La Consejera de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta formulada por la parlamentaria doña Bakartxo Ruiz Jaso, adscrita al Grupo Parlamentario EH Bildu Nafarroa, sobre el desarrollo del plan lingüístico del Departamento de Derechos Sociales (10-21/PES-00244), tiene el honor de informarle lo siguiente:

Previo al desarrollo del Plan Lingüístico del Departamento, se ha realizado una serie de acciones y trabajos, que han sido los siguientes:

Para poder llevar a cabo la implantación 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 2 personas técnicas y 1 persona responsable del Plan Lingüístico del Departamento.

Se ha realizado 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.

La comunicación entre el Departamento y Euskarabidea para la implementación del Plan es constante.

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

Las personas que participan en la implantación del Plan Lingüístico departamental recibieron formación el día 5 de noviembre de 2020.

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 qué estado de desarrollo se encuentra el plan lingüístico del Departamento de Derechos Sociales? ¿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.

|  |
| --- |
| **Objetivo 1. 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 | Próximos meses |
| Tras Negociación Sindical, concreción plazas a asignar perfil lingüístico | Departamento, SDEAP y DGFP | Próximos meses |
| Redacción de informes técnicos sobre plazas asignadas con perfil lingüístico | SDEAP | Próximos meses |
| Tras examinar informes técnicos, aprobación definitiva plazas con perfil en PO | Departamento | Próximos meses |
| Envío de propuesta de plazas a Función Pública | Departamento | Próximos meses |

* El Departamento, en colaboración con el Servicio de Desarrollo del Euskera en las Administraciones Públicas, ha identificado las unidades prioritarias respecto a la preceptividad. Al realizar la primera propuesta de plazas a convertir en bilingües se identificaron las siguientes: en 2020, se propusieron tanto alguna en las dos Direcciones Generales, en las que no había ninguna, 2 en la DG de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, 1 en el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y otra en el Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo, y otra en la DG de ORS, Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales, en el Servicio de Impulso y Transformación Digital, que eran las unidades que no tenían ninguna, por lo que fue nuestra propuesta inicial, como, de la ANADP (3 plazas en la Subdirección de Familia y Menores: En las Secciones de Familia, en la de Valoración de situaciones de desprotección y en la de Guarda y Medidas Judiciales), otra en el SNE (1 plaza en Activación Laboral) y otra en Secretaría General Técnica (1 plaza en Registro).
* Posteriormente la DG de Observatorio de la Realidad Social, Planificación y Evaluación de las Políticas Sociales consideró prioritario convertir en bilingüe una plaza de la Sección de Planificación, Evaluación y Calidad del Servicio del Observatorio de la Realidad Social, lo que exigió modificar primero el Plan, con la Orden Foral 157/2021, de 15 de junio de 2021.

Una vez que el Departamento ha realizado su propuesta de puestos en relación a las unidades prioritarias identificadas, dicha propuesta se ha enviado al SDEAP para su asesoramiento y comprobación de la idoneidad de los puestos.

A continuación, se han realizado los informes técnicos de propuesta de puestos de trabajo y se ha remitido a la DG de Función Pública para su revisión en septiembre de 2021.

Durante los próximos meses se prevé llevar a cabo todas las líneas de actuación de este objetivo.

|  |
| --- |
| **Objetivo 2. 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 | Próximos meses |
| 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 |

Para poder implementar este objetivo es necesario que la propuesta de los perfiles lingüísticos sea definitiva. Esta primera línea de actuación se está desarrollando y en los primeros meses de 2022 se llevará a cabo.

|  |
| --- |
| **Objetivo 3. 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.

En el Negociado de Registro, Archivo e Información, de la Secretaría General Técnica, se cuenta con una persona bilingüe ocupando una plaza bilingüe que ofrece atención en euskera a quienes lo demandan, previéndose contar con otra en Registro cuando culmine el proceso aludido en relación con el objetivo 1. Se utilizan soportes estos de plásticos que indican que esas personas pueden atender en euskara.

Para que quienes se relacionan por correo electrónico con nuestro personal sepan que pueden dirigirse a él en euskera, en los casos en que lo conocen, a esas personas se les ha enviado el logo para añadir a la firma de los correos electrónicos (“nahi baduzu, nirekin euskaraz”).

Para la atención telefónica, se exige en las contrataciones del servicio, externalizado, que se cuente entre el personal de la entidad con personas con conocimientos de euskera, teniéndolos dos de ellas y dando opción el sistema de recepción de llamadas a optar por recibir la atención en euskera.

|  |
| --- |
| **Objetivo 4. 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 | Realizada, 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.

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.

Se tradujo, antes de su aprobación, por ejemplo, el proyecto de Decreto Foral por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, y fue aprobado por el Gobierno de Navarra en ambas lenguas.

También se ha priorizado traducir las presentaciones y carteles de jornadas, como la realizada sobre la Atención Centrada en la Persona o, recientemente, la dedicada a la reforma de la normativa sobre apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica por las personas con discapacidad.

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 Web. 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 Derechos Sociales, las Webs propias identificadas son las siguientes:

* Observatorio de la Realidad Social.

Siendo su situación lingüística la siguiente: Todo el contenido fijo de la web está en bilingüe, excepto los estudios publicados en el apartado “Estudios del Observatorio”. Las personas responsables de la Web se reunieron con Euskarabidea para definir criterios de traducción que se siguen actualmente.

