



# ELEBIDE

## MEMORIA

# 2017

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística



**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2018

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

Edición: 1ª, junio de 2018

Tirada: 50 ejemplares

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

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](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

## ÍNDICE

ELEBIDE	UNA SOCIEDAD BILINGÜE MÁS IGUALITARIA COMO OBJETIVO Miren Dobaran Urrutia. Viceconsejera de Política Lingüística	7
MEMORIA 2017		9
RESULTADOS		25





# ELEBIDE

## UNA SOCIEDAD BILINGÜE MÁS IGUALITARIA COMO OBJETIVO

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi; la Ley 6/2003, de 22 diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, y el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias nos recuerdan que los derechos lingüísticos pertenecen a las personas y que corresponde a la Administración respetarlos, así como velar por su cumplimiento. El Programa de Gobierno Euskadi 2020 de la XI Legislación también recoge diversos compromisos respecto al euskera, y, en concreto, el compromiso número 118 reza así: *Avanzar con eficacia en la garantía del ejercicio de los dere-*

*chos lingüísticos de la ciudadanía en los ámbitos público y privado.*

En ese sentido, la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas ha publicado, por una parte, *Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV: VI. Periodo de planificación* y, por otra parte, el *Plan General de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco (2018-2022)*, aprobado por el Consejo de Gobierno Vasco el 27 de febrero. Uno de los objetivos fundamentales del Plan es garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y así se establece: *El objetivo del presente Plan es garantizar*

*al 100 % los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con todos los departamentos del Gobierno Vasco.*

Tomando como referencia nuestro Plan, las administraciones de distintos ámbitos se han fijado el mismo objetivo en su propio plan, en aras a garantizar plenamente los derechos lingüísticos de la ciudadanía. A su vez, en el ámbito privado, aunque con un punto de partida diferente, son cada vez más las organizaciones que avanzan en la planificación lingüística. En dicho ámbito también se debe priorizar y se está priorizando la defensa de los derechos lingüísticos, y la Viceconsejería de Política Lingüística muestra su disposición a colaborar.

La actividad del servicio Elebide se dirige a corregir las vulneraciones de los derechos lingüísticos producidas tanto en el ámbito público como en el privado. Y, en ese sentido, venimos a presentaros la memoria de la actividad del 2017, donde se re-

cogen las quejas, consultas, sugerencias y peticiones de la ciudadanía relacionadas con el derecho a emplear las dos lenguas oficiales en sus relaciones con la Administración así como en otros ámbitos, y referidas a la oferta lingüística de los servicios ofrecidos por organizaciones públicas y privadas.

Antes de despedirnos, queremos expresar nuestro agradecimiento a quienes acuden a Elebide, por informarnos de nuestros propios errores y establecer, de ese modo, las bases para que las vulneraciones de derechos no se repitan. Queremos agradecer, a su vez, la respuesta de las instituciones y entidades que han recibido las quejas, ya que, en la mayoría de los casos, han adoptado medidas eficaces para que este tipo de hechos no vuelva a ocurrir. A fin de cuentas, la consecución de una sociedad bilingüe más igualitaria depende de todos y todas, y ha de efectuarse mediante la acción y la subsanación de errores.



# MEMORIA ELEBIDE 2017

## **Número de incidencias**

Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 346 incidencias durante el año 2017, por lo que si las comparamos con las del año anterior (576), el número de incidencias registradas por Elebide ha disminuido.

No obstante, si dejamos aparte los años 2015 y 2016, que fueron excepcionales en lo que al nú-

mero de incidencias se refiere, podemos concluir que el servicio ha evolucionado de forma bastante estable desde su creación.

