



ELEBIDE

MEMORIA

2015

EUSKO JAURLARITZA

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2016

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1ª, julio de 2016

Tirada: 1.100 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: www.euskara.euskadi.eus/elebide

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Imprime: Imprenta Sacal, S. L. U.

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE	DERECHOS LINGÜÍSTICOS, CLAVE PARA LA CONVIVENCIA	
	Cristina Uriarte Toledo. Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura	7
ELEBIDE	LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES COMO FUENTE DE LIBERTAD, TAMBIÉN EN EL ÁMBITO DE LA LENGUA	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Viceconsejero de Política Lingüística	9
MEMORIA 2015		11
RESUMEN	ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO	27

Los datos recogidos en la Memoria pueden ser consultados en:
www.euskara.euskadi.eus/elebide



ELEBIDE

DERECHOS LINGÜÍSTICOS, CLAVE PARA LA CONVIVENCIA

CRISTINA URIARTE TOLEDO
CONSEJERA DE EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Elebide se creó en 2006 con el objeto de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía de la Comunidad Autónoma del País Vasco; y para que esa garantía fuera más eficaz, al cabo de ocho años, concretamente en 2014, Elebide firmó un acuerdo de colaboración con el Ararteko.

El Gobierno Vasco, como todos los gobiernos democráticos, tiene la obligación de proteger los derechos de todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra Comunidad, sean cuales sean esos derechos, y una comunidad plural como la nuestra no puede dejar de lado los diversos derechos que corresponden a la ciudadanía, incluido el de la elección de la lengua.

En la Comunidad Autónoma del País Vasco existen dos lenguas oficiales: el euskera y el castellano; y por ley, se le reconocen los mismos

derechos a la ciudadanía independientemente de la lengua que use; de todas formas, esta igualdad legal no siempre coincide con la situación sociolingüística, y por consiguiente, se producen vulneraciones en el área de la lengua, tanto en el sector público como en el privado.

Ante esas vulneraciones, el Gobierno Vasco ha querido ofrecer a la ciudadanía una herramienta para la protección y resolución de problemas; una herramienta a la que puedan recurrir cada vez que vean sus derechos lingüísticos en peligro. Esa herramienta es Elebide. Elebide es una herramienta totalmente institucional, creada por la propia Administración, porque la Administración conoce sus carencias y desea corregirlas, escuchando la voz de la ciudadanía y teniéndola en cuenta. En estos momentos, está claro que es el euskera la lengua que sufre un mayor nú-

mero de vulneraciones, y la propia realidad encamina mayoritariamente hacia este hecho los esfuerzos de Elebide.

La normalización del euskera ha avanzado notablemente en los últimos años: no hay más que ver cómo nos encontrábamos al empezar la planificación del futuro del euskera y como estamos ahora. La adecuada legislación a favor de la normalización, una política lingüística eficaz, y la sincera adhesión de la ciudadanía han sido los factores que más han influido en este proceso de normalización. A pesar de ciertas carencias, nuestra experiencia ha sido tan ejemplar que se ha convertido en espejo y modelo para diversas comunidades que se encuentran realizando esfuerzos por recuperar sus lenguas. Además, gracias a la educación y la euskaldunización, es

mayor que nunca el número de personas que han logrado alguna competencia lingüística. Si esto fuera poco, el euskera ha ido introduciéndose en áreas en las que hasta ahora no tenía presencia: Administración, Justicia, Sanidad, Universidad, medios de comunicación, nuevas tecnologías...

En el camino hacia la normalización es normal que surjan las dudas, malentendidos, impotencia y los problemas en cuanto a los derechos de uso de las lenguas oficiales. De todas formas, tenemos que seguir trabajando arduamente para que además de convertir en cada vez más infrecuentes esos problemas, algún día, por qué no, desaparezcan del todo. Esto querrá decir que un Servicio como Elebide no resulta necesario. Que así sea.



ELEBIDE

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES COMO FUENTE DE LIBERTAD, TAMBIÉN EN EL ÁMBITO DE LA LENGUA

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

En 2015 hemos recibido más quejas que nunca en Elebide. Más concretamente, desde la creación de este servicio casi se ha cuadruplicado el número de incidencias tramitadas. ¿Acaso quiere esto decir que la situación del euskera en estos últimos cuatro años ha ido a peor? Obviamente, no. En mi opinión, lo que esto viene a indicar es que, afortunadamente, existe una mayor conciencia en la ciudadanía con respecto a los derechos lingüísticos, que el Servicio Elebide es cada vez más conocido, y que la ciudadanía confía en Elebide, ya que sabe que si acude a Elebide, en la mayoría de los casos, se le va a dar una solución adecuada al problema. El pasado 2015, por ejemplo, se han resuelto el 97% de las incidencias.

Como se ve, la eficacia es lo más destacable en la actuación de Elebide; y todo ello desde un doble punto de vista: por un lado, porque las quejas, dudas y recomendaciones que nos transmite

la ciudadanía suelen encontrar una resolución satisfactoria; y por otro lado, porque los organismos objeto de la queja refuerzan su compromiso y conciencia con los derechos lingüísticos, y porque adoptan medidas, cuando es necesario para que no vuelva a ocurrir algo parecido.

