***PROGRAMA B10**: COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES*

***Unidades responsables:** Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales - Oficina del Portavoz del Gobierno de Navarra. Servicio de Comunicación. Servicio de Proyección Institucional. Servicio de Atención y Participación Ciudadana*

Objetivos/
Acciones/
Indicadores del programa

01. Fomentar la colaboración institucional en los ámbitos europeo, nacional, autonómico y transfronterizo

01.01. Participación en la Conferencia de Asuntos Relacionados con la Unión Europea (CARUE) y coordinar y apoyar la participación de otros departamentos en las conferencias sectoriales.

01.02. Impulsar y coordinar las relaciones de colaboración y cooperación entre el Gobierno de Navarra y el Gobierno del Estado.

01.03. Seguimiento de las iniciativas y actividades de otras instituciones autonómicas o estatales que pudieran ser de interés para Navarra.

01.04. Promover relaciones de colaboración y cooperación con otras comunidades autónomas, en particular con las limítrofes, para la fijación de políticas comunes que posibiliten el ejercicio eficaz de las competencias y el adecuado tratamiento de los asuntos de interés común. Normalizar e impulsar las relaciones con la Comunidad Autónoma Vasca.

01.05. Profundizar en las relaciones con los municipios de la Baja Navarra recuperando y estrechando así los especiales lazos históricos, sociales y culturales que unen a la población de ambas Navarras.

01.06. Asistir a las convocatorias de interés institucional.

01.07. Participación en la Comunidad de Trabajo de los Pirineos (CTP) y en su Consorcio, junto con representantes de otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

01.08. Desarrollar el Protocolo de Cooperación entre Navarra, la Región de Aquitania y la CAV con el fin de mejorar nuestras oportunidades en el ámbito europeo.

01.09. Impulsar un mayor desarrollo de otras instancias de asociacionismo regional europeo que sean de interés para Navarra, como la Conferencia de Regiones del Sur de la Europa Atlántica (SEA).

01.10. Promover la cooperación transfronteriza entre entidades territoriales francesas y españolas intentando implicar a la sociedad civil en el aprovechamiento de las oportunidades que brinda.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.00.01	*Organización y asistencia reuniones de interés institucional*	*15*	*10*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
01.00.02	*Sesiones participación en la CTP*	*15*	*8*
01.00.03	*Sesiones participación en otras entidades de cooperación interregional y transfronteriza*	*6*	*6*
01.00.04	*Sesiones de foros de participación (CARUE y otros)*	*10*	*9*
01.00.05	*Reuniones Eurorregión Aquitania-Euskadi-Navarra*	*5*	*10*

02. Fomentar el protocolo y las relaciones sociales del Gobierno de Navarra.

02.01. El asesoramiento al Gobierno de Navarra y a sus miembros, a otros órganos de la Administración y a las entidades locales que lo precisen en materia de protocolo, ceremonial y organización de actos institucionales. También se asesorará a aquellas entidades privadas que organicen actos a los que asistan miembros del Gobierno y otras autoridades relevantes.

02.02. Organizar actos institucionales y oficiales promovidos por el Gobierno de Navarra a través de su Presidenta, los Consejeros, o los Departamentos.

02.03. Asistir a la Presidenta del Gobierno y a los Consejeros en sus actividades oficiales.

02.04. Promover los símbolos oficiales y las señas de identidad de la Comunidad Foral de Navarra.

02.05. Promover el conocimiento por los ciudadanos del Palacio de Navarra como sede de las principales instituciones de la Comunidad Foral de Navarra.

02.06. Organizar la participación del Gobierno de Navarra en los actos extraordinarios y promociones e iniciativas de divulgación de la realidad de Navarra.

02.07. Coordinar su actuación con los gabinetes de protocolo de otras comunidades e instituciones del Estado en aquellos actos en los que participa el Gobierno de Navarra.

02.08. Confirmación y seguimiento del desarrollo de actos organizados por otras entidades e instituciones a los que asisten o en los que participan miembros del Gobierno o la propia Presidenta.

02.09. Adquisición y gestión del fondo de objetos institucionales, conmemorativos y promocionales para uso de la Presidenta del Gobierno de Navarra, Consejero y Departamentos, en su caso.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.00.01	*Visitas a Palacio (ordinarias y jornadas abiertas)*	*120*	*110*
02.00.02	*Actos especiales organizados por el Gobierno de Navarra*	*40*	*39*
02.00.03	*Reuniones, audiencias y recepciones en Palacio*	*220*	*445*
02.00.04	*Aperitivos y almuerzos, oficiales y de trabajo, atendidos*	*100*	*226*
02.00.05	*Actos de firma*	*20*	*23*
02.00.06	*Consultas sobre protocolo atendidas*	*50*	*67*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
02.00.07	*Banderas entregadas*	*30*	*12*

03. Mantener, atender e intensificar las relaciones del Gobierno de Navarra con las comunidades navarras en el exterior, así como con las comunidades de otras autonomías que tengan su sede en Navarra.