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
2016	576
2017	346



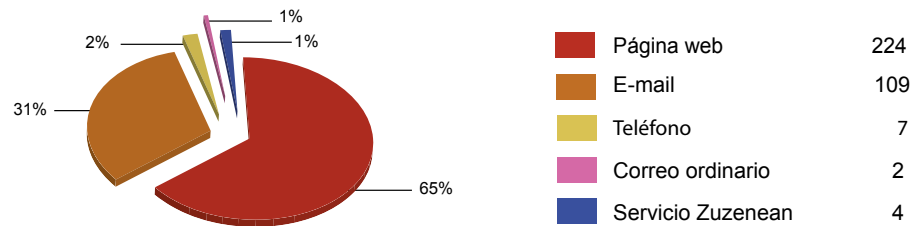
### Canal de recepción de las incidencias

224 del total de incidencias (65%) se han presentado a través de la página web y 109 (31%) mediante correo electrónico. Así, el 96% de la ciudadanía ha utilizado la vía telemática, y el restante 4% ha optado por otros canales. En lo referente a estos últimos, se han recibido 7 incidencias por teléfono, la misma cantidad que en el 2016, y 2 por correo ordinario, 15 menos que en el ejercicio anterior. Además, 4 incidencias se han presentado mediante el servicio Zuzenean del Gobierno Vasco.

Por lo tanto, se debe destacar que entre los ciudadanos y ciudadanas que acuden a Elebide sigue aumentando la tendencia a utilizar medios telemáticos, en detrimento del correo postal y el teléfono.

No obstante, y 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

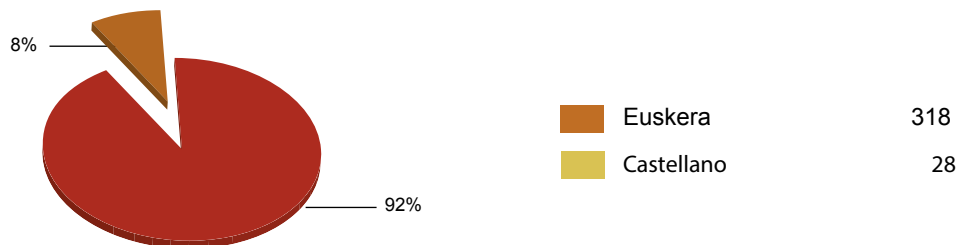


### Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

Durante el año 2017 el 92% de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide (318 casos) ha elegido el euskera para relacionarse con el Servicio; y el

8% (28 casos), el castellano. Respecto a estos últimos, 7 se refieren a consultas realizadas en relación con la normativa sobre derechos lingüísticos, y los restantes 21 casos han sido quejas (si bien en 13 de ellas se ha denunciado la vulneración del derecho a usar el euskera).

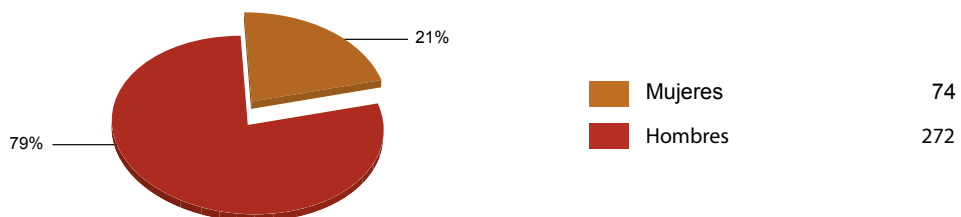
Gráfico 2: idioma utilizado en la presentación de la incidencia



### ***Presentación de incidencias desde la perspectiva de género***

Las mujeres han presentado el 21% de las incidencias recibidas en Elebide en el 2017 (74 incidencias), y los hombres el 79% (272 incidencias).

Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género

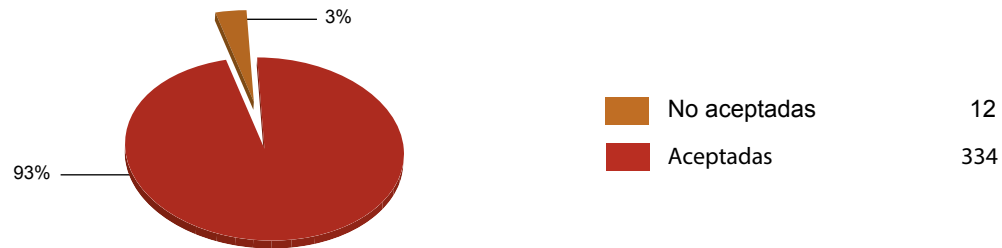


### ***Incidencias aceptadas / no aceptadas***

A lo largo de 2017, de las 346 incidencias presentadas 12 no han sido aceptadas; ya que, tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide ha concluido que no existe base jurídica para su tramitación o que se sitúa fuera de sus competen-

cias. Hay que tener en cuenta que Elebide sólo tramita aquellas quejas que responden a casos recogidos en la normativa jurídica, y en estas incidencias no se han encontrado fundamentos jurídicos suficientes para su tramitación. Las 334 incidencias restantes se han tramitado de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Gráfico 4: incidencias aceptadas / no aceptadas