Llegados a este punto, no se puede dejar sin mencionar la labor pedagógica llevada a cabo diariamente por Elebide en los organismos del sector público y en las empresas del ámbito privado; de hecho, si bien es cierto que Elebide conduce a la resolución la mayoría de los problemas surgidos -puestos en su conocimiento-, también es verdad que una de sus funciones principales es la de divulgar una actitud favorable a la garantía de los derechos lingüísticos de las y los consumidores y la ciudadanía.

Ciertamente, hay que tener en cuenta que los organismos y empresas referidas anteriormente,

en general, no actúan con mala intención cuando ponen en entredicho algún derecho lingüístico; más bien se trata de situaciones acaecidas por diversos problemas o desconocimiento. Por tanto, se hace necesaria la información, y en este aspecto, Elebide está realizando un esfuerzo considerable. No es de extrañar, pues, que muchas organizaciones se pongan en contacto con Elebide para mostrar su agradecimiento, ya que nuestro servicio brinda una inmejorable ocasión para integrar la gestión de la lengua dentro de la propia gestión de la organización.

El Estatuto de Autonomía (1979) y la Ley del Euskera (1982) garantizaron los derechos lingüísticos al conjunto de la ciudadanía vasca. Y es evidente, que, en las tres décadas posteriores al reconocimiento de los derechos lingüísticos, la sociedad no ha retrocedido sino avanzado notablemente, en lo que se refiere a la garantía en la práctica de estos derechos. Como prueba, no hay más que constatar el incremento experimentado por el uso del euskera, especialmente en el sector público y en general en los servicios públicos, en educación, en sanidad o en los medios de comunicación. En el ámbito privado tampoco se ha retrocedido en lo concerniente al cumplimiento de los derechos lingüísticos. Avanzamos, avanzamos con fuerza; pero lo que hemos conseguido no debe servir como excusa para relajarnos. Y es que tenemos que llegar más lejos, y para ello tenemos un largo camino que recorrer, hasta garantizar más aún los derechos lingüísti-

cos de la ciudadanía. La extraordinaria labor realizada nos debe servir como impulso y acicate para avanzar en este camino “largo y difícil”.

Situaciones que hace algún tiempo nos parecían habituales, normales y aceptables nos resultan totalmente inaceptables hoy en día; y eso es positivo, porque denota que avanzamos en la senda de la igualdad social de las dos lenguas.

No es, por supuesto, propio de Elebide quedarse anclado en el pasado. Deseamos que el Servicio sea aún más eficaz. El convenio firmado hace dos años con el Ararteko perseguía, y persigue, precisamente este objetivo: eficacia para garantizar los derechos lingüísticos de toda la ciudadanía. Aunque solo hayan transcurrido dos años, reforzaremos y mejoraremos la colaboración con el Ararteko, por mutuo deseo de ambas partes.

Para concluir, quiero aprovechar estas líneas para agradecer a todos los organismos que están trabajando para garantizar los derechos lingüísticos, y muy especialmente, a la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide, por dos razones: por un lado, porque conocer información precisa sobre conculcaciones de los derechos lingüísticos es necesario para avanzar en la solución, y esa es la información que aporta la ciudadanía que acude a Elebide; y por otro lado, por la confianza depositada en nosotros. Estéis en un lado o en el otro, sabed que el Servicio Elebide siempre estará a vuestra disposición dispuesto a colaborar.



MEMORIA ELEBIDE 2015

Número de incidencias

Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 789 incidencias durante el año 2015. Al igual que en años anteriores, el número de incidencias ha seguido aumentando, aunque este año el incremento ha

sido mucho más relevante, ya que prácticamente se han doblado las cifras del año anterior. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución del número de incidencias desde la creación de Elebide:

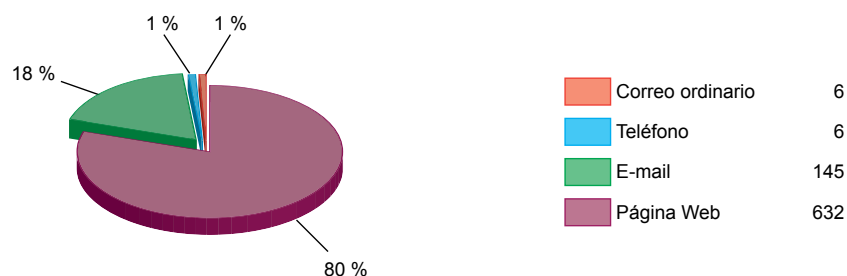
Año	Número de incidencias
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789

Canal de recepción de las incidencias

De todas las incidencias, 632 se han presentado a través de la página web, y 145 mediante correo electrónico. Así, el 98 % de la ciudadanía ha utilizado la vía telemática, y el restante 2 % ha optado por las vías clásicas.

Las incidencias recibidas por teléfono han seguido con su tendencia a la baja, ya que únicamente se han recogido 6: El mismo número se ha recibido por correo postal. A pesar de la escasa utilización de estos canales, Elebide los mantendrá para aquellos ciudadanos y ciudadanas que no deseen o no puedan hacer uso de las vías telemáticas.

