilización y formación del personal en la atención oral	Envío de píldoras de sensibilización a todo el personal sobre derechos lingüísticos y sobre la relación entre idioma y calidad ⁴	Euskarabidea					
	Entrega de una guía de criterios lingüísticos orales de respuesta bilingüe a la ciudadanía ⁵ y capacitación para su uso.	Euskarabidea					
	Desarrollo de la metodología Aldahitz para la formación del personal ⁶ en algunas unidades seleccionadas.	Departamento y Euskarabidea					

³ Euskarabidea cuenta con una propuesta de "Protocolo de atención a la ciudadanía", que el departamento adaptará a su realidad.

⁴ Euskarabidea preparará píldoras, para su difusión por el departamento.

⁵ Euskarabidea preparará dicha guía, para que sea difundida por el departamento.

⁶ Euskarabidea llevará a cabo esta metodología en el departamento.

Realización de campañas, para que la ciudadanía acceda al servicio en euskera	Difusión de soportes identificativos del personal que pueda prestar el servicio en euskera.	Departamento Euskarabidea	y					
	Realización de una campaña de comunicación, para que la ciudadanía reciba el servicio en euskera ⁷ .	Euskarabidea						
Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento acordado vigente sí/no. - Registro de idioma de servicio creado sí/no. - Guía de criterios lingüísticos distribuida sí/no. - Nº de píldoras de sensibilización enviadas. - Nº de soportes de identificación distribuidos 								

⁷ Euskarabidea diseñará la campaña, y el departamento se encargará de difundirla: carteles, redes sociales...

4. Objetivo estratégico: ADOPTAR MEDIDAS PARA QUE LAS RELACIONES ESCRITAS CON LA CIUDADANÍA SEAN BILINGÜES

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo					
			23	24	25	26	27	
Disponibilidad de comunicaciones generales también en euskera: simultáneamente y con información actualizada	Identificación de las 5 principales webs, y oferta en euskera de las mismas	Departamento Euskarabidea	y					
	Adopción de medidas, para que las redes sociales transmitan la información en euskera	Departamento Euskarabidea	y					
	Disponibilidad de trámites electrónicos (estables, periódicos y dirigidos a las administraciones públicas) en euskera y actualizados.	Departamento Euskarabidea	y					
	Realización de campañas de comunicación en bilingüe y en un único soporte (audiovisuales, carteles...)	Departamento Euskarabidea	y					
	Elaboración de publicaciones bilingües (en un único soporte o en dos soportes).	Departamento Euskarabidea	y					
Realización de comunicaciones individuales (ciudadanas y/o institucionales) en bilingüe	Envío bilingüe de mensajes (SMS, multas, cartas...) u otras notificaciones dirigidas a un ciudadano/a u organización concreta.	Departamento Euskarabidea	y					
	Adopción de medidas para que se respete la elección lingüística, cuando las comunicaciones recibidas de un ciudadano/a o entidad se realicen en euskera.	Departamento						
Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - % de trámites existentes en euskera, con respecto a la ciudadanía y entidades locales - Porcentaje de contenidos en euskera de las 5 principales webs. - Porcentaje de publicaciones en euskera en las redes sociales - Porcentaje de campañas en euskera - Nº de traducciones solicitadas 								

5. Objetivo estratégico: PONER EL PAISAJE LINGÜÍSTICO EN BILINGÜE

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
Garantizar la presencia de los elementos del paisaje lingüístico (rotulación de sedes, ropas, vehículos...) en bilingüe.	Difusión de criterios sobre el paisaje lingüístico.	Departamento Euskarabidea y					
	Análisis y revisión periódica de las sedes del departamento (edificio, vehículos, vestuario...).	Departamento Euskarabidea y					
	Elaboración de un informe-propuesta de elementos a modificar	Euskarabidea					
	Adecuación de los elementos necesarios	Departamento Euskarabidea y					
Garantizar un paisaje lingüístico bilingüe en los edificios de nueva construcción o en sus reformas	Adopción de medidas para la consecución de un paisaje lingüístico bilingüe en las obras de construcción y restauración, desde el proyecto inicial: Elaboración del trabajo con Euskarabidea, cumplimentación del informe y realización.	Departamento Euskarabidea y					
Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Número y porcentaje de sedes analizadas - Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos analizados 							