### ***Tipología de las incidencias tramitadas***

El 86 % de las incidencias tramitadas por Elebide durante 2017 han sido quejas motivadas al considerar algunos/as ciudadanos/as que sus derechos lingüísticos han resultado vulnerados. Por tanto, 289 de las 334 incidencias tramitadas responden a esta tipología. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 12 consultas, 4 sugerencias y 29 solicitudes.

En general, la mayoría de las quejas han hecho referencia a este tipo de casuística: la imposibilidad de relacionarse con la Administración tanto de

forma oral como escrita en el idioma elegido, no garantizar el bilingüismo en algunos contenidos de las páginas webs, y deficiencias detectadas en la señalización y la rotulación.

Dejando a un lado las quejas para centrarnos en las consultas observamos lo siguiente: en nueve de ellas se ha recabado información sobre la normativa en materia de derechos lingüísticos (seis ciudadanos/as han preguntado sobre su derecho a utilizar el euskera en el ámbito público y tres empresas han solicitado información sobre las obligaciones que la ley les impone para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía); dos con-

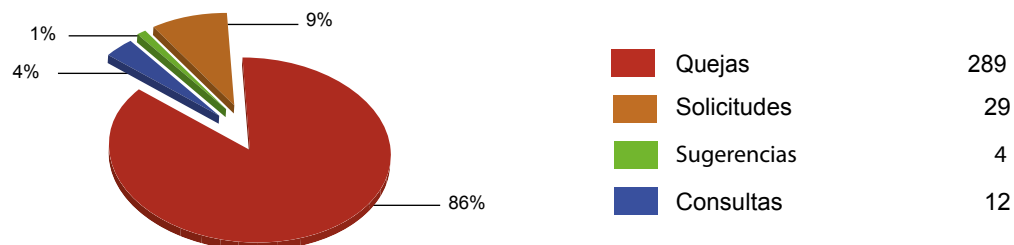
sultas relacionadas con la aplicación del Decreto 86/1997<sup>1</sup>; y, una, para informarse sobre la fecha de publicación de la memoria de Elebide.

En lo que respecta a las sugerencias, a iniciativa de los/as ciudadanos/as se les ha sugerido a dos empresas privadas y a dos administraciones que incrementen la presencia del euskera.

Para finalizar, en lo que a las 29 solicitudes se refiere, la mayoría han sido dirigidas a las adminis-

traciones públicas: un/una ciudadano/a ha solicitado que se subsanasen los errores detectados en la redacción en euskera de las tarjetas de identificación del servicio de urgencias de Osakidetza; otro/a ha pedido que se revise la rotulación de la OSI Bilbao Basurto, por presentar errores; y dieciocho estudiantes del IES Francisco de Vitoria del ciclo de dietética han solicitado poder estudiar asignaturas de 1º y 2º curso en euskera; etc.

Gráfico 5: tipología de la incidencias tramitadas



### Tipología de las quejas tramitadas

Las 289 quejas tramitadas en Elebide a lo largo de 2017 se clasifican en cuatro grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones escritas, vulneraciones relacionadas con comunicaciones orales, vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...) y las producidas en Internet y en las redes sociales.

Además de estos cuatro tipos de vulneraciones, en el gráfico 6 se muestran los datos en los que en una misma queja se han ocasionado diversas vulneraciones.