Gráfico 1: canal de recepción de las incidencias



Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

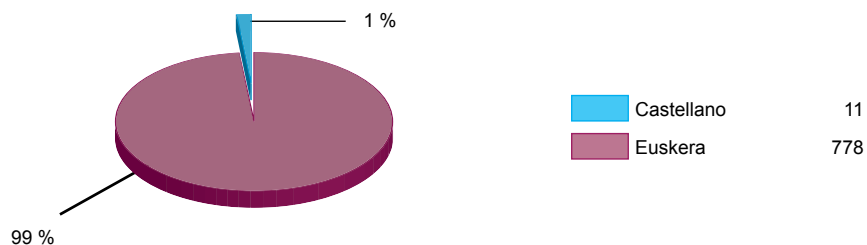
Durante el año 2015, el 99 % de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide, concretamente, en 778 casos, ha elegido el euskera para relacionarse con el Servicio; y en 11 casos, el castellano. Respecto a estos últimos, 7 se refieren a consultas realizadas en relación con la normativa sobre derechos lingüísticos, y los otros 4 casos han sido quejas (aunque en 3 de ellos se ha

denunciado la vulneración del derecho a usar el euskera).

Incidencias aceptadas / no aceptadas

A lo largo de 2015, de las 789 incidencias presentadas, 20 no han sido aceptadas; es decir, no se ha iniciado ningún procedimiento, ya que tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide ha concluido que no existía base jurídica para su tra-

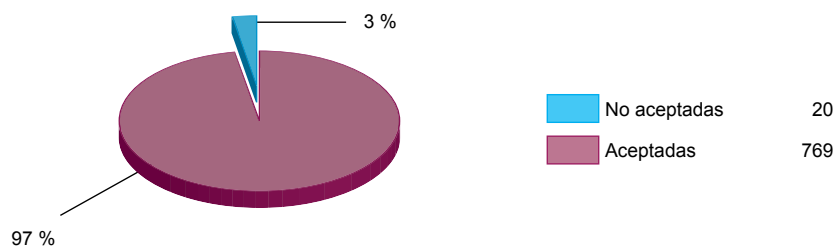
Gráfico 2: idioma utilizado en la presentación de la incidencia



mitación. Hay que tener en cuenta que Elebide sólo tramita aquellas quejas que responden a casos recogidos en la ley, y en estas incidencias no se encontraron fundamentos jurídicos suficientes

para su tramitación. Las 769 incidencias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Gráfico 3: incidencias aceptadas / no aceptadas



Tipología de las incidencias tramitadas

El 61 % de las incidencias tramitadas por Elebide durante 2015 han sido quejas, motivadas al considerar algunos/as ciudadanos/as que sus derechos lingüísticos han resultado vulnerados. Por tanto, 470 de las 789 incidencias responden a esta tipología. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 20 consultas, 8 sugerencias y 271 solicitudes.

En lo que respecta a las consultas, se ha preguntado fundamentalmente por las siguientes cuestiones: normativa en materia de derechos lingüísticos; derecho a usar el euskera en el trabajo (empresas de ámbito público y privado); modelos lingüísticos en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), y aplicación del Decreto 47/2012 de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

Centrándonos en las sugerencias, su objetivo fundamental es concienciar a las administraciones públicas y a las entidades privadas para que adopten una postura proactiva en el ámbito de los derechos lingüísticos; así, cuando una persona ha presentado una queja, aun no existiendo vulneración de derechos según la normativa

vigente, si la entidad objeto de la misma ha adquirido un compromiso previo para la normalización del uso del euskera, se le ha sugerido que dé un paso más en dicho compromiso. A modo de ejemplo, en dos casos, se ha propuesto a dos pequeños establecimientos hosteleros que sus menús sean también redactados en euskera. En otros casos, la sugerencia ha ido dirigida a las administraciones, a fin de que avancen en la mejora de la presencia del euskera.

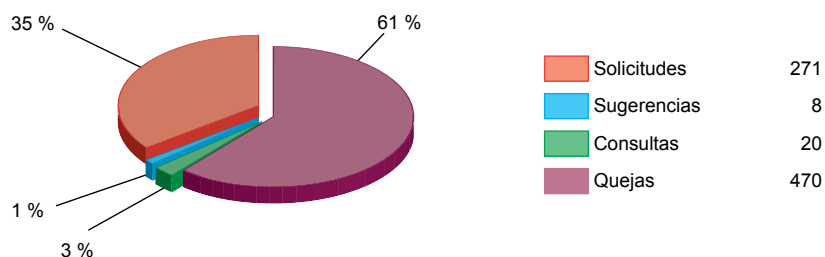
Respecto a las quejas y solicitudes, es preciso señalar que el aumento registrado con respecto al año anterior viene motivado por una circunstancia bien concreta. Elebide ha pasado de recibir 346 quejas en el año 2014 a recibir 471 el año 2015, así como de 11 solicitudes a 271. Ello se debe a que en algunos municipios de Gipuzkoa se han llevado a cabo campañas de presentación de incidencias dirigidas a Osakidetza y a Osatek. Así, en el contexto de estas campañas se han recibido 152 quejas y 261 solicitudes, aunque los motivos reales de las incidencias se reduzcan a 10.

Las campañas contra estas dos entidades serán analizadas en el apartado correspondiente a cada entidad, pero no podemos dejar sin mencionar que, independientemente de las quejas promovidas en estas campañas, Elebide, dentro de su gestión diaria ha recibido 296 quejas y 9 solicitudes.