6. Objetivo estratégico: ESTABLECER CRITERIOS LINGÜÍSTICOS EN LOS CONTRATOS PÚBLICOS, CONVENIOS Y ENCARGOS QUE PRESTEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
Apoyo al establecimiento de criterios lingüísticos en los principales contratos de servicio a la ciudadanía.	Identificación de los principales contratos que dan servicio a la ciudadanía	Departamento					
	Análisis de la situación lingüística de estos contratos: impacto lingüístico del servicio que se presta, medidas adoptadas para la prestación bilingüe del servicio...	Euskarabidea y Departamento					
	Elaboración de un informe-propuesta de mejora del servicio bilingüe	Euskarabidea					
	Análisis de las propuestas e incorporación en los contratos	Departamento					
Facilitar la implantación de criterios lingüísticos en las convocatorias de subvenciones a entidades.	Identificar las principales convocatorias de subvenciones a entidades.	Departamento					
	Analizar las bases de estas subvenciones para identificar el estado de las cláusulas lingüísticas (idioma de las iniciativas subvencionadas, idioma de los soportes comunicativos para su difusión..)	Euskarabidea y Departamento					
	Elaborar un informe de propuesta para mejorar las cláusulas lingüísticas.	Euskarabidea					
	Analizar las propuestas e incorporarlas a las bases de subvenciones.	Departamento					
Indicadores:							
<ul style="list-style-type: none"> - Número de contratos que incluyen cláusulas lingüísticas en los principales contratos o convenios que dan servicio a la ciudadanía. - Número de subvenciones con cláusulas lingüísticas en las bases de las principales convocatorias de subvenciones a entidades. 							

3. Eje de trabajo: Gestión

7. Objetivo estratégico: TRABAJAR LA ESTRUCTURACIÓN, FORMACIÓN Y LA SENSIBILIZACIÓN PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL EUSKERA

Objetivos	Acciones	Responsable	Plazo				
			23	24	25	26	27
Creación de estructura en el departamento y asignación de recursos (personales y económicos) para la implementación y seguimiento del plan	Equipo de trabajo departamental para la implementación y seguimiento del plan (responsable del plan e interlocutores/as del departamento, y responsable y personal técnico de Euskarabidea), y puesta en marcha y funcionamiento permanente.	Departamento Euskarabidea y					
	Participación, en su caso, del responsable del departamento en el Consejo de Gobierno de Euskarabidea.	Departamento					
	Participación, en su caso, en la mesa interdepartamental.	Departamento					
Sensibilización y formación del personal del departamento en gestión lingüística, sociolingüística y derechos lingüísticos	Promoción de la participación en las sesiones de sensibilización y formación del personal en torno al euskera organizadas por Euskarabidea.	Departamento					
	Colaboración en la difusión de los materiales de información y sensibilización que genere Euskarabidea.	Departamento					
Indicadores - Número de actas de las reuniones realizadas por la estructura - Número de sesiones organizadas por Euskarabidea y grado de participación del departamento							

4. Seguimiento y evaluación del plan

AGENTES DEL PLAN LINGÜÍSTICO

CONSEJO DE GOBIERNO DE EUSKARABIDEA

Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera tiene en su estructura orgánica el Consejo de Gobierno, que actuará como comisión ejecutiva en materia de planes lingüísticos.

Corresponden al Consejo de Gobierno las siguientes facultades:

- a) Aprobar anualmente la propuesta de anteproyecto de presupuesto 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 de la política lingüística aplicable a los departamentos del Gobierno de Navarra.

Composición:

- a) Presidente/a: titular del Departamento de Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera.
- b) Vicepresidente/a: director/a gerente de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.
- c) Vocales: una persona en representación de cada departamento, designada por el consejero o consejera del departamento de que se trate, de entre los directores o directoras generales o, en el caso de los organismos autónomos, de entre los directores o directoras gerentes.
- d) Secretario/a: director/a del Servicio de Planificación y Promoción del Euskera.

MESA DE COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

Se convocarán reuniones técnicas interdepartamentales para hacer efectivo el principio de transversalidad de la política lingüística. En dicha comisión participarán, por un lado, los y las responsables e interlocutores/as de cada departamento y, por otro, los y las responsables y personal técnico del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas. Se convocarán reuniones para la formación sobre política lingüística, intercambio de buenas prácticas, establecimiento de criterios comunes de actuación, etc.

GRUPO DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE SALUD

En cuanto a la organización y seguimiento del departamento, se recogen las siguientes figuras:

- Responsable del Plan Lingüístico.
- Interlocutores o interlocutoras nombradas para ejecutar el plan lingüístico dentro del Departamento.
- Responsables y personal técnico y asesor del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

El grupo de trabajo celebrará cuantas reuniones sean necesarias para abordar las necesidades derivadas del plan lingüístico.

RESPONSABLES E INTERLOCUTORES/AS DEL PLAN LINGÜÍSTICO DEL DEPARTAMENTO

- La persona responsable del plan lingüístico será la vocal del Departamento de Salud en el Consejo de Gobierno de Euskarabidea y tendrá las siguientes funciones a desarrollar en el departamento:

- Fomentar, orientar y coordinar las acciones recogidas en el plan lingüístico del Departamento, con la colaboración de personal técnico de su servicio y de Euskarabidea.
 - Ser interlocutora de referencia en asuntos lingüísticos en el Departamento.
 - Identificar nuevas iniciativas y necesidades.
 - Seguimiento y evaluación del plan.
 - Dar a conocer al departamento la situación del desarrollo del plan lingüístico y del Plan Estratégico del Euskera.
- Como norma general, se designará una persona interlocutora por cada dirección general y organismo autónomo del Departamento de Salud, para la materialización de los ejes del plan.

