

**DEPARTAMENTO DE  
RELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES  
I PLAN LINGÜÍSTICO**

**(2019-2021)**

# ÍNDICE

## 1.- INTRODUCCIÓN

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

## 2.- DIAGNÓSTICO

- 2.1.- Situación de partida
- 2.2.- Conocimiento de euskera del personal
- 2.3.- Identificación de unidades 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 atiende a la ciudadanía (oficinas, puntos de atención...): paisaje lingüístico
  - 3.2 6 Establecer criterios lingüísticos en la adjudicación de servicios públicos

## 4.- ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1.- Fundamentación

El Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, en sus organismos públicos y en las entidades de derecho público dependientes. El artículo 6, Planificación lingüística, determina que los departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra elaborarán un Plan Lingüístico.

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

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

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

El Decreto Foral 129/2015, de 28 de agosto, establece la estructura orgánica del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales del Gobierno de Navarra.

Sus principales órganos son los siguientes:

- a) Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales.
- b) Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos.
- c) Delegación del Gobierno de Navarra en Bruselas.

- d) Secretaría General Técnica del Departamento.
- e) Organismo autónomo Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.
- f) Organismo autónomo Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua.

## 1.2 - Marco legal

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

La Ley Foral del Euskera establece en su artículo primero:

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

Por otra parte, el artículo 2.1 establece que el castellano y el euskera son lenguas propias de Navarra y, en consecuencia, toda la ciudadanía tiene derecho a conocerlas y a usarlas.

El Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regula el uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra, en sus organismos públicos y en las entidades de derecho público dependientes, tal como se recoge en diversos puntos de este Plan.

El artículo 3 define los objetivos esenciales.

1. Son objetivos esenciales del presente decreto foral:

a) En la zona vascófona, posibilitar el empleo indistinto de cualquiera de las dos lenguas oficiales como lenguas de trabajo de las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y como lenguas de servicio a la ciudadanía.

b) En la zona mixta, posibilitar el derecho de la ciudadanía a usar tanto el euskera como el castellano para dirigirse a las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y definir los instrumentos que hagan posible el empleo del euskera como lengua de servicio a la ciudadanía, acorde a la realidad sociolingüística de los municipios que la integran.

c) En la zona no vascófona posibilitar el derecho de la ciudadanía a dirigirse en euskera a las administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes y definir los instrumentos para hacerlo efectivo, acorde con las características sociolingüísticas de la zona.

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

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

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

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

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

- a) Velar por que las lenguas regionales o minoritarias se empleen al prestarse un servicio
- b) Permitir a los hablantes de las lenguas regionales o minoritarias presentar solicitudes y recibir respuestas en dichas lenguas

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

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

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

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

### 1.3 – Datos demográficos y sociolingüísticos

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

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

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

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

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

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

Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

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

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

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

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

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016

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

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

**Competencia lingüística según la edad. Navarra**

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

Fuente: Encuesta Sociolingüística, 2016

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

## 2.- DIAGNÓSTICO

En este punto se analizarán cuatro cuestiones:

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

### 2.1.- Situación de partida

En el momento de elaborar este plan, en la plantilla orgánica las plazas correspondientes al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales son 159 y se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

| Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales        | Mujeres | Hombres | Total* |
|--|---------|---------|--------|
| Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales | 35      | 21      | 56     |
| Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos       | 6       | 4       | 10     |
| Delegación del Gobierno de Navarra en Bruselas.                | 2       | 0       | 2      |
| Instituto Navarro para la Igualdad                             | 13      | 4       | 17     |
| Secretaría General Técnica del Departamento.                   | 10      | 3       | 13     |
| Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera                     | 37      | 24      | 61     |
| Total  | 103     | 56      | 159    |
| Total sin Euskarabidea   | 66      | 32      | 98     |

\* No se contabilizan las plazas pertenecientes al Gabinete, Consejería, ni personal que ocupa cargo de dirección general o dirección gerencia, un total de 8 plazas.

Teniendo en cuenta que en la estructura de este departamento se encuentra Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera, el porcentaje de plazas bilingües se ha calculado de dos formas diferentes: contabilizando el total de plazas de todo el Departamento y sin contabilizar las correspondientes a Euskarabidea.

