

**DEPARTAMENTO  
DE HACIENDA Y POLÍTICA  
FINANCIERA**

**I PLAN LINGÜÍSTICO  
(2019-2021)**

# INDICE

## 1.- INTRODUCCIÓN

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

## 2.- DIAGNÓSTICO

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

## 3.- MISIÓN Y OBJETIVOS

- 3.1 - Misión
- 3.2 - Objetivos
  - 3.2.1 Establecer la preceptividad lingüística necesaria en las unidades orgánicas prioritarias
  - 3.2.2 Ofrecer formación en euskera al personal del Departamento 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 atienda 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. En el artículo 6, Planificación lingüística, recoge la necesidad de estos departamentos, organismos y entidades de elaborar un Plan.

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

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

El documento se ha realizado con la colaboración del personal del Departamento y Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.

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

- Hacienda pública.

- Planificación, elaboración presupuestaria y control económico-financiero.
- Política financiera y coordinación económica con el Estado y el resto de Administraciones Públicas.
- Patrimonio.
- Estadística.

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

El Decreto Foral 134/2015, de 28 de agosto, establece la estructura orgánica general del Departamento de Hacienda y Política Financiera (BON N° 172, de 1 de septiembre de 2015).

Este Decreto Foral ha sido modificado por Decreto Foral 11/2017, de 22 de febrero (BON n° 47 de 8 de marzo de 2017).

El Decreto Foral 135/2015, de 28 de agosto, aprueba los nuevos Estatutos del Organismo Autónomo Hacienda Tributaria de Navarra (BON N° 172, de 1 de septiembre de 2015).

Este Decreto Foral ha sido modificado en dos ocasiones:

Por Decreto Foral 9/2016, de 24 de febrero (BON n° 47 de 9 de marzo de 2016) y por Decreto Foral 6/2017, de 18 de enero (BON n° 29 de 10 de febrero de 2017).

La estructura básica del Departamento es la siguiente:

- a) Dirección General del Presupuesto.
- b) Secretaría General Técnica del Departamento.
- c) Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra.
- d) Instituto Navarro de Estadística-Nastat
- e) Organismo autónomo Hacienda Tributaria de Navarra.

## 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 vascuence en los ámbitos de la convivencia social, así como en la enseñanza.

2. Son objetivos esenciales de la misma:

- • Amparar el derecho de los ciudadanos a conocer y usar el euskera y definir los instrumentos para hacerlo efectivo.
- • Proteger la recuperación y el desarrollo del euskera en Navarra, señalando las medidas para el fomento de su uso.
- • 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.

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 ciudadanos y 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

En 2015 la media de edad de la población era de 42,8 años. Existe un manifiesto envejecimiento de la población.

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

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

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

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

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

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

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

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016

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

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

**Competencia lingüística según la edad. Navarra**

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

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016

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

## 2.- DIAGNÓSTICO

En este punto analizaremos cuatro cuestiones:

- La situación de partida en el número de plazas en las que se ha establecido un conocimiento de euskera.
- Los datos disponibles acerca del conocimiento de euskera del personal del Departamento.
- La identificación de las unidades orgánicas prioritarias
- Análisis de la situación de comunicaciones y recursos del Departamento.

### 2.1.- Situación de partida

Según los datos de la plantilla orgánica no había en el Departamento de Hacienda y Política Financiera ninguna plaza que tuviese requisito de conocimiento de euskera.

Total Plazas	Plazas bilingües	Proporción
421*	4	1 %

\* no se incluyen los cargos de libre designación (Gabinete y Directores Generales)

La atención a la ciudadanía en euskera que, en todo caso, se dispensaba se ha realizado más gracias a la buena voluntad del personal trabajador que conoce la lengua que a una estructura organizada para proporcionar dicha atención.

## 2.2.- Conocimiento de euskera del personal

Aunque no se poseen datos exactos de la cantidad de personal del Departamento que tiene conocimiento de euskera tomaremos como referencia los datos que la administración posee del número de personal que ha participado en actividades formativas en euskera. Es de suponer 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 no se dispone de dichos datos.