* Además, existe la web “Navarra Emprende” gestionada por CEIN y que está ligada al Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, la cual está en castellano.

*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 Derechos Sociales tiene dos Web temáticas: Asuntos Sociales y Empleo. Siendo su situación lingüística la siguiente:

* Asuntos Sociales:

Actualmente la web temática está actualizada y se está trabajando en colaboración con Euskarabidea y el Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía del Gobierno en la traducción al euskera de dicha web temática. Es una página con gran cantidad de contenidos que recoge todos los temas que abarca el Departamento y cada una de ellas tiene su propio apartado. Todas las páginas principales y de segundo nivel están en bilingüe, y se está trabajando en la traducción del resto de páginas.

* Empleo:

La Web se encuentra en castellano y no está actualizada, se prevé actualizarla para enero. Al no estar actualizada, el Departamento trabaja de forma conjunta con Euskarabidea y el Servicio de Comunicación-Oficina de la Portavocía para que la web se encuentre actualizada y en bilingüe simultáneamente.

*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 trámites 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 entre departamento, Euskarabidea y Sección de Portal navarra.es.

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

El Departamento tiene un total de 77 trámites. 4 de ellos estaban en bilingüe cuando se hizo el diagnóstico. Desde que se empezó el proceso de traducción hasta la fecha, se han traducido 12 trámites y otros 20 están en proceso. En breve habrá 32 trámites traducidos, y se prevé realizar el total de todos los trámites del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en los próximos meses, y seguir traduciendo el resto de trámites progresivamente.

|  |
| --- |
| **Objetivo 5. 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 | Realizada, próximos meses |
| Diseñar identificación de puestos de trabajo | SDEAP | Realizada |
| Identificación de puestos de trabajo | Departamento | Realizada, en desarrollo |

*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 ha presentado al Departamento el 16 de junio de 2021.

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

* Agencia de Empleo de Alsasua
* Agencia de Empleo de Aoiz
* Agencia de Empleo de Doneztebe-Santesteban
* Agencia de Empleo de 2ª Ensanche
* Escuela infantil Nuestra Señora de los Ángeles
* Centro de Valoración
* Sede principal del Departamento

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

La rotulación de las sedes está en bilingüe, excepto en la Agencia de Empleo de Doneztebe-Santesteban, que se encuentra en castellano, y el rotulo exterior de la sede central del Departamento. Dicho rotulo se encuentra en castellano y la denominación está obsoleta.

Las propuestas realizadas en el informe son las siguientes:

Se propuso cambiar la rotulación de la Agencia de Empleo de Doneztebe-Santesteban a modelo bilingüe. Igualmente se propuso actualizar los nombres existentes en los rótulos de la sede central del Departamento y aprovechar ese momento para rotular en bilingüe. Las dos propuestas han sido aprobadas por el Departamento.

Las actuaciones realizadas y a realizar son las siguientes:

El Departamento ha actualizado y colocado el nuevo cartel de la entrada de la sede central del Departamento en bilingüe. La Agencia de Empleo de Doneztebe-Santesteban está pendiente de hacer obras, que no terminarán hasta 2023, se aprovechará ese momento para hacer el cambio y poner la rotulación en bilingüe*.*

En relación con la promoción de la presencia del euskera en el Departamento, también se ha incluido en la guía para la acogida del nuevo personal la cuestión de su conocimiento e interés por el euskera, así como la información sobre la existencia de un Plan Lingüístico y sus características.

También se ha colaborado a divulgar, a través de la intranet del Departamento y otros cauces internos, iniciativas de Euskarabidea que promocionan el uso del euskera o el conocimiento de aspectos relacionados con el mismo, como es el caso de Euskaraldia o de la Jornada sobre “El euskera en Navarra: actitudes y oportunidades / Nafarroan euskararen aldeko jarrerak indartzeko aukerak.”

*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.

|  |
| --- |
| **Objetivo 6.** **Establecer criterios lingüísticos en la** **adjudicación de servicios públicos** |

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

Entre tanto, se sigue utilizando criterios lingüísticos en los pliegos de los contratos o en las condiciones de los conciertos sociales, para garantizar la atención en euskera por parte del personal de las entidades que se contrata o con las que se concierta en las zonas en que existe derecho a dirigirse a la Administración en euskera y ser atendido en euskera (último ejemplo, concierto social de servicios de protección de menores).

*¿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?*

Como se ha comentado anteriormente, en la respuesta concerniente al primer objetivo, se ha realizado el informe técnico de propuesta de puestos y se ha enviado a la Dirección General de Función Pública.

De momento no se pueden aportar los datos concretos de la propuesta de plazas ya que falta realizar el procedimiento de negociación colectiva en la mesa general de negociación del personal funcionario y estatutario de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, tal como establece la Disposición Adicional séptima del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las Administraciones Públicas. Está previsto realizar este proceso en los próximos meses.

Los datos que se pueden aportar son los relativos a la situación actual de la plantilla. El Departamento tiene 819 plazas básicas siendo 17 bilingües, es decir, 2,1 % de la plantilla orgánica. El Departamento ha propuesto aumentar un 41,2 % el número de plazas bilingües, pasando a tener alguna en todas las unidades del Departamento a nivel de Dirección General o equivalente en los organismos autónomos, y reforzando las de atención al público con la conversión en bilingüe de una de las plazas del Registro.

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

Pamplona-Iruña, 6 de septiembre de 2021

La Consejera de Derechos Sociales: María Carmen Maeztu Villafranca