La Consejera de Relaciones Ciudadanas, en relación con la pregunta escrita formulada por la parlamentaria doña Bakartxo Ruiz Jaso, adscrita al Grupo Parlamentario de EH Bildu Nafarroa, (10-21/PES-00232), tiene el honor de informarle lo siguiente:

El Departamento de Relaciones Ciudadanas cumple y realiza dos tipos de funciones respecto al Plan Lingüístico Departamental, por una parte, actúa como Departamento y, por otra, como Euskarabidea, cumpliendo funciones de asesoramiento, acompañamiento y coordinación con todos los Departamentos.

En respuesta a las preguntas planteadas, para comenzar, especificaremos una serie de acciones y trabajos realizados necesarios para el desarrollo del Plan Lingüístico del Departamento.

Para poder llevar a cabo la implementación de dicho Plan se han seguido las instrucciones que se marcan en el punto 4. *Estructura organizativa y seguimiento*.

Para ello, el departamento ha nombrado 1 persona técnica y 1 persona responsable del Plan Lingüístico del Departamento.

Se realizó una primera reunión de presentación del Plan y diversas reuniones técnicas entre las personas nombradas por parte del Departamento y las personas designadas por Euskarabidea para asesorar y acompañar en el desarrollo e implementación del Plan.

Además de ello, para el mes de noviembre hay programada una reunión de la comisión técnica interdepartamental.

Las personas que participan en la implementación del Plan Lingüístico departamental recibieron formación el día 4 de noviembre de 2020 y para el mes de noviembre hay planteadas nuevas acciones formativas.

Para el desarrollo del Plan se trabaja en colaboración, entre otras, con las siguientes unidades:

• Departamento (Responsables del Plan, técnicos de Coordinación, Secretarías Técnicas, Gabinete)

• Euskarabidea (Servicio de Recursos Lingüísticos-Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas)

• Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía del Gobierno

• Dirección General de Función Pública

**En respuesta a la primera pregunta:**

* ¿En qué estado de desarrollo se encuentra el plan lingüístico del Departamento de Relaciones Ciudadanas? **¿Cuál es el plazo de ejecución de cada una de las líneas de actuación definidas en el marco de los seis objetivos establecidos en dicho departamento?**

A continuación, se detallan las líneas de actuación del Plan Lingüístico, responsable y situación de acuerdo a los objetivos establecidos.

1. **objetivo: Establecer la preceptividad lingüística necesaria en las unidades orgánicas prioritarias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Líneas de actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Identificar unidades prioritarias respecto a preceptividad | Departamento y Servicio Desarrollo Euskera Administración Pública (SDEAP) | Realizada |
| Elaboración informe-propuesta del número de plazas bilingües a incluir en PO | SDEAP y DGFP | Realizada |
| Tras valoración, emisión informe a Función Pública para iniciar negociación sindical | Departamento | Realizada |
| Negociación de la propuesta en Mesa Negociación Función Pública | Departamento, Euskarabidea y DG Función Pública | Realizada |
| Tras Negociación Sindical, concreción plazas a asignar perfil lingüístico | Departamento, SDEAP y DGFP | Realizada |
| Redacción de informes técnicos sobre plazas asignadas con perfil lingüístico | SDEAP | Realizada |
| Tras examinar informes técnicos, aprobación definitiva plazas con perfil en PO | Departamento | Realizada |
| Envío propuesta de plazas a Función Pública | Departamento | Realizada |

En el caso del Departamento de Relaciones Ciudadanas, en la pasada legislatura 2015-2019 el Departamento cumplimento todas las acciones propuestas en el primer objetivo y por medio del Decreto Foral 71/2019, de 18 de junio, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, se asignó el conocimiento de euskera a los puestos propuestos.

**2. objetivo. Ofrecer formación en euskera al personal del departamento asignado a las unidades orgánicas prioritarias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Líneas de actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Enviar la propuesta definitiva de los perfiles lingüísticos a la Sección de Formación | Departamento | En desarrollo |
| Solicitar a la Sección de Formación y Acreditación de Euskera el diseño de un Plan de Aprendizaje y Mejora | Departamento | Próximos meses |
| Examinar necesidades comunicativas del personal al que se ha asignado perfil | Sección de Formación y Acreditación Euskera | Próximos meses |
| Presentar al Departamento plan de aprendizaje y formación | Sección de Formación y Acreditación Euskera | Próximos meses |
| Adecuar plan de formación a las necesidades de personas implicadas | Departamento | Próximos meses |
| Aprobar plan y comienzo formación personal | Departamento | Próximos meses |
| Realizar aprendizaje y formación | Sección de Formación y Acreditación Euskera | Próximos meses |

El Departamento junto con Euskarabidea está realizando un diagnóstico de conocimiento de euskera entre las personas que ocupan plazas incluidas en unidades prioritarias, para identificar las necesidades lingüísticas y realizar el plan de aprendizaje.