Centrándonos en las relaciones escritas, se han recibido 108 quejas para denunciar, en la mayoría de los casos, la utilización exclusiva del castellano por parte de la administración a la hora de comu-

<sup>1</sup>Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi

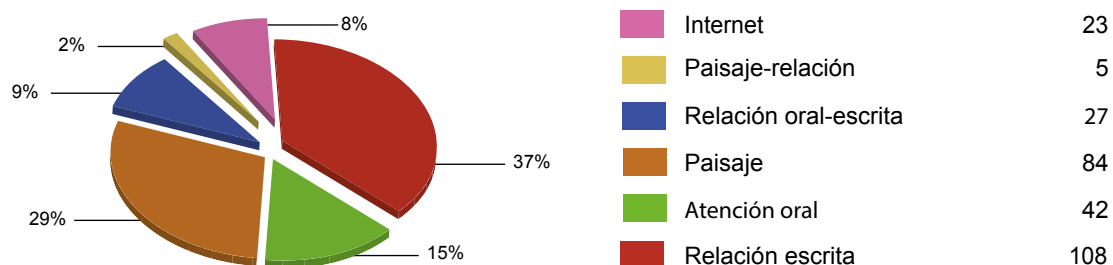
nicarse con la ciudadanía. Respecto a las comunicaciones orales, en las 42 quejas la ciudadanía denuncia la conculcación de su derecho a ser atendida en euskera. Además, en 27 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos, tanto de forma oral como escrita.

Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico han alcanzado la cifra de 84. Estas quejas, básicamente, tienen su origen en carteles expuestos

al público y redactados exclusivamente en castellano: rotulación vial, de obras y señales de tráfico; además, en 5 casos se ha evidenciado que la vulneración por parte de alguna institución atañe tanto a la relación con la ciudadanía como al paisaje lingüístico.

Por último, las vulneraciones acaecidas en Internet y en las redes sociales han alcanzado la cifra de 23, dos quejas más que en el año 2016.

Gráfico 6: tipología de las quejas tramitadas



Si comparamos estos datos con los de 2016, obtenemos la siguiente tabla:

	2016	2017
Relación escrita	144	108
Atención oral	56	42
Relación oral-escrita	102	27
Paisaje	122	84
Paisaje-relación	7	5
Internet y Redes Sociales	21	23

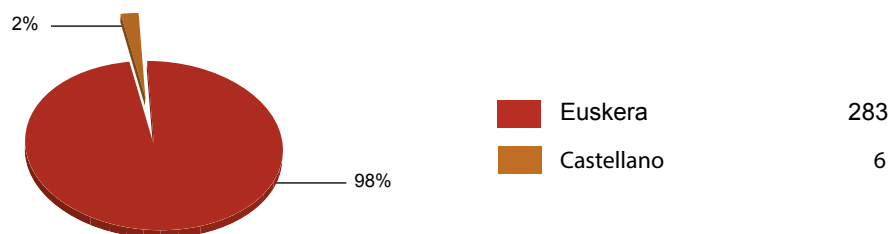
### **Lengua en la que se ha producido la vulneración**

En 283 de las 289 quejas tramitadas ha sido el euskera la lengua en la que se ha producido la vulneración, y en 6 casos ha resultado ser el castellano. Independientemente de los notables avances 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 decididamente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre el euskera y el castellano.

De las quejas en las que se ha denunciado no haber podido hacer efectivo el uso del castellano, cinco se circunscriben al ámbito de las relaciones con las administraciones y una al ámbito de las empresas privadas.

De esos cinco casos acaecidos en el ámbito de las relaciones con las administraciones, en dos de ellos finalmente se ha resuelto que no existía vulneración ninguna de derechos lingüísticos, en otros dos casos los/las ciudadanos/as no han quedado satisfechos con las respuestas ofrecidas por las administraciones y en el último, la administración ha tomado en consideración la queja presentada adquiriendo el compromiso de que no se repitan hechos similares.

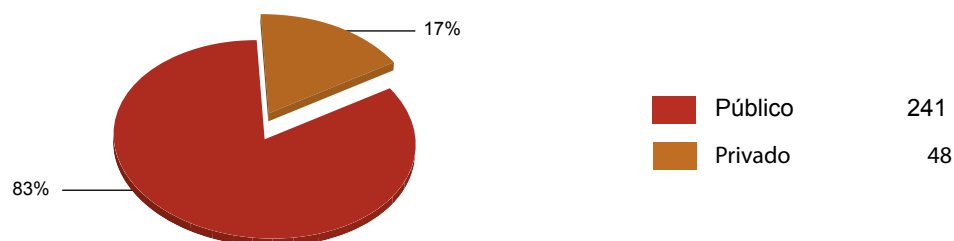
Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración



## Quejas según ámbito

El 83% de las quejas (241) corresponden a vulneraciones acaecidas en el ámbito público; y el 17% (48), al ámbito privado.