Analizaremos, según los datos disponibles, el conocimiento de euskera en los principales órganos del Departamento:

Conocimiento de euskera del personal de Hacienda y Política Financiera							
Unidades	Nº Plazas	Nivel Euskera					
		Bajo		Medio		Alto	
Hacienda Tributaria de Navarra	3041	32	10,53%	13	4,28%	11	3,62%
Dirección General del Presupuesto	83	9	10,84%	4	4,82%	6	7,22%
Instituto Navarro de Estadística-Nastat	11	2	18,18%	1	9,09%	0	0,00%
Tribunal Contencioso-Administrativo	11	0	0%	1	9,09%	0	0,00%
Secretaría General Técnica	12	1	8,33%	1	8,33%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>44</b>	<b>10,45%</b>	<b>20</b>	<b>4,75%</b>	<b>17</b>	<b>4,04%</b>

\* No se incluye el personal de libre designación (Gabinete y Directores Generales)

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

## **2.3.- Identificación de unidades orgánicas prioritarias.**

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

En el artículo 20, Relaciones con la ciudadanía, apartado 3 se dice que en lo que respecta a la atención oral, los servicios centrales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra impulsarán medidas para la atención a la ciudadanía en euskera. Entre otras medidas, podrán figurar la creación de puntos de información y la creación de circuitos bilingües formados por personal con conocimiento de euskera.

En función del artículo 25 del Decreto Foral 103/2017, acerca del número y características de puestos bilingües de la Administración Foral de Navarra y para la determinación de dichos puestos teniendo en cuenta los objetivos específicos previstos en el artículo 3 y las funciones asignadas en la estructura orgánica, se priorizarán las siguientes unidades orgánicas.

SERVICIOS CENTRALES PRIORIZADOS:

1.- Los **puntos de información** en los que se proporciona atención oral y escrita (mostradores de entrada de Carlos III, 4 y Esquiroz) y el **registro general** de documentos, al ser básicos en la comunicación del departamento con la ciudadanía.

2.- **Sección de Asistencia al Contribuyente** del Servicio de Asistencia y Atención al contribuyente: dado que entre sus funciones específicas se encuentra la asistencia al contribuyente en relación con consultas y reclamación, recepción y registro de entrada de documentos, expedición

de certificados, emisión de tarjetas N.I.F., envío periódico de impresos de declaración, etc.

3.- **Sección de Atención Técnica y Entidades Colaboradoras**, dado que entre sus funciones se encuentra la asistencia e información presencial y telefónica al contribuyente, así como la resolución general de consultas técnico-tributarias que se planteen por correo electrónico.

4.- **Sección de Relación con el Contribuyente** para la campaña de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y sobre el Patrimonio y de Registro Auxiliar del Servicio de Gestión de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y sobre el Patrimonio, dada la relación de esta sección y sus unidades con la atención y relación directa con la ciudadanía en todo lo referente a la confección de las declaraciones de IRPF y Patrimonio y a las consultas telefónicas y presenciales tanto de carácter administrativo como técnico relacionadas con dichas declaraciones.

5.- **Servicio de Riqueza Territorial y Tributos Patrimoniales** en lo relacionado a la atención directa al público y atenciones telefónicas con dudas relacionadas con temas catastrales y de valoraciones de inmuebles que se producen y en la colaboración para la conservación del Registro de la Riqueza Territorial entre el Servicio y los Ayuntamientos de Navarra de zonas vascofona y mixta en los términos del artículo 4 de la Ley Foral 12/2016, de 21 de noviembre, del Registro de la Riqueza Territorial y de los Catastros de Navarra.

6.- **Sección de Coordinación y Difusión Estadística** del Instituto Navarro de Estadística-Nastat que se encarga de la difusión de los datos estadísticos a la ciudadanía en general.

7.- **Sección de Identificación y Modelos Informáticos**: las funciones de esta Sección se encuentran reguladas en el artículo 27 del DF 135/2015, entre las que destacan la identificación y validación de las personas y entidades relacionadas con las declaraciones presentadas, gestión y mantenimiento de declaraciones y modelos informáticos, impulso y

coordinación de los intercambios de información con otras Administraciones y con otros órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, así como la atención a las demandas de información del resto de unidades, las mismas cuentan con una frecuencia media en atención directa con la ciudadanía

**8.- Sección de Administración.** Se trata de una Sección transversal donde su principal actividad es la de servir de soporte al resto de servicios de HTN en la asistencia en la elaboración, gestión y ejecución presupuestaria que abarca a la promoción y gestión de contratos administrativos y la tramitación y gestión de presencias del personal del organismo autónomo, tiene atención directa con la ciudadanía en función de estas actividades a desarrollar.

En el conjunto de las unidades mencionadas se irán definiendo progresivamente plazas bilingües, así como el nivel de valoración de mérito en el resto de las plazas. Para ello, se tendrá en cuenta la realidad sociolingüística, la normativa vigente y a la disponibilidad del Departamento (oferta pública de empleo, ajustes de plantilla en las unidades de adscripción de las plazas, provisión de vacantes y formación del personal) y los objetivos esenciales definidos en el artículo 3 del Decreto Foral 103/2017.

## 2.4. Análisis de comunicaciones y recursos

En lo que respecta al Departamento tanto las comunicaciones internas como las externas se hacen en castellano.