Respecto a estas 9 solicitudes, por ejemplo, se han recibido 2 dirigidas al IVAP con el fin de que los cursos para los/las empleados/as del Gobierno Vasco sean ofertados también en euskera, y el IVAP tomó en consideración la solicitud.

Otras 3 peticiones han sido dirigidas a EITB, por ejemplo, solicitando que la publicidad de ETB3 y la publicidad de los partidos políticos sea traducida al euskera. EITB ha atendido las solicitudes de conformidad con la normativa aplicable.

Gráfico 4: tipología de las incidencias tramitadas



Tipología de las quejas tramitadas

Las 470 quejas tramitadas en Elebide a lo largo de 2015 se clasifican en cuatro grupos:

- Vulneraciones acaecidas en relaciones escritas.
- Vulneraciones relacionadas con comunicaciones orales.
- Vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...).

- Las que se han producido en Internet y en las redes sociales.

El resto de cifras que aparecen en el gráfico 5 corresponden a casos de diversas vulneraciones mencionadas dentro de una misma queja.

Centrándonos en las relaciones escritas, se han recibido 216 quejas para denunciar la utilización exclusiva del castellano por parte de la administración a la hora de comunicarse con la ciudadana-

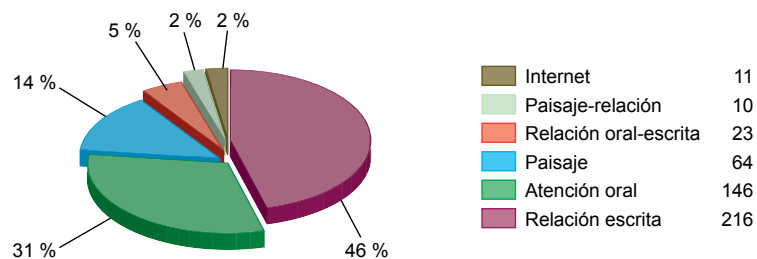
nía; respecto a las comunicaciones orales, en las 146 quejas la ciudadanía denuncia la conculcación de su derecho a ser atendida en euskera. Además, en 23 casos se denunció la vulneración de estos derechos lingüísticos tanto de forma oral como escrita.

Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico han alcanzado la cifra de 64; estas quejas, básicamente, se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en 10 casos hacen referencia a vulneraciones por parte de alguna institución,

tanto en su relación con la ciudadanía, como en lo referente al paisaje lingüístico.

Por último, las vulneraciones acaecidas en Internet y en las redes sociales han alcanzado la cifra de 11. No cabe ninguna duda de que, en los últimos años, las administraciones y las demás entidades utilizan cada vez más estos canales telemáticos para ofrecer sus servicios. Anualmente se han recibido varias quejas por este motivo, aunque en el año 2015 su tendencia ha sido a la baja.

Gráfico 5: tipología de las quejas recibidas



Si comparamos estos datos con los datos del año 2014, obtenemos la siguiente tabla:

	2014	2015
Relación escrita	110	216
Atención oral	76	146
Relación oral-escrita	29	23
Paisaje	92	64
Paisaje-relación	12	10
Internet y Redes Sociales	27	11

Lengua en la que se ha producido la vulneración

En 469 de las 470 quejas presentadas es el euskera la lengua en la que se ha producido la vulneración, y sólo en un caso resulta ser el castellano. Independientemente de los notables progresos registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización del euskera, se constata aún la desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas en favor del

castellano. Por tanto, es preciso seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar progresiva pero decididamente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre el euskera y el castellano.

La queja en la que se ha denunciado la imposibilidad de hacer efectivo el derecho de uso del castellano corresponde al Ayuntamiento de Aulesti.

Quejas según ámbito

El 89 % de las quejas (420) corresponden a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 11 % (50), al ámbito privado; por tanto, si lo comparamos con el año anterior, constataremos que, aunque el número de quejas correspondientes al ámbito privado ha disminuido, las del ámbito público han aumentado considerablemente (de 275 a 420); incremento que obedece a la campaña de quejas presentadas contra Osakidetza y a Osatek.

Gráfico 6: lengua en la que se ha producido la vulneración

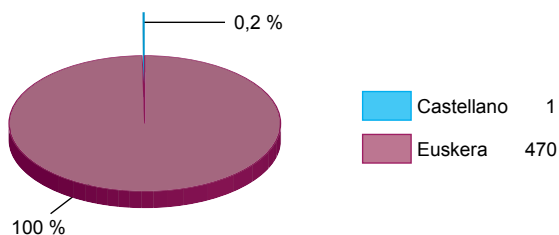
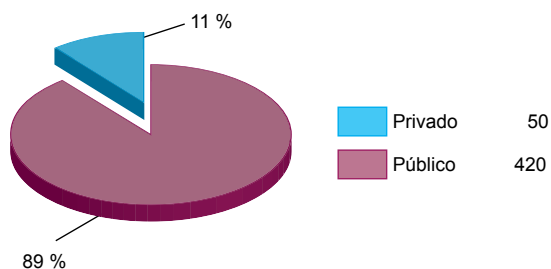


Gráfico 7: quejas según el ámbito



Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 63 % de las quejas han ido dirigidas al sector público de la CAE, incluidas las quejas dirigidas a Osakidetza y a Osatek.