A 31 de diciembre de 2017, el número de plazas bilingües de todo el Departamento era de 66. Posteriormente, en el Boletín Oficial de Navarra correspondiente al 3 enero de 2018 y al 1 de marzo, se publicó la creación de dos plazas bilingües de periodistas, una de ellas asignada al Servicio de Comunicación y la otra al Servicio de Atención y Participación Ciudadana. Asimismo, 3 de octubre de 2018 y el 25 de enero de 2019 se publicó la asignación de la preceptividad de conocimiento de euskera a una plaza de personal administrativo y a otra de personal técnico de grado medio pertenecientes a al Instituto Navarro para la Igualdad . Para finalizar, el 30 de enero se asigno el requisito específico de conocimiento de euskera a la plaza de jefatura de Sección de Memoria.

Por lo tanto, teniendo en cuenta todas las plazas citadas, el número total de plazas bilingües orgánicas del Departamento es de 71.

Sobre un total de 159 plazas, las plazas bilingües, 71, suponen un porcentaje del 44,65%. Sin embargo, si no se contabilizan las plazas de Euskarabidea el total es de 98, y siendo las plazas bilingües 12, es decir, un 12,24%.

|                       | Total plazas | Plazas bilingües | Porcentaje |
|-----------------------|--------------|------------------|------------|
| Departamento completo | 159          | 71               | 44,65 %    |
| Sin Euskarabidea      | 98           | 12               | 12,24 %    |

Los datos anteriores se desagregan en las siguientes tablas por direcciones generales.

| Unidad   | Número de plazas | Plazas bilingües | %       |
|--|------------------|------------------|---------|
| Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales | 56               | 6                | 10,71 % |
| Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos       | 10               | 2                | 20,00 % |

|   |     |    |          |
|---|-----|----|----------|
| Delegación del Gobierno de Navarra en Bruselas. | 2   | 0  | 0,00 %   |
| Instituto Navarro para la Igualdad              | 17  | 3  | 17,64 %  |
| Secretaría General Técnica                      | 13  | 1  | 7,69 %   |
| Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera      | 61  | 59 | 96,72 %  |
| Total   | 159 | 71 | 44,65 %. |
| Total sin Euskarabidea                          | 98  | 12 | 12,24. % |

### Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales

| Unidad   | Plazas totales | Plazas bilingües |
|--|----------------|------------------|
| Dirección General                              | 1              | 0                |
| Negociado de Secretaría                        | 2              | 0                |
| Servicio de Comunicación                       | 15             | 4                |
| Servicio de Proyección Institucional           | 29             | 1                |
| Servicio de Atención y Participación Ciudadana | 9              | 1                |
| Total  | 56             | 6                |

### Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos

| Unidad                                     | Plazas totales | Plazas bilingües |
|--|----------------|------------------|
| Dirección General                          | 1              | 0                |
| Servicio de Convivencia y Derechos Humanos | 5              | 1                |
| Instituto Navarro de la Memoria            | 4              | 1                |
| Total                                      | 10             | 2                |

## Instituto Navarro para la Igualdad

| Unidad                                    | Plazas totales | Plazas bilingües |
|---|----------------|------------------|
| Dirección Gerencia                        | 2              | 1                |
| Subdirección de Planificación y Programas | 7              | 1                |
| Subdirección de Promoción y Gestión       | 8              | 1                |
| Total                                     | 17             | 3                |

## Secretaría General Técnica

| Unidad   | Plazas totales | Plazas bilingües |
|--|----------------|------------------|
| Secretaría General Técnica   | 1              | 0                |
| Sección de Régimen Jurídico  | 2              | 0                |
| Sección de Gestión Administrativa, Económica y Cooperación                 | 2              | 0                |
| Sección de Gestión de Procedimientos con Instituciones Forales             | 6              | 1                |
| Sección de Asistencia Técnica de Procedimientos con Instituciones Europeas | 2              | 0                |
| Total  | 13             | 1                |

## Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera

| Unidad                 | Plazas totales | Plazas bilingües |
|------------------------|----------------|------------------|
| Dirección Gerencia     | 2              | 2                |
| Negociado de Programas | 4              | 4                |

|   |    |    |
|---|----|----|
| Servicio de Recursos Lingüísticos                 | 45 | 44 |
| Servicio de Planificación y Promoción del Euskera | 10 | 9  |
| Total   | 61 | 59 |

A continuación se analiza, por una parte, el número de plazas bilingües con respecto a los puestos de trabajo más numerosos y, por otra parte, la distribución de los puestos en las direcciones generales.

| Puesto   | Número de plazas* | Plazas bilingües* | Número de plazas** | Plazas bilingües** |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Personal administrativo- auxiliar administrativo | 21                | 4                 | 26                 | 9                  |
| Servicios generales                              | 11                | 0                 | 11                 | 0                  |
| Periodista                                       | 10                | 4                 | 10                 | 4                  |
| Jefatura de sección                              | 17                | 1                 | 21                 | 5                  |
| Jefatura de negociado                            | 9                 | 0                 | 11                 | 2                  |
| Técnica/o grado medio                            | 7                 | 1                 | 7                  | 1                  |
| Técnico/a grado superior                         | 6                 | 1                 | 7                  | 2                  |
| Ordenanza  | 3                 | 0                 | 3                  | 0                  |
| Trabajador/a social                              | 1                 | 1                 | 1                  | 1                  |
| Educador/a social                                | 1                 | 0                 | 1                  | 0                  |
| Personal responsable biblioteca                  | 1                 | 0                 | 1                  | 0                  |
| Personal traducción/ interprete                  |                   |                   | 21                 | 21                 |
| Técnica/o grado medio (euskera)                  |                   |                   | 19                 | 19                 |
| Personal técnico administración pública          | 2                 | 0                 | 3                  | 1                  |

\*Sin contabilizar Euskarabidea

\*\*Contabilizando Euskarabidea

## 2.2.- Conocimiento de euskera del personal

Para realizar el diagnóstico de conocimiento de euskera del personal del Departamento, los y las interlocutoras del departamento han recabado dicha información y la han trasladado al personal técnico de Euskarabidea.

Estos son los datos de conocimiento de euskera en las principales unidades del Departamento, según los datos disponibles:

| Conocimiento de euskera del personal del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales |            |            |             |             |             |            |              |
|--|------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|--------------|
| Unidad   | Plazas     | Nivel bajo |             | Nivel medio |             | Nivel alto |              |
|  |            | Nº         | %           | Nº          | %           | Nº         | %            |
| Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales                                   | 56         | 5          | 8,93        | 5           | 8,93        | 7          | 12,50        |
| Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos   | 10         | 2          | 20,00       | 1           | 10,00       | 2          | 20,00        |
| Delegación del Gobierno de Navarra en Bruselas   | 2          | 0          | 0,00        | 0           | 0,00        | 0          | 0,00         |
| Instituto Navarro para la Igualdad   | 17         | 1          | 5,88        | 0           | 0,00        | 2          | 11,76        |
| Secretaría General Técnica   | 13         | 0          | 0,00        | 0           | 0,00        | 0          | 0,00         |
| Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera   | 61         | 0          | 0,00        | 0           | 0,00        | 61         | 100          |
| <b>Total</b>   | <b>159</b> | <b>8</b>   | <b>5,03</b> | <b>6</b>    | <b>3,77</b> | <b>72</b>  | <b>45,28</b> |
| <b>Total sin Euskarabidea</b>  | <b>98</b>  | <b>8</b>   | <b>8,16</b> | <b>6</b>    | <b>6,12</b> | <b>10</b>  | <b>10,20</b> |

El conocimiento del euskera se ha clasificado en tres niveles:

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

A continuación se desagregan los datos anteriores por sexo:

| Conocimiento de euskera del personal del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales |        |            |   |       |             |   |       |            |    |       |
|--|--------|------------|---|-------|-------------|---|-------|------------|----|-------|
| Unidad   | Plazas | Nivel bajo |   |       | Nivel medio |   |       | Nivel alto |    |       |
|  |        | M          | H | %     | M           | H | %     | M          | H  | %     |
| Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales                                   | 56     | 3          | 2 | 8,93  | 2           | 3 | 8,93  | 4          | 3  | 12,50 |
| Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos   | 10     | 1          | 1 | 20,00 | 1           | 0 | 10,00 | 1          | 1  | 20,00 |
| Delegación del Gobierno de Navarra en Bruselas   | 2      | 0          | 0 | 0,00  | 0           | 0 | 0,00  | 0          | 0  | 0,00  |
| Instituto Navarro para la Igualdad   | 17     | 1          | 0 | 5,88  | 0           | 0 | 0,00  | 1          | 0  | 11,76 |
| Secretaría General Técnica   | 13     | 0          | 0 | 0,00  | 0           | 0 | 0,00  | 0          | 0  | 0,00  |
| Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera   | 61     | 0          | 0 | 0,00  | 0           | 0 | 0,00  | 36         | 25 | 100   |
| <b>Total</b>   | 159    | 5          | 3 | 5,03  | 3           | 3 | 3,77  | 42         | 29 | 45,28 |
| <b>Total sin Euskarabidea</b>  | 98     | 5          | 3 | 8,16  | 3           | 3 | 6,12  | 6          | 4  | 10,20 |

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

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

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

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

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

3. La determinación de los puestos bilingües se realizará a propuesta del Departamento a que estén adscritos, previo informe favorable de Euskarabidea,

para su inclusión en el correspondiente decreto foral de modificación de la plantilla orgánica.

En función de este artículo y teniendo en cuenta los objetivos específicos previstos en el artículo 3, se priorizarán las siguientes unidades orgánicas:

### **Dirección General de Relaciones Ciudadanas e Institucionales**

#### 1. Servicio de Atención y Participación Ciudadana

- Sección de Atención Ciudadana
- Sección de Participación Ciudadana

#### 2. Servicio de Comunicación

- Sección Gabinete de Prensa.
- Sección Portal de navarra.es.

#### 3. Servicio de Proyección Institucional.

- Sección de Publicaciones.
- Sección de Protocolo.

### **Instituto Navarro para la Igualdad**

#### 4. Apoyo administrativo a la Dirección General

#### 5. Subdirección de Promoción y Gestión

- Sección de Programas y Transversalidad de Género.
- Sección de Violencia contra Mujeres.

#### 6. Subdirección de Planificación y Programas

- Sección de Información, Sensibilización y Participación Social
- Sección de Gestión y Recursos.

## **Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos**

7. Apoyo administrativo a la Dirección General
8. Servicio de Convivencia y Derechos Humanos
  - Sección de Oficina de Atención a las Víctimas.
  - Sección de Convivencia.
9. Instituto Navarro de la Memoria.

## **Secretaría General Técnica del Departamento**

10. Sección de Gestión Administrativa, Económica y Cooperación.

## **Euskarabidea - Instituto Navarro del Euskera.**

11. Euskarabidea- Instituto Navarro del Euskera.

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

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

Los recursos comunicativos e informativos orientados a la ciudadanía tendrán en cuenta los criterios definidos por el Título II, *Uso del euskera en las administraciones públicas de Navarra y en sus relaciones con la ciudadanía*, del Decreto Foral 103/2017 que regula el uso de las lenguas propias de Navarra en sus Administraciones Públicas.

El Departamento a través de sus interlocutores e interlocutoras ha recogido la siguiente información sobre las comunicaciones que se utilizan en el Departamento:

### **Instituto Navarro para la Igualdad**

#### **1. Membretes, firmas**

Respecto al membrete de los documentos está en bilingüe y se utiliza en todos los documentos del INAI.

Las firmas del personal en el correo electrónico y otros soportes se realizan mayoritariamente en euskera

No se tiene sistematizada la traducción de las presentaciones que se utilizan en sesiones y jornadas.