**3. objetivo. Adoptar las medidas necesarias para que las personas que así lo soliciten puedan ser atendidas en euskera**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Líneas de actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Redactar una guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe a la ciudadanía | SDEAP | En desarrollo |
| Definir un protocolo de actuación para aplicar la guía de criterios lingüísticos para la atención bilingüe | Departamento | Próximos meses |
| Decidir el modo en que se ha de difundir la guía | Departamento | Próximos meses |

Euskarabidea está elaborando una lista de consejos para dar una primera respuesta presencial y/o telefónica, el Departamento establecerá un protocolo para su difusión.

**4. objetivo. Ofrecer a la ciudadanía información escrita bilingüe (digital y papel)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Líneas de actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Nombrar a personas/unidades responsables de coordinación necesidades traducción y análisis documentación escrita | Departamento | En desarrollo |
| Identificación de carencias y vacíos y establecimiento de prioridades | Departamento y SDEAP | En desarrollo |
| Coordinación con responsable portal navarra.es | Departamento, Servicio de Comunicación y Traducción | Realizada, en desarrollo |
| Establecer prioridades con webs no alojadas en navarra.es | Departamento y Servicio de Traducción | Realizada |
| Prever para webs no alojadas en navarra.es qué condiciones deben tener para ser bilingües | Departamento | En desarrollo |
| Establecer prioridades con respecto a aplicaciones del Departamento para que sean bilingües | Departamento y Servicio de Traducción | En desarrollo |
| Ofrecer impresos y formularios bilingües | Departamento y Sección de Traducción | En desarrollo |
| Procedimiento para que fichas de trámites se publiquen de forma bilingüe | Departamento, Servicio de Comunicación y Traducción | En desarrollo |
| Publicar todas las fichas de trámite de forma bilingüe | Departamento, Servicio de Comunicación y Traducción | En desarrollo |
| Precisar el circuito de lo que se publica en Portal de Transparencia | Portal de Transparencia y Sección de Traducción | En desarrollo |
| Formular instrucciones para solicitudes de traducción | Departamento y Sección de Traducción | Realizada |

El departamento ha implantado el nuevo sistema para solicitud y gestión de traducciones diseñado por Euskarabidea. Se ha nombrado a una o varias personas en cada servicio, que son las autorizadas a realizar las solicitudes, y se ha nombrado también a una persona como responsable del conjunto de solicitudes del departamento. Euskarabidea ha facilitado al departamento una herramienta informática, ha comunicado las instrucciones de uso y ha formado a las personas solicitantes.

En el punto 2.4 del Plan Lingüístico se realizó un diagnóstico de comunicaciones y recursos que se está completando.

A la hora de precisar el circuito de lo que se publica en Portal de Transparencia se ha de prestar atención prioritaria a anteproyectos y proyectos de leyes y decretos forales, para lo cual hay un procedimiento comunicado por el Servicio de Secretariado del Gobierno y Acción Normativa.

Actualmente, debido al impacto de la pandemia, se ha priorizado la realización de actuaciones en la información digital. En este ámbito, desde el Servicio de Avance Digital se ofrece a los departamentos que así lo soliciten los soportes para Webs y para aplicaciones en formatos aptos para ser bilingües.

Teniendo en cuenta que se han priorizado las acciones en la información digital, se ha actuado principalmente en dos ámbitos: las páginas Web y los trámites.

El Departamento está trabajando en colaboración con la Sección de Portal navarra.es y Euskarabidea, para realizar el diagnóstico de las páginas Webs propias y de las Webs temáticas, alojadas en navarra.es que ofrecen servicios y tramites y llevar a cabo las acciones necesarias para que se encuentren en bilingüe. Además de ello, el Departamento y Euskarabidea están realizando el diagnóstico de las Webs propias, alojadas fuera del portal de navarra.es.

Todas las acciones realizadas en este ámbito responden al criterio de mayor impacto en la ciudadanía.

**1. Páginas Webs**

**1.1. Páginas Webs propias**

Primeramente, se han identificado las páginas Webs propias y a continuación se ha realizado un diagnóstico de su situación lingüística. Al mismo tiempo, se han identificado los flujos de información que se llevan a las Webs, así como, las personas responsables de las ediciones y actuaciones que se realizan en dichas páginas Webs. Una vez realizado esto, se crea un protocolo de actuación en coordinación con el departamento, Euskarabidea y, en su caso las personas responsables de las Webs, para realizar el seguimiento, corrección, traducción y edición de contenidos.