RESPONSABLES Y PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE DESARROLLO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Los y las responsables y el personal técnico del Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas serán responsables del impulso y coordinación del plan lingüístico.
- El personal técnico de este servicio tendrá las siguientes funciones:
 - Ayudar a implementar en el departamento las acciones recogidas en el plan lingüístico.
 - Ofrecer ayuda y asesoramiento a la persona responsable del plan y a la persona titular del departamento en todos aquellos temas relacionados con la política lingüística.
 - Establecer la coordinación con otros departamentos.
 - Realizar diagnósticos sobre la plantilla y las comunicaciones del departamento.

- Ofrecer la formación necesaria a los y las responsables e interlocutores/as del plan.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos del plan lingüístico del Departamento de Salud se realizará de la siguiente manera:

PLANIFICACIÓN DE REUNIONES

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del plan y asegurar la sistematización del trabajo, se establecerá un plan trimestral de reuniones de trabajo y coordinación de los diferentes órganos que conforman su estructura. Para ello, al menos una vez al trimestre se reunirá el equipo de trabajo del departamento, pudiendo convocarse una vez al año el Consejo de Gobierno de Euskarabidea.

INFORME DE SEGUIMIENTO

A mitad del periodo de planificación se realizará el informe de seguimiento. En él se determinará el grado de cumplimiento del plan lingüístico para dar cuenta del trabajo realizado, tanto a nivel interno (Consejo de Gobierno de Euskarabidea), como externo (Consejo Navarro del Euskera) y para la ciudadanía en general (Portal de Transparencia).

EVALUACIÓN

Se realizará una evaluación cuantitativa y cualitativa del proceso y de los resultados obtenidos al final de la vigencia del plan, incorporando una visión global de los departamentos y comparando los datos mediante indicadores.

5. Anexos

ANEXO 1 SITUACIÓN DEL EUSKERA EN NAVARRA

DATOS DEMOGRÁFICOS Y SOCIOLINGÜÍSTICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

Según el Instituto de Estadística de Navarra (NASTAT), en el año 2022 Navarra tenía 664.117 habitantes. En la tabla siguiente puede verse la evolución de la población en cada zona lingüística (debido a la modificación de 2017 de la Ley del Euskera, las zonas lingüísticas fueron redefinidas y ello influyó notablemente en la evolución del número de habitantes mencionado a continuación):

Evolución del número de habitantes de Navarra, según zona - 2005-2022

Zona	2005		2010		2015		2020		2022	
	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
Navarra	593.472	100	636.924	100	640.476	100	661.197	100	664.117	100
Vascófona	56.828	9,5	59.257	9,3	58.534	9,1	58.861	8,9	59.090	8,9
Mixta	321.908	54,24	347.148	54,5	365.536	57	420.542	63,6	421.767	63,5
No vascófona	214,736	36,18	230.519	36,1	216.406	33,7	181.794	27,5	183.260	27,6