## **2 Materiales técnicos.**

El INAI produce una gran cantidad de materiales técnicos que fundamentalmente están dirigidas a profesionales de toda la Comunidad Foral. Los materiales se elaboran en castellano, desde 2016 se traducen a través de la Sección de Traducción de Euskarabidea, tanto para formato en papel como digital.

## **3 Comunicaciones masivas de actos e informaciones de relevancia a través del correo electrónico.**

Dichos correos se elaboran en bilingüe desde 2017.

## **4 Impresos de solicitudes.**

Existen dos tipos de solicitudes: solicitudes que se ponen a disposición de las mujeres para facilitar el acceso a ciertos recursos y solicitudes de convocatorias de subvenciones.

En lo concerniente a las solicitudes que se ponen a disposición de las mujeres, no se encuentran en bilingüe ni en formato papel ni en la Web.

El INAI gestiona cuatro convocatorias de subvenciones. Actualmente se está trabajando para que toda la información sobre estas subvenciones que se publica en el Portal navarra.es, así como, todos los modelos para su solicitud estén en bilingüe. Se están presentando proyectos en distintas convocatorias con toda la documentación exclusivamente en euskera, su traducción se está solventando por el personal bilingüe que en estos momentos dispone el INAI.

## **5 Campañas, folletos, y otros formatos de sensibilización.**

A lo largo de esta legislatura se ha ido ampliando la utilización del euskera en todo lo relacionado con la sensibilización a la población. En estos momentos este tipo de comunicación se realiza en formato bilingüe.

El boletín mensual de información, actualmente no se edita, hasta el momento se ha realizado únicamente en castellano.

## **6 Comunicaciones a entidades locales u otras organizaciones.**

Hasta este momento, se han realizado comunicaciones bilingües en alguna ocasión, pero no se encuentran sistematizadas las comunicaciones que deberían ser bilingües.

## **7 Protocolo de discriminación.**

En estos momentos se está respondiendo a las personas que lo soliciten en bilingüe. En la página Web no se encuentra toda la información a este respecto en bilingüe.

## **8 Página Web**

El INAI tiene pendiente iniciar el proceso de actualización de la página Web, que en estos momentos está solamente en castellano, a excepción de algunos materiales técnicos que están colgados en bilingüe. Este proyecto está supeditado a la modificación de todo el portal del Gobierno de Navarra.

### **Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos**

#### **1. Documentación de los programas**

Los cuadernos de dichos programas están realizados en bilingüe y se ponen en manos de los centros educativos, asociaciones y entidades locales para informarles y trabajar con dichas entidades de forma conjunta.

#### **2. Carteles y guías de para las actividades y las jornadas organizadas**

Todas ellas se generan en bilingüe y las traducciones se realizan por las personas que trabajan en dicha dirección general. Dichos carteles y guías se reparten en la calle, en los centros de cultura, bibliotecas, ayuntamientos y centros educativos.

#### **3. Exposiciones**

Los textos explicativos que se colocan en todas las exposiciones que organiza la dirección general se realizan en bilingüe, para ello se utilizan recursos internos.

#### **4. Talleres y charlas organizadas en los centros educativos**

La empresa que es responsable de este programa tiene como requisito indispensable realizar dicha oferta en bilingüe. Por lo tanto, esta oferta se realiza en función de la solicitud y en lo referente al idioma se adapta a las necesidades de la solicitud realizada.

#### **5. Videos**

Los videos de ciertas campañas y de algunas actividades se realizan en bilingüe, otros, en cambio, en castellano.

#### **6. Notas de prensa**

Solamente se redactan en castellano.

#### **7. Documentación para solicitar las ayudas**

Todas las entidades locales y asociaciones que quieren solicitar ayudas pueden hacerlo tanto en castellano como en euskera. Algunas entidades las realizan en euskera utilizando los documentos realizados para ello.

#### **8. Invitaciones que se realizan a través de correo electrónico**

Dichos correos se redactan en bilingüe con recursos internos. En el año 2018 se ha creado una nueva dirección [bizikidetza@navarra.eus](mailto:bizikidetza@navarra.eus), para hacer saber a quienes quieran comunicarse con la dirección en euskera que pueden realizarlo.