En cuanto a los documentos y formularios que se utilizan no existen propiamente formularios distintos a los generales del Gobierno de Navarra (instancia general, cartas de pago, etc.) por lo que serán bilingües aquellos que lo sean para todo el Gobierno de Navarra y en castellano los que, o bien no tengan todavía modelo bilingüe a nivel general o bien sean, en su caso, de uso exclusivo del Departamento de Hacienda y Política Financiera.

Por lo que respecta a la rotulación y señalización, tanto en el edificio de Cortes de Navarra como en el Servicio de Patrimonio en la calle Yanguas y Miranda 27, está en bilingüe toda la que va directamente dirigida a la ciudadanía pero no la existente en los diferentes despachos del edificio.

En el resto de edificios del Departamento, el Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra que tiene en su sede en la calle Iturrama 10 de Pamplona, tiene toda la rotulación únicamente en castellano y el Instituto de Estadística de Navarra en bilingüe.

Respecto a Hacienda Tributaria de Navarra, las comunicaciones internas se realizan normalmente en correo electrónico, en castellano. También en documentos en GESCON que se encuentran en el mismo idioma.

### Respecto a las comunicaciones externas: solamente en castellano

- Correo electrónico:
  - Contestaciones a correos electrónicos remitidos por los contribuyentes
  - Contestaciones a instancias
  - Envío de cartas de pago



- Por teléfono:
  - Para resolver o aclarar temas recibidos por instancia
  - Para contestar llamadas que no han podido ser atendidas por el personal de atención en primer nivel de Tracasa (948505152)
- Por carta
  - Generalmente contestaciones a instancias. Tenemos modelos de respuesta, todos ellos solamente en castellano
  - Para enviarle copias de declaraciones

Inventario de Formularios y documentación dirigida a la ciudadanía, en el Servicio de Asistencia e Información al Contribuyente:

- Impresos tanto en papel como en la Web (generador de impresos): Actualmente tenemos en papel los siguientes modelos: en euskera y castellano 030,4, 130,180, 182, 184, 190, 600, 605, 620, 650, 651, 652, 660, 661, 713, 716, 731, 735, 759, CAT-06, CAT-08, CI, F-50, F-65, F-69, TARJETAS NIF.
- Modelos de certificados manuales y contestaciones a escritos: alrededor de 100 modelos solamente en castellano

En el Servicio de Gestión del IRPF y sobre el Patrimonio, en cuanto a comunicaciones externas, existe la posibilidad de envío de las Propuestas de declaración de IRPF en castellano no en euskera, a través de la aplicación “idioma propuesta” activa en la Web de HTN durante todo el año

Rotulación y Señalización:

La rotulación del edificio de Cortes de Navarra como se ha indicado anteriormente es bilingüe en todo lo que va directamente dirigida a la

ciudadanía, queda pendiente la correspondientes a los diferentes despachos.

Respecto a las Oficinas Territoriales:

Pamplona: C/ Esquiroz, 16-20, rotulada en bilingüe.

Tudela: Plaza Sancho VII El Fuerte, 8, sólo existe rótulo exterior en castellano, no hay rotulación interior

Estella: Plaza Coronación, 2: no existe rotulación en esta oficina, rótulo exterior en castellano, no hay rotulación interior.

Tafalla: Plaza Teófilo Cortés, 7, rótulo exterior en castellano, no existe rotulación interior.

## **3.- MISIÓN Y OBJETIVOS**

### **3.1 MISIÓN**

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

### **3.2. OBJETIVOS**

El cumplimiento de los objetivos que establece el Decreto Foral 103/2017 precisa de una actuación a largo plazo. Para ir avanzando de una manera progresiva se proponen 6 objetivos a medio plazo y para llevarlos a cabo se especifican las acciones a relizar durante el periodo de vigencia previsto para este Plan, que es de tres 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 a lo largo del plan.

### **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
Identificación de las unidades prioritarias	Departamento y Euskarabidea
Redactar para el Departamento la propuesta de los perfiles lingüísticos de las plazas bilingües a incluir en la Plantilla Orgánica	Euskarabidea
Tras examinar la propuesta y realizar las adaptaciones necesarias se propone asignar 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
Aprobar las modificaciones mediante Decreto Foral de modificación de la Plantilla Orgánica	Gobierno de Navarra

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

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

#### **Procedimiento**

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

A partir de los resultados del punto anterior, se prepararán planes individuales para cada empleado o empleada que describirán el proceso

que llevará a cabo para conseguir el perfil de euskera que su plaza tenga. Las personas que participen en procesos de formación con cargo al tiempo laboral se comprometerán a alcanzar el nivel lingüístico correspondiente a los plazos indicados. El Departamento, por su parte, pondrá a disposición los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el plan. Las faltas de asistencia 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 cuyo 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:

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

- Documentación que se dirige a la ciudadanía.
- Documentación que recibe de la ciudadanía.
- Documentación de uso interno.