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT

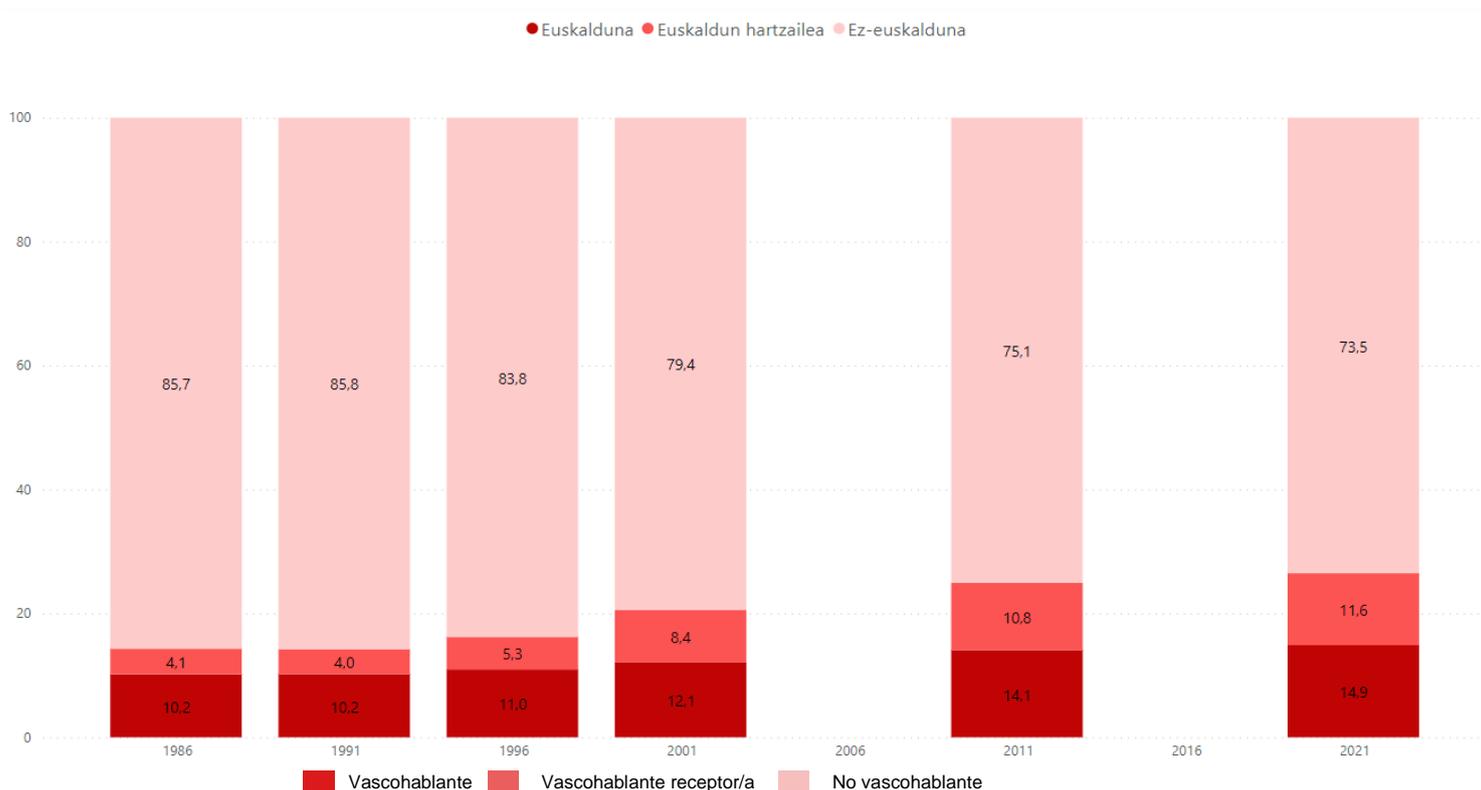
DATOS SOCIOLINGÜÍSTICOS

El objetivo principal de los datos sobre euskera recogidos por el Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT es analizar la competencia lingüística en euskera de la población residente en Navarra de 3 o más años, teniendo en cuenta características demográficas como el sexo, la edad, la nacionalidad, el lugar de nacimiento y el lugar de residencia.

El conocimiento del euskera se analiza a través de la competencia lingüística. Para ello, se establecen tres categorías: vascohablante, vascohablante receptor/a y no vascohablante. Las personas vascohablantes entienden y hablan bien el euskera; las vascohablantes receptoras entienden y hablan el euskera con dificultad, o son capaces de entenderlo bien, pero no hablan euskera o lo hacen con dificultad; y las no vascohablantes ni lo hablan ni lo entienden.

En 2021, la proporción de personas vascohablantes de 3 o más años era del 14,9 %, la de vascohablantes receptoras del 11,6 % y la de no vascohablantes del 73,5 %. Si se compara con el año 1986, el número de personas vascohablantes se ha incrementado en casi 4,7 puntos porcentuales y el número de vascohablantes receptoras en 7,5 puntos porcentuales.

Población de 3 o más años de Navarra por competencia lingüística⁸



Fuente: Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT

A continuación, se indica el cruce de datos sociolingüísticos de Navarra:

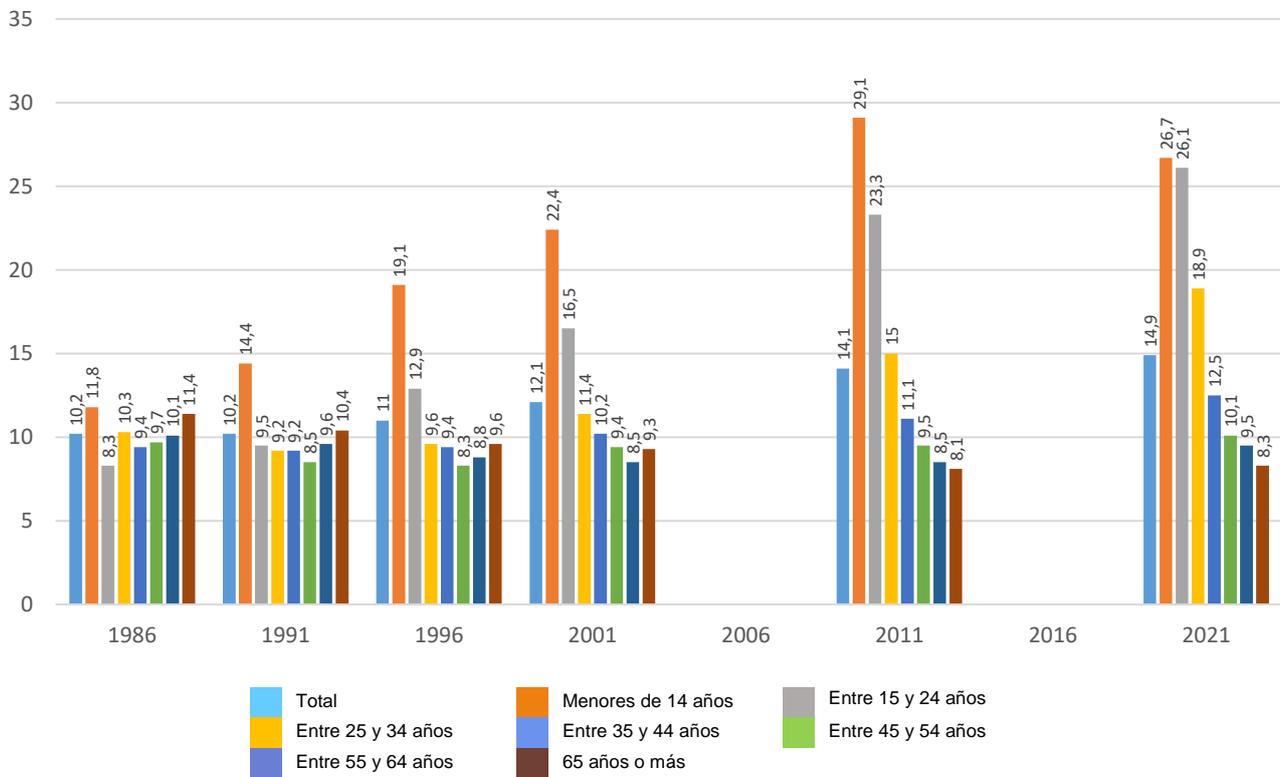
⁸ Los datos correspondientes a 1986 proceden del Padrón de Habitantes de Navarra, los de 1991, 2001 y 2011 al Censo de Población y Viviendas, y los de 1996 a la Estadística de Población de Navarra. No se recogieron datos de los años 2006 y 2016.

Sexo: El 14,9 % de los hombres son vascohablantes, el 11,7 % son vascohablantes receptores y el 73,4 % no vascohablantes. A su vez, el 14,8% de las mujeres son vascohablantes, el 11,5 % vascohablantes receptoras y el 73,7 % no vascohablantes. Respecto a 2011, el porcentaje de vascohablantes y de vascohablantes receptores y receptoras ha aumentado ligeramente, tanto entre los hombres como entre las mujeres.

Edad: En 2021, la proporción de vascohablantes superaba el 25,0 % entre los menores de 24 años y descendía progresivamente hasta situarse en el 8,3 % entre las personas de 65 años y más.

Si analizamos la evolución a lo largo de los años, en 1986 el porcentaje de vascohablantes era similar en todos los grupos de edad y, con el paso de los años, el porcentaje de vascohablantes ha aumentado entre los menores de 14 años, pasando del 11,8 % en 1986 al 26,7 % en 2021. Respecto a 2011, el porcentaje de vascohablantes ha pasado del 29,1 % al 26,7 % entre los menores de 14 años y ha aumentado en el resto de grupos de edad.