En las administraciones locales, la cantidad de quejas recibidas en el 2015 ha disminuido considerablemente con respecto al 2014, y se puede afirmar lo mismo si analizamos los datos por territorios históricos.

En cambio, en las administraciones forales el número de quejas del 2015 es muy similar al de 2014.

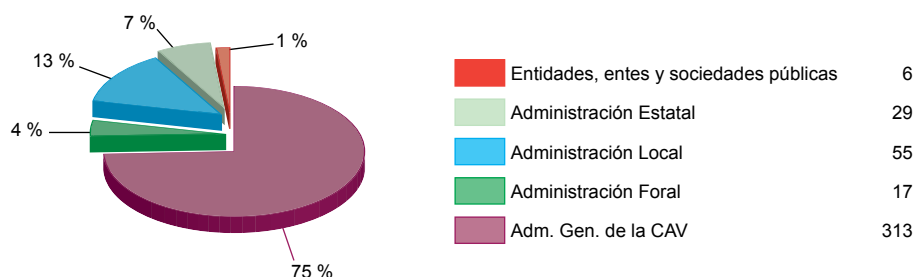
Y respecto a las quejas dirigidas a la Administración del Estado y sus organismos, el número de quejas se ha reducido de 40 a 29.

Teniendo en cuenta todos estos datos, tenemos los siguientes gráficos y tablas:

Tabla comparativa de las quejas en el ámbito público entre los años 2014-2015

	2014	2015
Administración General de la CAPV	107	313
Gobierno Vasco	41	41
Entidades y sociedad públicas del GV	66	271
Administración Foral	18	17
Alavesa	1	2
Bizkaina	16	14
Gipuzkoana	1	1
Administración Local	102	55
Alavesas	9	5
Bizkainas	87	47
Gipuzkoanas	6	3
Adm. General del Estado	40	29
Entidades, entes eta sociedades públicas	8	6

Gráfico 8: quejas en el ámbito público



Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV

Tal y como hemos mencionado anteriormente, el sector público de la CAE ha sido la que más quejas ha generado: 313 en total. De ellas, 41 dirigidas al **Gobierno Vasco** (igual que el año anterior); y 272 a entidades y sociedades públicas.

Respecto a las 41 quejas dirigidas al Gobierno Vasco, estas han sido el número de quejas recibidas departamento por departamento: Lehendakaritza 1 queja, Departamento de Administración Pública y Justicia 6; Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad 1; Departamento de Empleo y Políticas Sociales 2; Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura 11; Departamento de Seguridad 14; Departamento de Sanidad 4; y, Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial 2.

Los motivos por los que se han presentado han sido, sobre todo, las siguientes:

- Relacionadas con la atención oral, por no atender en euskera presencialmente y/o por teléfono. En todos los casos, con el fin de que no se vuelvan a dar estos casos, el servicio en el que se ha originado la queja ha revisado los protocolos existentes para la garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía a la vez que han recordado a las personas empleadas dichos protocolos. En el caso de la Ertzaintza, en cambio,
- acaban de aprobar el Plan de Euskera, y han adquirido el compromiso para que en todos los controles y comisarias haya, al menos, una persona con capacidad de atender en euskera a la ciudadanía.

- Nuevas aplicaciones informáticas para los/as empleados/as no se encuentran operativas en euskera.
- En las relaciones escritas, no se ha actuado en bilingüe o en la lengua elegida por la ciudadanía. En todos los casos, se ha vuelto a enviar a la ciudadanía el escrito en bilingüe o en euskera.
- En señales, anuncios, paneles, etc., no se ha utilizado el euskera o los textos en euskera eran incorrectos. En todos los casos, se han corregido o se han iniciado los trámites para corregirlos.
- No se ha respetado el modelo lingüístico elegido por el alumnado.
- Por no poder trabajar en euskera.

Otras entidades del sector público de la CAE

En cuanto al número de quejas: Biodonostia ha recibido 1 queja, EITB 2, Eusko Trenbide Sarea 3, Euskotren 5, Lanbide 4, Osatek 31 quejas o solicitudes, y Osakidetza 226 quejas y 262 solicitudes.

Osatek, dentro de la campaña antes mencionada, ha sido objeto de 31 quejas o solicitudes por emitir informes de las resonancias magnéticas exclusivamente en castellano; los denunciantes han solicitado que sean redactados en euskera. Osatek ha manifestado que comenzarán a remi-

tir parte o todo el informe en euskera en un plazo razonable.

Osakidetza, en 2015, ha sido objeto de 226 quejas y 262 solicitudes, y tal como se ha mencionado con anterioridad, este aumento de las quejas obedece en gran medida a la campaña puesta en marcha en algunos municipios de Gipuzkoa.

Para empezar, debemos señalar que las 142 quejas y las 262 solicitudes recibidas dentro de la campaña han girado en torno a las siguientes cuestiones:

- Que su documentación clínica y/o historia clínica esté redactada en euskera.
- Que en adelante, todos los informes de pruebas radiológicas y análisis de sangre y orina estén redactados en euskera, o al menos en bilingüe.
- Quieren recibir toda la atención sanitaria en euskera, tanto en atención primaria como en la atención especializada.
- Desean recibir atención especializada (ginecología, cardiología, pediatría,...) en euskera, y solicitan que se pongan en marcha los circuitos mencionados en el Plan de Euskera de Osakidetza.
- Quieren que su lengua preferente de atención sea el euskera, pero en el programa Osabide

aparece el castellano por defecto, sin que se les haya consultado al respecto.