03.01. Mantener el nivel de relación con las entidades que agrupan a las personas de origen navarro y sus descendientes, fuera de los límites tanto de Navarra como de España así como a las que proceden de otras comunidades autónomas

03.02. Propiciar las ayudas correspondientes para las actividades y actuaciones que llevan a cabo esas asociaciones, tendentes a conservar la identidad, riqueza y peculiaridad cultural de origen.

03.03. Intensificar la ayuda que desde el Gobierno de Navarra se dirige a aquellas personas, de origen navarro y sus descendientes, necesitadas en diferentes lugares del exterior.

03.04. Promover la presencia de Navarra, aprovechando la existencia de estas entidades, en diferentes lugares tanto de España como del exterior.

03.05. Atender a las solicitudes de ayuda institucional que promuevan la imagen y presencia del Gobierno de Navarra, en asociaciones sin ánimo de lucro.

03.06. Colaborar con las instituciones del Estado que permiten el retorno de ciudadanos de origen navarro a la Comunidad Foral, mediante la ayuda que proceda.

03.07. Promover la concesión de ayudas orientadas al mantenimiento de actividades socioculturales, a la adquisición y mejora de locales y equipamientos de dichas comunidades; así como ayudas de carácter humanitario o que favorezcan el retorno y el reencuentro de personas de origen navarro.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.00.01	*Subvenciones a Centros, Hogares y Casas de Navarra, distribuidos por España*	*13*	*12*
03.00.02	*Subvenciones a Centros navarros distribuidos por el exterior de España*	*5*	*5*
03.00.03	*Subvenciones a Casas y asociaciones de otras comunidades autónomas en Navarra*	*8*	*8*
03.00.04	*Ayudas humanitarias, individuales y a entidades de Argentina y chile*	*1*	*1*
03.00.05	*Ayudas a entidades sin ánimo de lucro*	*2*	*2*
03.00.06	*Otras actividades de la diáspora navarra*	*4*	*4*
03.00.07	*Encuentro de las colectividades navarras de Argentina y Chile*	*1*	*0*

04. Publicaciones.

04.01. Coordinar la planificación del conjunto de publicaciones en soporte impreso, audiovisual y digital del Gobierno de Navarra y sus departamentos.

04.02. Proponer al Gobierno de Navarra la autorización de precios de venta al público del Catálogo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.

04.03. Asesorar a los distintos Departamentos del Gobierno de Navarra en cualquier aspecto del proceso de edición.

04.04. Proponer, desarrollar, aplicar y controlar las normas sobre identidad de las expresiones gráficas y representativas de la Comunidad Foral de Navarra.

04.05. Tramitar administrativamente y controlar técnicamente el proceso de edición de las obras pertenecientes al Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.

04.06. Administrar el depósito, la promoción, la distribución institucional y comercial, y la venta de las publicaciones del Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.

04.07. Gestionar la impresión de la papelería ordinaria que incorpora las expresiones gráficas representativas del Gobierno de Navarra.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.00.01	*Publicaciones, en cualquier soporte, editadas por los distintos departamentos del Gobierno de Navarra*	*260*	*341*
04.00.02	*Relación de Resoluciones en las que se fijan los precios de venta al público de las publicaciones del Gobierno de Navarra*	*2*	*1*
04.00.03	*Número de consultas sobre procesos de edición efectuados por cualquier departamento del Gobierno de Navarra*	*150*	*140*
04.00.04	*Peticiones de uso del logotipo del Gobierno de Navarra*	*800*	*650*
04.00.05	*Número de expedientes de publicaciones tramitados por la Sección de Publicaciones*	*260*	*341*
04.00.06	*Ejemplares vendidos*	*15.000*	*6.747*
04.00.07	*Ejemplares almacenados*	*145.000*	*392.440*
04.00.08	*Presentaciones de libros promovidos por el Departamento de Relaciones Institucionales*	*8*	*4*
04.00.09	*Expedientes de impresión de papelería gestionados*	*2.300*	*555*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Los datos ahora aportados provienen de las bases de Publicaciones: Publidat Access, Almacén Access, Excel de Artículos del Fondo de Publicaciones.
[Ejemplos de históricos
01 PUBLIDAT: Publicaciones editadas:
- 2015 = 276 registros
- 2016 = 286 registros
- 2017 = 341 registros
09 PAPELERIA:
- 2015 = 558
- 2016 = 575
- 2017 = 555]

03 y 04 Consultas y Peticiones de logotipo. Ligerísimas bajadas sobre la previsión inicial, que bien pueden deberse a que a mitad de una legislatura ya se solventaron dudas en los años anteriores y, en logotipos, a que, por el mismo motivo, las unidades pudieron ya disponer de la descarga de los símbolos.