Población vascohablante de 3 o más años de Navarra por grupos de edad



Fuente: Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT

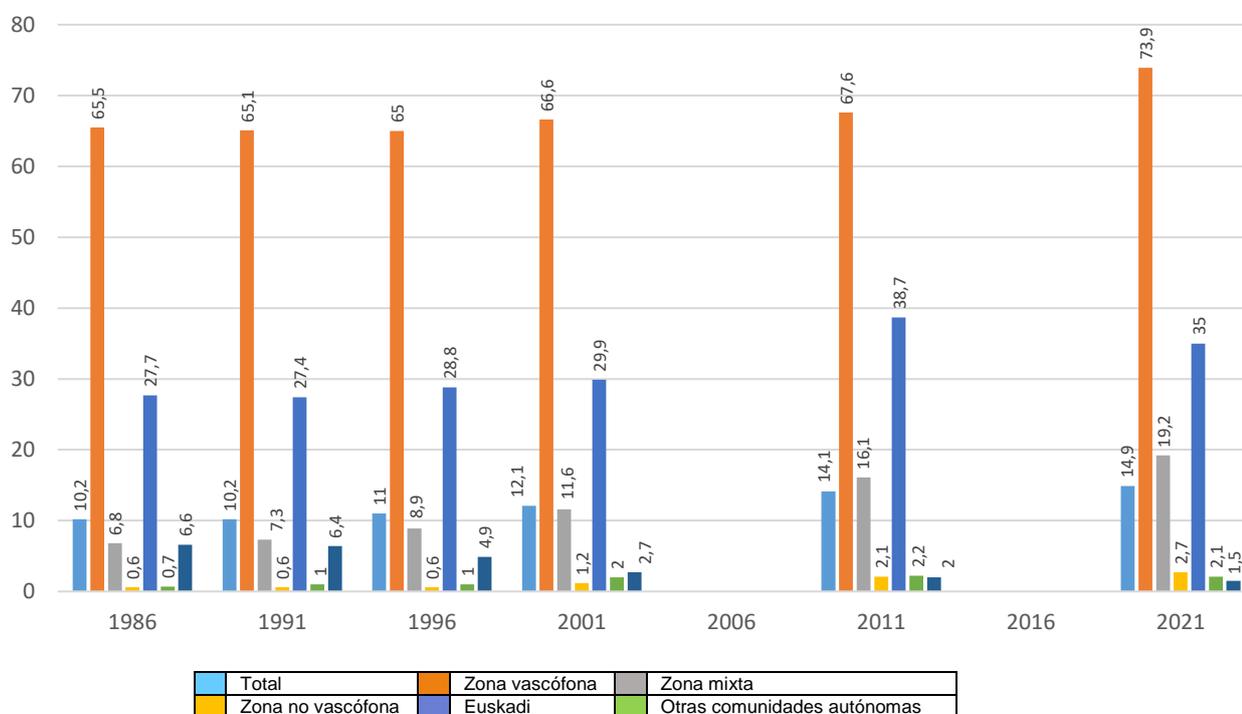
Nacionalidad: El 1,1 % de las personas de nacionalidad extranjera son vascohablantes, el 2,8 % vascohablantes receptoras y el 96,1 % no vascohablantes. Entre las personas de nacionalidad española, en cambio, el 16,7 % son vascohablantes, el 12,8 % son vascohablantes receptoras y el 70,5 % no vascohablantes. El porcentaje de vascohablantes y vascohablantes receptoras y receptoras de nacionalidad extranjera es inferior al de años anteriores. En 1986 eran el 11,2 % y el 2,7 %, respectivamente.

Lugar de nacimiento: El lugar de nacimiento es determinante en el conocimiento del euskera de la población. De hecho, el 73,9 % de los nacidos y nacidas en la zona vascófona son vascohablantes, cifra que sólo llega al 2,7 % entre los nacidos y nacidas en la zona no vascófona. Cabe destacar que el 35,0 % de los nacidos y nacidas en Euskadi son vascohablantes. Por el contrario, el 87,3 % de los nacidos y nacidas en zona no vascófona, el 92,1 % de los nacidos y nacidas en otra comunidad

autónoma y el 95,4 % de los nacidos y nacidas en el extranjero son no vascohablantes.

Respecto a 2011, el porcentaje de vascohablantes y vascohablantes receptores y receptoras ha aumentado, con independencia de su lugar de nacimiento, salvo en el caso de los nacidos y nacidas en Euskadi, cuya proporción ha descendido en algo más de tres puntos porcentuales tanto entre los vascohablantes como entre los vascohablantes receptores y receptoras.

Población vascohablante de 3 y más años de Navarra por lugar de nacimiento⁹



Fuente: Instituto de Estadística de Navarra – NASTAT

Zona lingüística del lugar de residencia: El conocimiento del euskera en la Comunidad Foral de Navarra no se distribuye de la misma manera, en función de la zona lingüística del lugar de residencia de la población. Así, en 2021, el 62,1 % de quienes viven en zona vascófona, el 13,5 % de quienes viven en zona mixta y el 2,7 %

⁹ Según la zonificación lingüística vigente: Ley Foral 9/2017, de 27 de junio, por la que se modifica el título y el articulado de la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Euskera.

de quienes viven en zona no vascófona son vascohablantes. Comparando estos resultados con los del año 2011, se puede concluir que en la zona vascófona y en la zona mixta la proporción de vascohablantes ha aumentado tres puntos y un punto porcentuales, respectivamente, manteniéndose similar en la zona no vascófona.

Población de 3 y más años de Navarra por competencia lingüística y zona lingüística del lugar de residencia (2021)