- Que se ponga en marcha una campaña para dar a conocer a la ciudadanía la posibilidad de optar por una lengua de preferencia.

Tal como se puede observar, más que de quejas se trata de solicitudes y de carácter general, y, por lo tanto, la respuesta de Osakidetza a estas incidencias también ha sido muy general; es decir, que están cumpliendo con lo establecido en el 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera, y que esas peticiones se irán cumpliendo de forma progresiva.

Por otro lado, las quejas dirigidas a Osakidetza recogidas día a día han aumentado considerablemente, ya que han sido 112 en total, la mayoría de ellas por realizar comunicaciones y colocar rótulos exclusivamente en castellano. Cabe señalar que, la mayor parte de estas comunicaciones y rótulos no están dirigidas a la ciudadanía, sino al personal de Osakidetza.

Por ejemplo, distintas direcciones, a la hora de comunicar la oferta de cursos formativos al personal, han redactado los mensajes exclusivamente en castellano. En todos los casos, las direcciones han reconocido el error, y han adquirido el compromiso de remitir los mensajes en bilingüe. En el caso de los rótulos, se han encontrado muchos de ellos dirigidos al propio personal exclusivamente en castellano (por

ejemplo, en la sala de limpieza de la ropa). En estos casos, como en los anteriores, Osakidetza ha cambiado los carteles, o al menos ha iniciado los trámites para su sustitución.

También se ha denunciado que Osakidetza ha utilizado tácticas para que en las nuevas contrataciones se evite la necesidad de acreditación del euskera, y que se han sustituido médicos que hablan euskera por médicos que no lo hablan. En estos casos, se debe señalar que, en verano, Osakidetza suele tener dificultades para encontrar médicos de familia y pediatras sustitutos que hablen euskera, y que en ocasiones, no encuentran sustitutos que acrediten el perfil lingüístico correspondiente.

También ha habido quejas para denunciar que no se ha garantizado la atención en euskera (al solicitar una cita por teléfono, o en la cafetería de un hospital), o que se han colocado rótulos exclusivamente en castellano; pero estos casos no han sido muy numerosos, y Osakidetza siempre ha tomado las medidas oportunas para solucionarlos.

Respecto a las demás entidades (Biodonostia, EITB, Eusko Trenbide Sarea, Euskotren y Lanbide), los motivos principales de las quejas han sido los siguientes:

- Dentro de las relaciones escritas, por realizar notificaciones exclusivamente en castellano y por enviar sms-s y mensajes electrónicos ex-

clusivamente en castellano. Estas entidades han corregido las notificaciones, o, al menos, han realizado los trámites para realizarlos en euskera.

- Colocar señales y rótulos exclusivamente en castellano. Estos también han sido colocados en bilingüe.
- Por no atender en euskera a la ciudadanía. Han manifestado el compromiso para evitar estas situaciones.
- Por emitir en castellano películas que están dobladas al euskera. Según EITB, tecnológicamente, aún no es posible, pero una vez que se hayan realizado las inversiones necesarias darán la opción de ver estas películas en euskera.

Administraciones locales

En 2015 las quejas dirigidas a las administraciones locales han ascendido a 55. Comparada esta cifra con las 102 quejas del año anterior, se aprecia un considerable descenso. Si analizamos estos datos por territorios, la conclusión es la misma.

Respecto a los ayuntamientos de **Álava/Araba**, en el 2015 se han recibido 5 quejas, 4 menos que en el 2014: 3 quejas han sido dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y los Ayuntamientos de Iruña Oca y Okondo una queja cada una.

Respecto a los ayuntamientos de **Bizkaia**, en el 2015 se han recibido 47 quejas en total, 40 menos que en el 2014: el Ayuntamiento de Bilbao 12; el Ayuntamiento de Ortuella, 8; el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, 4; los Ayuntamientos de Barakaldo, Basauri y Zalla, 3; los Ayuntamientos de Abadiño, Durango, Gernika-Lumo y Getxo, 2; y, los Ayuntamientos de Aulesti, Barrika, Ermua, Iurreta, Lekeitio y Sopela, 1 queja cada una.

Los ayuntamientos de **Gipuzkoa** de recibir 6 quejas en el 2014, han pasado a recibir 3 en el 2015: dos al Ayuntamiento de Donostia y una al Ayuntamiento de Irún.

Respecto al motivo de las quejas éstas han sido las que más se han repetido:

- Colocar señales de tráfico, carteles, y, en general, rótulos exclusivamente en castellano. Todos los ayuntamientos han procedido a colocar los carteles en bilingüe y/o han realizado los trámites correspondientes.
- En las relaciones escritas: convocatorias para las comisiones y notificaciones de entidades dependientes de ayuntamiento exclusivamente en castellano, responder en castellano a solicitudes presentadas en euskera, y/o escritos mal traducidos al euskera. En estos casos, también, las notificaciones realizadas exclusivamente en castellano han sido reenviados en bilingüe, a las solicitudes realizadas en euskera

se ha vuelto a contestar en euskera, y se han corregidos los textos mal traducidos.