#### **9. Pagina Web, Facebook.**

La página Web, de reciente creación, tiene los contenidos fijos en bilingüe.

Los mensajes de Facebook se redactan la mayoritariamente en bilingüe.

### **Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales**

#### **1. Servicio de Comunicación.**

Formalmente cuenta con dos versiones de su portal institucional en Internet, pero los contenidos de la versión en euskera ([nafarroa.eus](http://nafarroa.eus)) suponen actualmente un 10% del contenido en castellano ([navarra.es](http://navarra.es)). No genera contenidos en euskera, utiliza una asistencia técnica para la traducción de dichos contenidos.

Desde su cuenta de Twitter tuitea en ambas lenguas, pero no todos los contenidos (un 25% en euskera); y no garantiza la atención de las interacciones que le puedan llegar en euskera.

## **2. Sección de Atención Ciudadana**

No cuenta con oficina de atención ciudadana en zona vascofona ni mixta, ni genera documentación propia. Sí garantiza atención telefónica bilingüe mediante 012, servicio que presta externalizadamente.

## **3. Sección de Protocolo**

No cuenta con oficina de atención ciudadana, ni genera documentación propia destinada a la ciudadanía. Sí garantiza visitas ciudadanas bilingües a Palacio (mediante asistencia técnica).

## **4. Sección de Publicaciones**

Dispone de una Tienda de Publicaciones en Pamplona. Los impresos para los formularios en Intranet próximamente estarán en bilingüe; el resto de impresos no. Actualmente no se garantiza la atención en bilingüe.

Paulatinamente están aumentando las publicaciones en bilingüe, mayormente son en castellano y en un pequeño porcentaje solo en euskera.

## **3.- MISIÓN Y OBJETIVOS**

### **3.1 Misión**

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

### **3.2. Objetivos**

El cumplimiento de los objetivos que establece el Decreto Foral 103/2017 precisa de una actuación a largo plazo. Para ir avanzando de una manera progresiva se proponen 6 objetivos a medio plazo y para llevarlos a cabo se especifican las acciones a relizar durante el periodo de vigencia previsto para este Plan, que es de 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 durante el año 2019.

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

Para cumplir este objetivo se llevaran 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.

| <b>LÍNEAS DE ACTUACIÓN</b>                               | <b>RESPONSABLE</b>           |
|--|------------------------------|
| Identificación las unidades prioritarias                 | Departamento y Euskarabidea  |
| Redactar los criterios para definir las plazas bilingües | Euskarabidea y DG de Función |

|  |  |
|--|--|
|  | Pública  |
| Redactar para el Departamento la propuesta de los perfiles lingüísticos de las plazas bilingües a incluir en la Plantilla Orgánica | Euskarabidea y DG de Función Pública                     |
| Tras examinar la propuesta y realizar las adaptaciones necesarias, decidir en qué plazas se incluirán perfiles lingüísticos.       | Departamento, Euskarabidea y Función Pública             |
| 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 |
| Incluir las modificaciones en la Plantilla Orgánica  | Departamento y Función Pública                           |

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

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

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

Los trabajadores y las trabajadoras que no tienen conocimientos de euskera o que su nivel es bajo realizarán 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 cumplir los plazos indicados. La administración, por su parte, pondrá a disposición los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el plan, y el personal, por su parte, contemplará la formación lingüística como parte de su trabajo con sus deberes y obligaciones. Las faltas de asistencia las deberá justificar en su Dirección General.

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

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

Los trabajadores y las trabajadoras que no tienen conocimientos de euskera o que su nivel es bajo realizarán su formación en los cursos ordinarios de aprendizaje. Se prepararan 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 |
| Adecuación del plan de formación a las necesidades de cada una de las personas implicadas | Departamento                         |
| Aprobación del plan y comienzo del proceso de formación del personal                      | Departamento                         |
| Realizar el aprendizaje y la formación  | Sección de Formación de Euskarabidea |

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

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

Se confeccionará un Protocolo de Atención a la Ciudadanía que servirá de referencia para la prestación de dicho servicio.