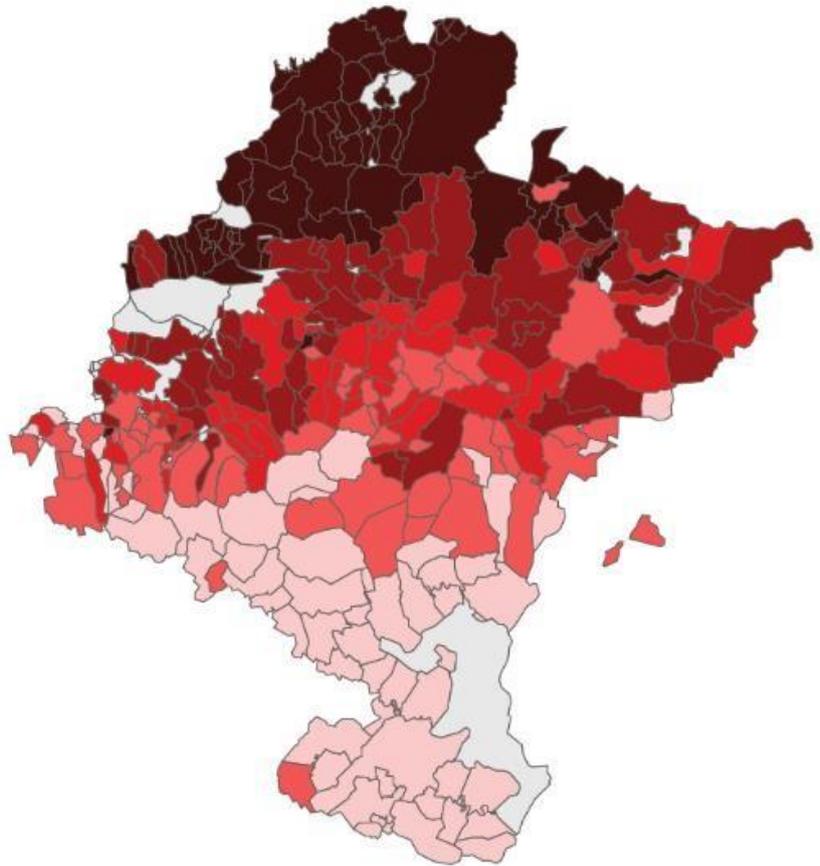
	Vascohablante	Vascohablante receptor/a	No vascohablante
Zona vascófona	62,1 %	13,1 %	24,8 %
Zona mixta	13,5 %	13,0 %	73,5 %
Zona no vascófona	2,7 %	7,9 %	89,4 %

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT

Municipios: La proporción de vascohablantes supera el 80,0 % en 21 de los 272 municipios de la Comunidad Foral de Navarra. Todos estos municipios se encuentran en zona vascófona. Urroz (95,3 %) es el municipio con mayor porcentaje de población vascohablante, seguido de Arantza (91,9 %) y Araitz (91,5 %). Por otro lado, hay 19 municipios con una proporción de vascohablantes inferior al 1,0 % de su población, todos ellos ubicados en la zona no vascófona, excepto Güesa, que está en la zona mixta.

Población vascohablante de 3 o más años de Navarra por municipios (2021)

- % 4 baino gutxiago
- % 4 eta % 10 bitartean
- % 10 eta % 17 bitartean
- % 17 eta % 40 bitartean
- % 40 baino gehiago



Fuente: Instituto de Estadística de Navarra - NASTAT

- Menos del 4 %
- Entre 4 y 10 %
- Entre 10 y 17 %
- Entre 17 y 40 %
- Más del 40 %

ANEXO 2

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DE LOS PLANES DEPARTAMENTALES DE 2019-2022

Los planes lingüísticos de los departamentos se pusieron en marcha en la anterior legislatura. Se trata de integrar de forma transversal la gestión lingüística a través de la organización, capacitación y apoyo a los departamentos. El objetivo final, por tanto, es que los departamentos dispongan de una gestión lingüística organizada de forma autónoma y coordinada. El Gobierno de Navarra publicó en junio de 2023 el [informe](#) de evaluación de los planes lingüísticos de los departamentos del periodo 2019-2022.

Como conclusión general, tenemos que dejar claro que el número de perfiles lingüísticos en euskera existentes en la plantilla orgánica de la Administración Foral no es suficiente para dar servicio a la ciudadanía de forma bilingüe, ni aun siquiera en la zona vascofona. No sabemos cuál es el nivel de conocimiento del euskera del personal y ello condiciona el desarrollo de la planificación lingüística.

Tenemos que tener en cuenta que, mientras no se amplíe el número de empleadas y empleados bilingües, la formación y la traducción tendrán un gran peso en el proceso de normalización de la lengua. Así mismo, es de resaltar que solamente se ha impulsado este proceso en la estructura de la Administración Foral, pero si tenemos en cuenta los servicios públicos desde un punto de vista más amplio, no se ha observado toda la dimensión del sector público y de las otras administraciones públicas en el ámbito de la planificación lingüística.

Otra de las conclusiones principales fruto de los planes lingüísticos ha sido que han quedado de manifiesto carencias procedimentales del Gobierno de Navarra que transversalmente influyen en la gestión lingüística, por ejemplo, la atomización de centros de atención, centralitas de teléfono y sitios web, no disponer de un Manual de Identidad Corporativa o utilizar plataformas informáticas que no garantizan el bilingüismo.

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

CONOCIMIENTO, PERFILES LINGÜÍSTICOS Y NECESIDADES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

Como hemos dicho, en este momento, el Gobierno de Navarra no dispone de un sistema organizado para conocer cuál es el nivel de conocimiento de euskera de su personal. En consecuencia, no tenemos datos concretos sobre el nivel de conocimiento del euskera de 25.301 trabajadoras y trabajadores. En los próximos años será estratégico tomar medidas para conocer dicho dato, porque los datos sobre el conocimiento del euskera del personal condicionan plenamente la capacidad de ofrecer el servicio en forma bilingüe y, además, condicionan las medidas a planificar para lograr dicho objetivo.