- En las relaciones orales: no atender en euskera en las dependencias de la policía municipal y en los servicios de atención, no atender en euskera en los servicios de cultura, en actividades deportivas o instalaciones deportivas contratadas por el ayuntamiento. En estos casos, también, los ayuntamientos han puesto los medios necesarios para evitar situaciones similares.
- Publicar anuncios en castellano por ayuntamientos o entidades dependientes en la mayoría de los casos, los anuncios han sido publicados otra vez en bilingüe.

Diputaciones forales

En cuanto a las diputaciones forales, el número de quejas se ha mantenido, es decir, 17 quejas en total.

La **Diputación Foral de Álava/Araba** no ha recibido ninguna, pero dos entidades dependientes de ella han sido objeto de una queja cada una.

La **Diputación Foral de Bizkaia** y entidades dependientes de ella han recibido 14 quejas en total, igual que el 2014.

La **Diputación Foral de Gipuzkoa** ha recibido una queja, como en los dos años anteriores.

Los motivos principales de las quejas han sido las siguientes:

- Colocar exclusivamente en castellano rótulos y señales. Para solucionar las quejas han colocado en bilingüe, y/o han realizados los trámites para que sean colocados en bilingüe.
- En las relaciones escritas: responder en castellano a solicitudes presentadas en euskera, textos en euskera con errores, y entregar impresos exclusivamente en castellano. En estos casos, se ha vuelto a responder en euskera, los textos erróneos han sido corregidos y se han entregado el impreso en bilingüe.
- Respecto a las relaciones orales, al realizar la declaración de la renta la ciudadanía no ha sido atendida en euskera, y se emitido un mensaje exclusivamente en castellano por la megafonía. Han adquirido el compromiso para que no se repitan estos hechos similares.
- Publicar un anuncio exclusivamente en castellano. Han manifestados que ha sido un error aislado, y que los anuncios siempre son publicados en bilingüe.

Entidades participadas por más de una administración

6 entidades participadas por más de una administración o sociedades públicas han sido objeto

de una queja cada una, es decir, 6 entidades creadas por las administraciones públicas: Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, BEC, Metro Bilbao, Mehatzaldeko Behargintza, Parque Tecnológico de Miñano y EGAZ Txorierri.

En el caso de estas entidades, lo motivo de las quejas han sido similares: falta de atención en euskera, y rótulos, escrito y anuncios exclusivamente en castellano. En todos los casos, han tomado las medidas necesarias para evitar situaciones similares.

Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y sus entidades (Correos y Telégrafos, S.A., ADIF, UNED de Vitoria-Gasteiz eta la cafetería del Aeropuerto de Loiu) han disminuido a 29. En general, las quejas han sido las siguientes:

- Al realizar campañas de ámbito estatal, insertar anuncios exclusivamente en castellano en la CAE. Han adquirido el compromiso para en el futuro insertar los anuncios correspondientes a la CAE en bilingüe.
- Responder en castellano a escritos o solicitudes presentadas en euskera. Han reenviado los escritos en euskera.

- Rótulos de edificios y estaciones exclusivamente en castellano. Han realizado los trámites para colocar los rótulos en bilingüe.

- No se ha dado atención presencial en euskera. En este caso, han manifestado que tienen personal capacitado para atender en euskera, y en caso de solicitarlo están en disposición de atender en euskera.

- Locuciones telefónicas y página Web exclusivamente en castellano. Han afirmado que están traduciendo las locuciones al euskera, y, asimismo, han adquirido el compromiso de ofrecer la página Web en euskera.

- Publicar un anuncio exclusivamente en castellano. Han manifestado que insertan los anuncios exclusivamente en castellano por problemas de presupuesto.

Quejas en el ámbito privado

De las 470 quejas presentadas en Elebide durante 2015, 50 corresponden al ámbito privado; 21 menos, en relación con los datos de 2014.

Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de interés general, grandes centros

comerciales y de ocio, salud, formación, hostelería y alimentación, y finanzas y seguros.

Aunque las quejas del ámbito privado se han reducido al 10%, ello seguramente no significa que las personas consumidoras y usuarias hayan sufrido menos vulneraciones de derechos lingüísticos en este sector; al contrario: todavía queda mucho por hacer en este ámbito.

Las principales razones para la presentación de las quejas han sido las siguientes: publicidad y comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias exclusivamente en castellano (supermercados, compañías telefónicas y bancos), existencia de rótulos exclusivamente en castellano (actividades culturales, supermercados, y bancos), y falta de atención presencial o telefónica en euskera.

En cuanto a la publicidad y comunicaciones masivas, la problemática surge porque las grandes corporaciones tienen centralizadas estas actividades en Madrid y las desarrollan para toda España, sin tener en cuenta, en muchas ocasiones, las lenguas propias de las comunidades autónomas. En lo relativo a la rotulación, estas corporaciones, de manera progresiva, se están adecuando a la normativa.

La mayoría de las quejas relativas a la atención oral se han dado en supermercados, hostelería y servicios de transporte.

En cuanto a los servicios de transporte, al estar prestando un servicio de interés general, están realizando esfuerzos para poder atender en euskera a los usuarios; en este sentido han aprobado y puesto en marcha planes de euskera, aunque de vez en cuando se da el caso de que alguna persona no haya sido atendida en euskera en alguna ventanilla.