---

05. Mejora en la información a la población navarra y a los medios de comunicación social sobre la actividad del Gobierno y la Administración.

05.01. Organización de actos informativos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01.	*Ruedas de prensa y actos*	*400*	*600*

05.02. Difusión de informaciones sobre la actividad del Gobierno.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.02.01.	*Notas de prensa*	*1.800*	*2.610*

05.03. Evaluación de la eficacia de la política informativa respecto al desarrollo de la acción del Gobierno de Navarra.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.03.01	*Porcentaje de notas publicadas o emitidas por los medios de comunicación: diarios editados en Navarra*	*50%*	41%
05.03.02	*Porcentaje de notas publicadas o emitidas por los medios de comunicación: medios audiovisuales navarros*	*20%*	8%

05.04. Suministro al conjunto del Gobierno de los servicios de agencia de noticias y de seguimiento de noticias sobre la Comunidad Foral.

05.05. Gestión del fondo de imágenes (fotografía y vídeo) del Gobierno de Navarra.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.05.01	*Incorporación de fotografías*	*500*	*363*
05.05.02	*Incorporación de vídeos*	*80*	*375*

06. La gestión de los espacios publicitarios promovidos por la Administración de la Comunidad Foral, con el fin de procurar la homogeneización de su imagen y el ahorro de costes mediante la contratación centralizada.

06.01 Gestión de expedientes de publicidad institucional.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.01.01	*Expedientes de anuncios ordinarios*	*50*	*50*
06.01.02	*Expedientes de campañas de creatividad*	*10*	*9.50*

06.02 Homogeneización de la imagen de inserciones o campañas de publicidad de terceros incluidas en expedientes administrativos del Gobierno. Campañas de Turismo, de Cultura y varios anuncios de otros departamentos.

06.03 Ahorro medio sobre tarifas oficiales por contratación centralizada de publicidad.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
06.03.01	*Porcentaje de descuento sobre tarifas de anuncios en los diarios navarros*	*10 %*	*26%*
06.03.02	*Porcentaje de descuento sobre tarifas oficiales para anuncios en radios navarras*	*25 %*	*39.20%*
06.03.03	*Porcentaje de descuento sobre tarifas oficiales para anuncios en televisión*	*50 %*	*49.50%*

Explicación de la ejecución e información adicional:

Los descuentos van calculados de acuerdo con las tipologías expresadas en el Acuerdo Marco de Publicidad 2017. La ejecución en publicidad está realiza mediante un plan anual aprobado por Acuerdo de Gobierno con fecha 29 de marzo de 2017. El resto de publicidad se realiza mediante encargos realizados por otros Departamentos.

---

07. Promoción y gestión del sector audiovisual.

07.01. Gestión de las subvenciones a las televisiones de TDT de la Comunidad Foral.

07.02. Gestión de autorizaciones en materia de servicios de comunicación audiovisual.

Explicación de la ejecución e información adicional:

Las subvenciones a las televisiones de TDT de la Comunidad Foral se convocaron mediante Orden Foral 44E/2017, de la Consejera de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.
Mediante RESOLUCIÓN 8E/2018, de 6 de marzo, del Director General de Comunicación y Relaciones Institucionales, se resolvió la convocatoria de la subvención "Ayudas a la producción audiovisual navarra".

---

08. Gestión y mejora del portal del Gobierno de Navarra en Internet, navarra.es.

08.01. Simplificación del contenido del portal navarra.es: reorganización y actualización de los contenidos actualmente publicados.

08.02. Actualización de las versiones en vascuence, inglés y francés del portal navarra.es.

08.03. Puesta en marcha del proyecto de migración tecnológica y rediseño del portal

Explicación de la ejecución e información adicional:

Reorganización y actualización de contenido publicado:
Se presta especial atención al catálogo de trámites tanto en lo que respecta a la revisión de contenidos como a la depuración y caducidad de los trámites.
Se ha incidido de manera específica en mejora y simplificación de las siguientes webs temáticas: Empleo, Medio Ambiente, Justicia y Seguridad.
El departamento de Cultura, deporte y juventud ha desarrollado webs específicas independientes de navarra.es y por tanto, se han eliminado de navarra.es las webs temáticas de deporte, juventud y de manera parcial Cultura, con objeto de no ofrecer contenido duplicado.