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

- Aunque no sea preceptivo, un número considerable de trabajadoras y trabajadores están aprendiendo euskera por su cuenta. Es estratégico para la Administración Pública de Navarra seguir ayudando en esa vía de euskaldunización y mejorarla, viendo que hoy por hoy la Administración no tiene capacidad para garantizar un servicio bilingüe.
- Si se aprueba la propuesta de perfiles lingüísticos, puede suceder que muchas y muchos trabajadores tengan necesidades de euskaldunización y capacitación lingüística y que participen en dicho momento en los cursos

ofertados por la Sección de Formación. Ello supondría un incremento en el número de inscripciones existentes, teniendo este personal preferencia para acceder a estos servicios.

En cuanto a los permisos para aprender y perfeccionar el euskera, la concesión del permiso facilita el proceso de aprendizaje de las trabajadoras y los trabajadores y la conciliación personal y familiar. Pero esa decisión puede traer consigo un aumento de la carga de trabajo de los departamentos y la contratación de personas que les sustituyan. Visto lo cual sería conveniente que los departamentos hicieran una previsión y que este proceso se entendiera como una inversión.

Con una perspectiva más amplia, sería conveniente acordar un objetivo para el establecimiento de perfiles lingüísticos, a fin de realizar previsiones y mejorar la planificación de la formación. Ha quedado claro, por ejemplo, la importancia de las relaciones telemáticas para la ciudadanía. Es por ello que, cuando se asignen perfiles lingüísticos, deberían ser tenidos en cuenta puestos de trabajo de ese sector.

RELACIONES ORALES CON LA CIUDADANÍA

En lo referente a la identificación, en tanto sea útil para activar el uso del euskera de la ciudadanía, en lo sucesivo se prevé difundir estos soportes a más trabajadoras y trabajadores capacitados para atender en euskera. Por otra parte, Euskaraldia ha ofrecido una posibilidad de dar cobertura al trabajo que se hacía ya de antemano en el departamento y de fusionarse con la sociedad. De aquí en adelante también se prevé continuar con el impulso de dicha iniciativa.

RELACIONES ESCRITAS CON LA CIUDADANÍA

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

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

SITIOS WEB

El Gobierno de Navarra y sus departamentos tienen muchos sitios web y su gestión no está centralizada. Esto dificulta incidir en todos los contenidos.

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

En cuanto a los sitios web de los restantes departamentos, hay una gran atomización: Se han identificado 249 sitios web. Y su heterogeneidad también es muy grande: diferentes propietarios/as, editores/as y gestores/as, la diversidad de los contenidos que trabajan, los

diferentes grupos diana, el diferente grado de impacto, etc. De cara al futuro, habría que sistematizar el análisis de otros sitios web.

TRÁMITES ELECTRÓNICOS

Se ha trabajado para que los trámites estén en las dos lenguas debido a la importancia que tienen en las relaciones con la ciudadanía. Los contenidos de los trámites los gestionan diversos editores y editoras de los departamentos y ello trae consigo una gran dispersión. En los próximos años se seguirán dando pasos y se abordarán los trámites periódicos

REDES SOCIALES

La respuesta inmediata tiene un peso estratégico en la utilización de las redes, y el procedimiento exigido por la Sección de Traducción traerá consigo alargar el proceso en el tiempo. Por ello, será necesario que se tomen medidas para que los mismos gestores y gestoras de las redes también hagan ese trabajo en euskera.

COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA Y LAS INSTITUCIONES

Está pendiente de establecer el sistema de elección de idioma, ya que la ciudadanía tiene derecho a elegir una de las lenguas oficiales (en su defecto, deberá redactarse en bilingüe). Para avanzar en este ámbito, será imprescindible trabajar en colaboración con la Dirección General de Administración Local y con las entidades locales de la zona vascofona. Otro reto será el análisis sistemático de otras comunicaciones escritas.

NOTICIAS

De cara al futuro, sería más efectivo crear noticias desde el principio en euskera y castellano, para poder publicar contenidos bilingües simultáneos. En efecto, tratándose de una dinámica que requiere agilidad (las noticias pierden actualidad con el paso del tiempo), la necesidad de traducción externa presenta dificultades añadidas, especialmente cuando el servicio contratado no tiene capacidad para hacer frente a los trabajos necesarios.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

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

PUBLICACIONES

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

SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Se deberían establecer criterios generales de traducción y, entre otros, dichos criterios serían de ayuda para establecer las prioridades entre las peticiones.

Además, para que la lengua original sea el euskera, se deben facilitar al personal recursos que nos ofrece hoy en día la tecnología (traductores neuronales, por ejemplo) y se debe impartir formación sobre su uso.

PAISAJE LINGÜÍSTICO

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