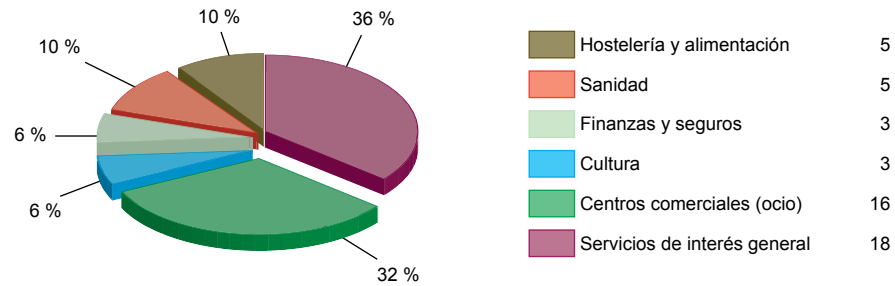
En el caso de los supermercados, muchas veces, la ciudadanía cree erróneamente que todo el personal del supermercado está obligado a conocer el euskera; pero de conformidad a la normativa, esto no es del todo cierto. El Decreto 123/2008 de 1 de julio, sobre los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias establece que tendrán que estar en disposición de atender a las personas consumidoras, pero ese precepto no conlleva necesariamente que todas y cada una de las personas empleadas deban saber euskera.

Respecto a las quejas de hostelería, todas ellas van dirigidas a empresas de hostelería que no se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 123/2008 de 1 de julio, sobre los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Pero, aun no estando dentro de dicho Decreto, debido a ciertos comportamientos poco deseables (desprecios, insultos,...) que han recibido las personas que han presentado las quejas, Elebide se ha puesto en contacto con dichas empresas de hostelería para informales de que, aun no estando obligados a atender en euskera, deben to-

mar en consideración que el euskera es también lengua oficial de la CAE, y que no se le puede dar un trato incorrecto a una persona por el mero hecho de expresarse en euskera. Asimismo, Elebi-

de ha informado a estas personas que han presentado la queja de que estos establecimientos no están obligados a atender en euskera.

Gráfico 9: quejas en el ámbito privado



RESUMEN

ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

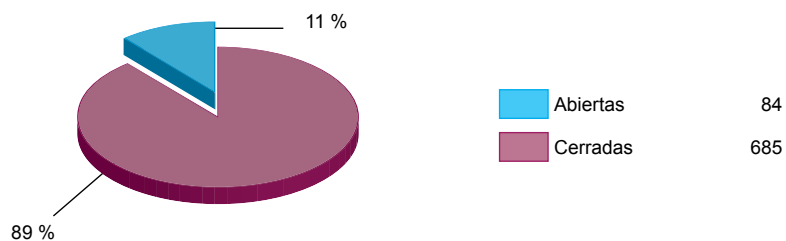
Situación de las incidencias

De las 769 incidencias tramitadas por Elebide en 2015, 685 se han cerrado en el primer trimestre del 2015; es decir, se ha informado a las partes sobre su tramitación y se han resuelto. Las res-

tantes 84 incidencias se recibieron en el último trimestre; por tanto, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2016.

En consecuencia, se puede afirmar que a finales de 2015, 9 de cada 10 incidencias se encontraban resueltas y cerradas:

Gráfico 10: **situación de las incidencias**



Tipología de las incidencias cerradas

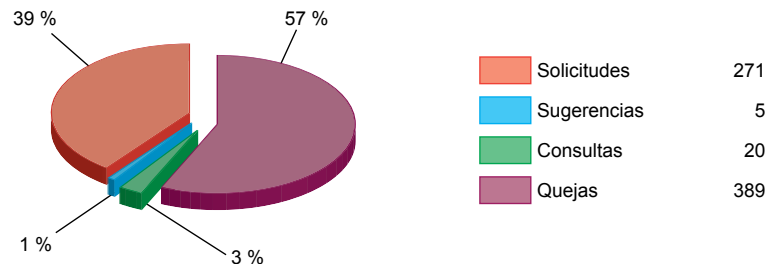
Respecto a las quejas, 389 están cerradas, y las restantes 81 se encuentran en periodo de tramitación.

En lo que se refiere a las 20 consultas, a finales de año todas se encontraban ya cerradas. Recordemos que, cuando se recibe una consulta, Elebide la estudia y, en caso de necesitar información complementaria, la recaba. Al completar el informe, éste se remite a la persona solicitante, y, previa conformidad del mismo, se cierra la incidencia.

En cuanto a las 8 sugerencias presentadas, 5 están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución destinataria, para que ésta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el correspondiente informe. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica a la persona que presentó la sugerencia, y, en caso de que ésta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la misma. La sugerencia aún abierta continúa con su procedimiento.

Durante 2015 se registraron 271 solicitudes, de las cuales todas están ya cerradas.

Gráfico 11: tipología de las incidencias tramitadas



Resolución de las quejas

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades: que hayan tenido una resolución satisfactoria, es decir, que el problema

se haya resuelto o que se encuentre en vías de solución; lo contrario, o lo que es lo mismo, una resolución insatisfactoria; y, finalmente, la falta de vulneración de derechos lingüísticos siempre de conformidad con la normativa vigente.

Gráfico 12: resolución de las quejas