A la hora de realizar cualquier acción, se priorizan aquellas que tienen un mayor impacto en la ciudadanía.

En el caso del Departamento de Relaciones Ciudadanas, las Webs propias identificadas son las siguientes:

* Paz y Convivencia
* Next Navarra
* Foros Navarra – Europa
* Euskarabidea

Siendo su situación lingüística la siguiente:

* Paz y Convivencia

Euskarabidea identificó algunos apartados que no encontraban en bilingüe, se realizaron y enviaron las traducciones, el Departamento se encargó de la edición. Actualmente, la web está en bilingüe.

* Next Navarra

Euskarabidea identificó varios apartados que no estaban en bilingüe, se realizaron y enviaron las traducciones, el Departamento se encargó de la edición. Actualmente, la web está en bilingüe.

* Foros Navarra - Europa

La web se ha actualizado en la primavera de 2021. Anteriormente la web estaba en castellano y a la hora de actualizar, el Departamento se reunió con Euskarabidea y se ha trabajo en colaboración para que se publicara la web actualizada y en bilingüe simultáneamente.

* Euskarabidea

Todo el contenido de la web se publica en bilingüe.

**1.2. Páginas Webs temáticas**

Las Webs temáticas, como indica su nombre, están ligadas a temas y no a Departamentos ya que los temas, de una forma general, son estables en el tiempo y los departamentos pueden variar en las legislaturas, el trabajo en este ámbito, no obstante, se ha realizado con los departamentos.

En el caso de las páginas Web temáticas, el departamento es el encargado de crear los contenidos y la Sección de Portal de navarra.es la unidad encargada de su gestión. Son Webs relativamente estáticas que actualmente están siendo revisadas, actualizadas y llevadas a un nuevo formato.Se está trabajando de manera coordinada entre el departamento, Sección de Portal navarra.es y Euskarabidea para que la mejora de estas webs temáticas (incluye portada, trámites y otros contenidos web) se realice en bilingüe.

En el caso del Departamento de Relaciones Ciudadana la única Web temática es la de Acción Exterior. Siendo su situación lingüística la siguiente:

* La web temática está actualizada y en bilingüe. Para ello se ha trabajado en colaboración con Euskarabidea y el Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía del Gobierno en la traducción al euskera de dicha web temática. La página principal está en bilingüe, la denominación de los trámites aparece en castellano, porque hasta el momento no se ha trabajado en la traducción de los trámites temporales. Se prevé que en breve se empiece a traducir los tramites temporales que se repitan cada año sin muchas modificaciones.

**2. Trámites**

En el caso de los trámites, se ha observado que existen trámites estables en el tiempo y trámites con unos plazos determinados.

Se han marcado prioridades en los criterios de actuación para que los trámites sean bilingües, se ha comenzado a trabajar en aquellos que son estables en el tiempo y tienen un número mayor de personas usuarias.

Para ello, se ha realizado un diagnóstico de los trámites, número de entradas, personas que editan dichos trámites y como en el punto anterior se trabaja en colaboración departamento, Euskarabidea y Sección de Portal navarra.es.

Se ha creado un protocolo para que los trámites estables sean traducidos y se están formando a las personas editoras de trámites para que vayan realizando este trabajo de forma autónoma.

El Departamento tiene 2 trámites permanentes; repartidas en dos Direcciones Generales; 1 en la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos y la segunda en la Dirección General de Acción Exterior.

El trámite de la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos se ha traducido y se está iniciando el proceso de traducción del trámite de la Dirección General de Acción Exterior.

En la actualidad, el Departamento, en colaboración con Euskarabidea, ha comenzado el proceso de traducción de los trámites que se abren temporalmente, identificando dichos trámites.

Se ha de prestar atención prioritaria a anteproyectos y proyectos de leyes y decretos forales, para lo cual hay un procedimiento comunicado por el Servicio de Secretariado del Gobierno y Acción Normativa.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Líneas de actuación** | **Responsable** | **Situación** |
| Crear una ficha para los lugares en los que se va a actuar | SDEAP | Realizada |
| Completar la ficha con los lugares en los que se va a actuar | Departamento | Realizada |
| Crear una ficha para el diagnóstico de los lugares en los que se va a actuar | SDEAP | Realizada |
| Completar el diagnóstico con el personal de cada unidad | Departamento | Realizada |
| Examinar ficha para realizar propuesta | SDEAP | Realizada |
| Enviar a Sección Traducción | Departamento | No ha sido necesario |
| Colocación elementos nuevos | Departamento | No ha sido necesario |
| Diseñar identificación de puestos de trabajo | SDEAP | Realizada |
| Identificación de puestos de trabajo | Departamento | Realizada |