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

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

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

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

El Departamento realizará una clasificación de la documentación escrita (un compendio en el que se agruparan 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 establezca para todos los departamentos   | Departamento y Portal de Transparencia  |
| Prever en el procedimiento para la tramitación de proyectos de ley la fase de traducción, y el tiempo necesario para dicha labor, teniendo en cuenta que los proyectos de ley han de ser remitidos en euskera y en castellano al Parlamento. | Secretaría Técnica del Departamento, Sección de Traducción y Sección de Gestión de Procedimientos con Instituciones Forales |
| 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 Lingüísticos.

Corresponden al Consejo de Gobierno las siguientes facultades:

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

#### **Composición:**

- a) Presidencia: Persona titular del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.
- b) Vicepresidencia: Persona titular de la Dirección-Gerencia de Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera.
- c) Vocalías: una persona en representación de cada uno de los departamentos, designada por la persona titular del Departamento

correspondiente entre las Direcciones Generales o Direcciones-Gerencia en el caso de los organismos autónomos.

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

### **Comisión interdepartamental:**

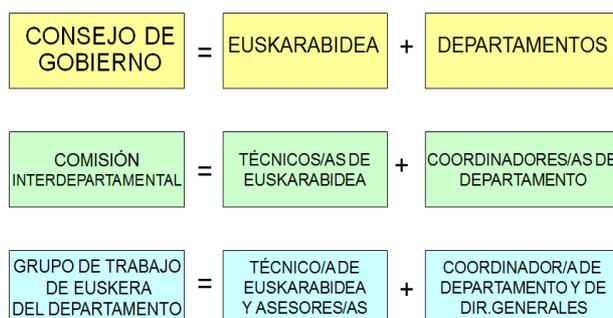
Se creará una comisión técnica interdepartamental, cuyo objeto es hacer efectivo el principio de transversalidad de la política lingüística, en la que participan, por una parte, los coordinadores o coordinadoras de cada departamento y, por otra, el personal técnico de Euskarabidea, con objeto de realizar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

### **Grupo de trabajo del Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales:**

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

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

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



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

- El Departamento designará a una persona, que actuará como coordinadora de todo el Departamento.
- Las funciones que desarrollará a nivel departamental serán las siguientes:
  - Impulsar, liderar y coordinar junto con el resto del personal interlocutor y en colaboración con los técnicos o técnicas de Euskarabidea, las acciones recogidas en el plan lingüístico.
  - Identificar nuevas iniciativas o necesidades.
  - Seguimiento y control.
  - Informar al Departamento del desarrollo del I. Plan Estratégico del Euskera.

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

- El personal técnico designado por Euskarabidea será el encargado de impulsar y coordinar todas las acciones del plan lingüístico del Departamento
- Las funciones del personal técnico de Euskarabidea serán las siguientes:
  - Colaborar en la implantación en el Departamento de las acciones recogidas en el plan lingüístico.
  - Apoyar y asesorar al coordinador de euskera y al representante del Departamento en todas las materias relacionadas con la política lingüística.
  - Coordinarse con los responsables de otros departamentos.

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

Una vez realizado el diagnóstico y se haya recabado información suficiente sobre las medidas a aplicar en el Departamento para cumplir con el Plan y atender las necesidades para la formación del personal, traducción y otras medidas se realizará una valoración económica del costo de dichas medidas con el fin de dotar partidas específicas en los presupuestos de 2020 y ejercicios sucesivos.

## 4.3 Evaluación y seguimiento del Plan

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

El proceso a seguir para ello será el siguiente:

- A comienzo del año se definirá el modo de realizar la evaluación (qué se evaluará, quién lo hará, dónde se recogerán los datos...).
- En distintos momentos se medirá el grado de cumplimiento de las acciones y del plan lingüístico. 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, se establecerá un plan anual de reuniones de trabajo y coordinación de los órganos que forman la estructura del Plan.

### Informes de seguimiento

Una vez al año se elaborará un informe de seguimiento en el que se plasmará el estado de situación de la ejecución del Plan Lingüístico, 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 trianual de vigencia del Plan una evaluación cuantitativa y cualitativa del proceso y de los resultados obtenidos en el mismo.