Actualización de las versiones en vascuence, inglés y francés del portal navarra.es:
No se ha realizado ninguna actuación específica a excepción de contactos puntuales con Euskarabidea para ver cómo se puede abordar la traducción progresiva del contenido web a euskera y su posterior mantenimiento.

Puesta en marcha del proyecto de migración tecnológica y rediseño del portal:
Se ha trabajado durante todo el año en este proyecto junto con la Dirección general de Informática y la empresa adjudicataria, Hiberus. De momento no hay resultados visibles.

---

09. Mejora de la atención a la ciudadanía a través de todos los canales: presencial, telemático y telefónico; facilitándoles el acceso a la administración y acortando los tiempos de respuesta.

09.01. Puesta en marcha de un nuevo modelo de Atención Ciudadana con la conversión de los registros en puntos de información general

09.02. Aumento del número de personas atendidas en la Oficina de Atención Ciudadana de Tudela.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
09.02.01	*Número de atenciones prestadas*	*76.000*	*83.415*

09.03. Diseño de un sistema de atención telefónica de información general para todo el Gobierno de Navarra.

09.04. Difusión entre la sociedad Navarra y entre todos los departamentos del número 948 012 012 como único teléfono de atención ciudadana de Gobierno de Navarra y atención general para toda la Administración Foral

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
09.04.01	*Número de llamadas atendidas*	*190.000*	*265.257*

09.05. Mejora de la atención a la ciudadanía a través de redes sociales, correo electrónico y chat.

Explicación de la ejecución e información adicional:

En relación a la 09.01. se realizó un estudio y una propuesta para disponer de un modelo de atención ciudadana transversal e independiente de la estructura orgánica del Gobierno de Navarra, en el que la ciudadanía podía informarse de cualquier tema, registrar, tramitar telemáticamente, etc. Tras contrastar la propuesta con el departamento de Presidencia, el modelo no salió adelante.

Sobre las atenciones en la OAC Tudela (09.02.) aunque el número de atenciones realizadas es superior el previsto, se debe, especialmente a las atenciones que presta Turismo. Las atenciones que presta el personal de la oficina de atención ciudadana han disminuido puesto que estamos reconduciendo la estrategia de la misma e intentando que la ciudadanía no tenga que desplazarse, explicándoles cómo hacer los trámites online.

Para el Diseño de un sistema de atención telefónica de información general (09.03.), se han centralizado todas las llamadas en el teléfono 012 y estamos trabajando para que se convierta en el número de referencia para la relación de la ciudadanía con el Gobierno de Navarra. Así, las llamadas realizadas (09.04) son superiores a las previstas: debido a nuevas campañas que se van introduciendo y a los trámites relacionados con el Servicio Navarro de Empleo.

Por último, para la acción 09.05. se han establecido nuevos protocolos de actuación y reelaborado preguntas frecuentes y contactos de cara a ordenar y estandarizar la atención que se presta por esos canales.

---

10. Impulso y desarrollo de la participación ciudadana en las Administraciones Públicas de Navarra, incluyendo el seguimiento de todas las acciones así como su evaluación.

10.01. Realización de jornadas de participación ciudadana.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.01.01	*Número de jornadas previstas*	*4*	*6*

10.02. Participación en jornadas de participación ciudadana organizadas en otras CC.AA.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.02.01	*Número de jornadas previstas*	*2*	*2*

10.03. Desarrollo de las propuestas de mejora de los consejos consultivos del Gobierno de Navarra.

10.04. Desarrollo del plan de medidas para fomentar la participación en la Administraciones Públicas de Navarra.

10.05. Elaboración del plan de formación en materia de participación ciudadana y desarrollo de acciones formativas

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.05.01	*Plan de formación*	*1*	*1*
10.05.02	*Número de acciones formativas*	*2*	*3*

10.06. Elaboración de material divulgativo y de sensibilización en materia de participación ciudadana.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.06.01	*Video*	*1*	*1*
10.06.02	*Folletos*	*3*	*4*

10.07. Apoyo a procesos participativos de los departamentos y/o las entidades locales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
10.07.01	*Número de procesos participativos*	*4*	*17*

Explicación de la ejecución e información adicional:

En relación a la acción 10.01. se han realizado las siguientes jornadas:

- *Jornada sobre metodologías para el desarrollo de procesos de participación ciudadana en las entidades locales – 4 de mayo de 2017*
- *Jornada sobre la participación en empresas públicas y otras entidades vinculadas a Gobierno de Navarra – 12 de mayo de 2017*

- *Jornada sobre la participación en ONGs y otras organizaciones sociales – 25 de mayo de 2017*
- *Debate público sobre "Demografía, economía y Sociedad" - 12 de septiembre de 2017*
- *Jornada sobre Urbanismo y Participación – 26 de octubre de 2017*
- *Jornada sobre Legislación y Participación Ciudadana – 7 de noviembre*

Sobre la acción 10.02. el Servicio ha participado en la jornada que se celebró en Extremadura el 5 de Abril de 2017 y organizó el encuentro en Navarra los días 18 y 19 de octubre de 2017.