**Paisaje lingüístico, informe de rotulación**

Se ha realizado un informe sobre rotulación, se ha consensuado entre el personal técnico de Euskarabidea y las personas interlocutoras del Departamento la metodología a seguir para recabar la información sobre el paisaje lingüístico. Para ello, se han realizado fotografías a la rotulación y completado las fichas correspondientes a cada sede y/o unidad prioritaria. En algunos casos se han aprovechado las visitas que la parte técnica de Euskarabidea ha realizado a las sedes del Departamento para realizarlas y en otros han sido realizadas por personas del Departamento. El informe se presentó al Departamento el 14 de junio de 2021.

Para la realización del mencionado informe se han analizado estas sedes:

* Sede de la Dirección General de Acción Exterior
* Sede de la Dirección General de Paz, Convivencia y Derechos Humanos
* Euskarabidea

Los datos generales que se desprenden del informe son los siguientes:

La rotulación de las tres sedes está en bilingüe, por tanto, no se han presentado propuestas de adecuación En el caso de Euskarabidea, apenas hay rotulación ya que actualmente todavía se está trabajando en ello para integrar y cumplir la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de accesibilidad universal, y debe realizarse en un lenguaje inclusivo y no sexista tal y como regula la ley Foral 17/2019, de 4 de abril, de igualdad entre mujeres y hombres.

**Identificadores, pines**

Euskarabidea ha creado pines e identificadores de escritorio que el Departamento distribuye entre el personal con perfil lingüístico y las personas que lo solicitan con el objetivo de que la ciudadanía pueda saber en qué unidades se presta un servicio bilingüe.

**6.objetivo. Establecer criterios lingüísticos en la adjudicación de servicios públicos**

Se está realizando un diagnóstico de las empresas que prestan estos servicios públicos. Se desarrollará durante el próximo año.

**En respuesta a la segunda pregunta:**

* ¿Se han definido ya los perfiles lingüísticos que serían necesarios en la plantilla orgánica del departamento? En virtud del nuevo plan lingüístico, ¿en cuántos puestos de trabajo se implantará un perfil bilingüe? ¿Cuál será el porcentaje total de puestos de trabajo bilingües en el departamento?

El Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales en la Legislatura 2016-2019- llevo a cabo la asignación conocimiento de euskera 24 plazas: 19 de ellas antes de aprobar Plan Lingüístico y las otras 5 una vez aprobado dicho plan. Estas últimas fueron publicadas en el Decreto Foral 71/2019, de 18 de junio, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

En la actual legislatura y tras la reestructuración de los Departamentos 12 de ellas han sido asignadas a otros Departamentos.

Actualmente, el Departamento, incluyendo a Euskarabidea, cuenta con 74 plazas básicas de las cuales 58 son bilingües, es decir un 78,7%. Sin contabilizar las plazas de Euskarabidea el Departamento cuenta con 19 plazas básicas, de las cuales 3 son bilingües, es decir, un 15,7%.

Para terminar, explicar los trabajos y funciones desarrolladas por Euskarabidea para la implementación del Plan en los distintos Departamentos.

Euskarabidea tiene asignado personal técnico de euskera en cada Departamento para realizar las funciones de asesoramiento, colaboración y acompañamiento.

Por medio de esas personas se han realizado las siguientes funciones:

* Realizar diagnóstico en colaboración con el Departamento y Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía del Gobierno de las páginas Webs temáticas.
* Realizar diagnóstico en colaboración con el Departamento de las Webs propias.
* Realizar diagnóstico en colaboración con el Departamento y el Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía del Gobierno de los trámites.
* Identificar los flujos de contenidos tanto de las Webs como de los trámites, para crear protocolos de actuación para que los textos sean bilingües, mediante corrección, mejora y traducción de los mismos.
* Marcar prioridades en las actuaciones relacionadas con el 4º objetivo.
* Realizar reuniones técnicas con todos los Departamentos.
* Realizar junto con el Departamento el informe de rotulación y presentarlo a los Departamentos.
* Impartir sesiones de formación.
* Creación de pines e identificadores.
* Diseño de un punto de encuentro virtual para la Planificación Lingüística en colaboración con el Servicio de Avance Digital.

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruñea, 4 de octubre de 2021

La Consejera de Relaciones Ciudadanas: Ana Ollo Hualde