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

Seguidamente, se priorizará aquella documentación que tenga mayor impacto en la ciudadanía. En cualquier caso, por la importancia que actualmente tienen, serán prioritarias las 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
Identificación de carencias y vacíos con respecto a los recursos y trámites escritos y establecimiento de prioridades.	Departamento y Euskarabidea
Coordinación con la unidad responsable del portal navarra.es (y, en su caso, con la Sección de Traducción).	Departamento y Servicio de Comunicación (y Sección de Traducción)
Establecer prioridades en relación con las Web no alojadas en el portal navarra.es con el fin de que vayan siendo bilingües y/o simétricas (a la vista de la situación actual, serán necesarias el siguiente tipo de actuaciones: adecuación de la estructura informática, traducción de contenidos generales, 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	Departamento y Portal

establezca para todos los departamentos	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
Asesoramiento relativo a la contratación externa de traducciones	Sección de Traducción
Formulación de instrucciones para realizar solicitudes de traducción y criterios para el establecimiento de prioridades	Departamento y Sección de Traducción
Otras (las que proponga el departamento)	

### 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 supongan un uso lingüístico al objeto de garantizar el acceso de manera bilingüe a los mismos por parte de las personas usuarias.

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

## 4.- ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 4.1.- Estructura organizativa del plan

#### 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.

Estas son sus obligaciones y miembros participantes:

#### Obligaciones

- 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.

#### Miembros

- 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 de 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 ha creado 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.

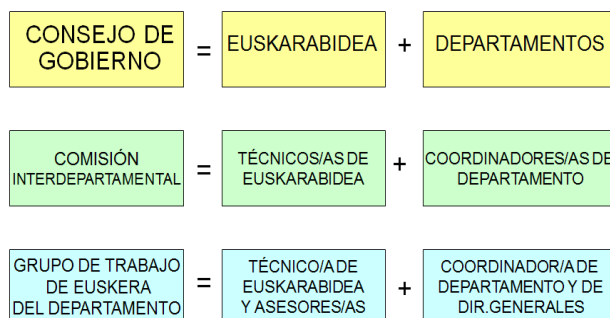
### **Grupo de trabajo del Departamento:**

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

- Una persona como coordinadora de euskera a nivel de todo el departamento, que será quien impulse, lidere y coordine la ejecución del plan lingüístico en las diferentes estructuras orgánicas de su departamento y otra persona de la otra Dirección General a la que no pertenezca la persona anterior.
- Dos personas técnicas de Euskarabidea

Se contará el apoyo de una entidad de asesoramiento técnico en planes similares.

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



### **Coordinador o coordinadora de euskera del departamento:**

- El departamento ha designado a una persona, que actuará como coordinador de todo el departamento y una persona de la otra Dirección General del mismo.
- Las funciones que desarrollará a nivel departamental serán las siguientes:
  - Impulsar, liderar y coordinar entre las estructuras del departamento, en colaboración con los técnicos o técnicas de Euskarabidea, las acciones recogidas en el plan lingüístico.
  - Identificar nuevas iniciativas o necesidades.
  - Seguimiento y control.
  - Informar al departamento del desarrollo del I. Plan Estratégico del Euskera.

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

- Euskarabidea ha designado dos personas técnicas que serán las encargadas de impulsar y coordinar desde Euskarabidea todas las acciones del plan lingüístico del departamento

- Las funciones del personal técnico de Euskarabidea serán las siguientes:
  - Colaborar en la implantación en el departamento de las acciones recogidas en el plan lingüístico.
  - Apoyar y asesorar a la coordinadora de euskera del departamento en todas las materias relacionadas con la política lingüística.
  - Coordinarse con los responsables de otros departamentos.

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

Una vez realizado el diagnóstico y recabada la 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**

Se realizará una evaluación continua. Para ello, en la redacción del Plan Lingüístico el Departamento además de especificar los objetivos, las acciones, los plazos y las personas responsables, se incluirán 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 lingüístico 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 las reuniones de trabajo y coordinación de los órganos que forman la estructura del Plan será la siguiente:

- El Grupo de Trabajo del Departamento de Hacienda y Política Financiera, se reunirá mensualmente.
- La Comisión Interdepartamental se reunirá, al menos, cada tres meses.
- El Consejo de Gobierno se reunirá, al menos, cada seis meses.

### **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 tres años de vigencia del Plan una evaluación cuantitativa y cualitativa del proceso y de los resultados obtenidos en el mismo.