Para la acción 10.03 se ha realizado seguimiento de las acciones a las que se comprometieron los diferentes órganos colegiados y se ha elaborado un informe. Dicho informe se elevó a la consejera del departamento para que tomase las acciones que se considerarán oportunas para la mejora de los consejos consultivos

Para dar cuenta de las medidas del plan de impulso (10.04.) el Servicio publicará una memoria con toda la información de las acciones que se han ido realizando.

En relación al plan de formación (10.05.), se ha diseñado un plan de formación en colaboración con el INAP y en 2017 se han realizado 3 acciones formativas durante los meses de noviembre y diciembre:

- *Conceptualización de la participación ciudadana. Presentación de casos prácticos.*
- *Diseño, ejecución y seguimiento de un proceso participativo vinculado a un plan estratégico*
- *Herramientas informáticas existentes en el gobierno en materia de participación*

Sobre la acción 10.06. el vídeo está publicado en el canal de YouTube de Gobierno de Navarra https://www.youtube.com/watch?v=WpPdJBdv28M&index=2&list=PL-F1cu8QDMR2ix7nrRKrfWleOIEqJcNzK y se han elaborado 4 guías:

- *Una sobre elaboración de Planes Municipales de Participación Ciudadana*
- *Una sobre la Gestión de los procesos participativos locales*
- *Una sobre Presupuestos Participativos*
- *Una guía técnica para el diseño y la gestión de los procesos participativos organizados por los departamentos*

Por último, y en relación con el apoyo de la sección de participación a departamentos y entidades locales (10.07.), los planes en los que se ha colaborado, han sido:

- *Por parte de los departamentos de Gobierno de Navarra:*
  - *Plan de Trabajo Autónomo 2017-2020*
  - *Plan de Impulso del Comercio Minorista de proximidad*
  - *Plan Estratégico de Turismo; Plan de Formación Profesional*
  - *Estrategia de Envejecimiento Activo y Saludable de Navarra*
  - *Estrategia de Atención Primaria de Navarra*
  - *Proceso de participación con las personas mayores promovido por la Agencia Navarra para la Dependencia.*
  - *Plan de acción cultural*
  - *Plan de Juventud*
  - *Plan Energético*
  - *Plan Director de Policía Foral*

- *En relación con las entidades locales:*
  - *Ayuntamiento de Berrioplano: Asesoramiento para la elaboración de los Pliegos de contratación de una Asistencia Técnica que dinamizara el proceso de participación de*

un proyecto de remodelación de una plaza en la localidad; análisis de las ofertas recibidas y redacción de informe propuesta para la contratación.

- *Ayuntamiento de Burlada: Asesoramiento sobre el diseño de un proceso de participación para la elaboración y aprobación de una ordenanza sobre la convivencia local.*
- *Ayuntamiento Zizur Mayor: Definición de un plan municipal de participación; seguimiento y apoyo técnico para su elaboración.*
- *Ayuntamiento de Egüés: Valoración de las ofertas presentadas para la contratación de una Asistencia Técnica que ha intervenido en la elaboración de un Plan Estratégico Municipal de Participación Ciudadana.*
- *Ayuntamiento de Huarte: asesoramiento general sobre cómo abordar la participación ciudadana local.*
- *Ayuntamiento de Tafalla: asesoramiento sobre la participación en el plan de urbanismo*
- *Ayuntamiento de Tudela: asesoramiento sobre un posible plan estratégico municipal de participación ciudadana.*

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	1.607.512,00	1.600.511,00	1.589.634,76
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	3.392.394,00	3.227.421,19	2.937.348,39
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	1.742.010,00	1.915.010,00	1.614.615,92
6- Inversiones reales	155.010,00	114.664,99	9.787,88
7- Transferencias de capital	32.000,00	25.000,00	23.708,04
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**6.928.926,00**	**6.882.607,18**	**6.175.094,99**

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	131.177,00	131.177,00	109.839,63
4- Transferencias corrientes	364.914,00	364.914,00	365.219,00
5- Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**496.091,00**	**496.091,00**	**475.058,63**