Gráfico 8: quejas según el ámbito



## Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 53 % de las quejas han ido dirigidas al sector público de la CAE, que ha registrado 148 quejas menos que en año 2016.

En las administraciones forales el número de quejas recibidas en 2017 ha disminuido con respecto a 2016; esta disminución se ha experimentado fundamentalmente en la Administración Foral de Bizkaia y sus entidades dependientes, que han pasado de las 23 quejas del 2016 a las 11 quejas del 2017. Por el contrario, las quejas recibidas por las diputaciones forales de Álava y Gipuzkoa, y sus entidades dependientes han aumentado: en

el año 2016 han pasado de recibir 2 quejas y 1, a recibir 4 y 7 quejas respectivamente en el año 2017.

En las administraciones locales el número de quejas recibidas también ha disminuido con respecto al 2016. Si analizamos las quejas por territorios históricos, se puede comprobar que, si bien el número de quejas dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia y Álava se ha reducido, las correspondientes a Gipuzkoa, por el contrario, han aumentado.

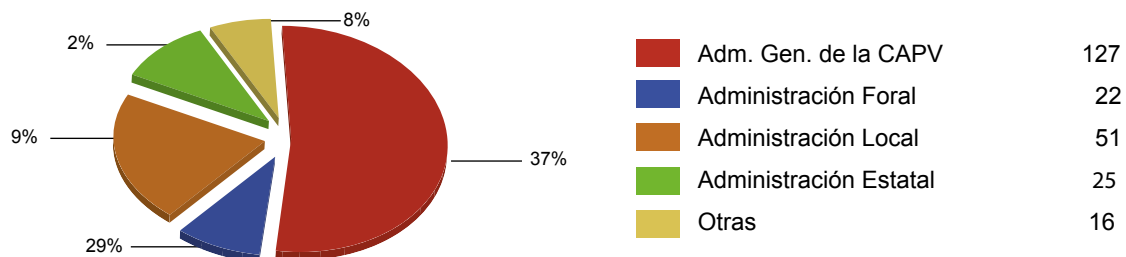
Con respecto a la Administración General del Estado y sus organismos, el número de quejas recibidas en 2017 también ha disminuido con respec-

to al de 2016 (han pasado de recibir 31 quejas en 2016 a recibir 25 en el año 2017). En las siguientes tablas y gráficos observaremos mejor todos estos datos:

Tabla comparativa de las quejas en el ámbito público entre los años 2016-2017

	2016	2017
<i>Administración General de la CAV</i>	275	127
Gobierno Vasco	34	39
Entidades y sociedades públicas del GV	241	88
<i>Administración Foral</i>	26	22
Álava/Araba	2	4
Bizkaia	23	11
Gipuzkoa	1	7
<i>Administraciones locales</i>	64	51
Álava/Araba	4	1
Bizkaia	53	32
Gipuzkoa	7	18
<i>Adm. General del Estado</i>	31	25
Otras	6	16

Gráfico 9: quejas en el ámbito público





### *Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV*

El sector público de la CAE ha sido el que más quejas ha generado: 127 en total. De ellas 39 dirigidas al Gobierno Vasco y 88 a entidades y sociedades públicas.

Con respecto a las 39 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, éstas se han distribuido de la siguiente forma:

- Departamento de Seguridad: 8
- Departamento de Educación: 7
- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno: 5
- Departamento de Trabajo y Justicia: 4
- Departamento de Hacienda y Economía: 4
- Departamento de Cultura y Política Lingüística: 3
- Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras: 2
- Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda: 2
- Lehendakaritza: 2
- Departamento de Salud: 2

Los principales motivos por los que se han presentado las quejas han sido los siguientes:

- Relacionados con la atención oral: por no atender en euskera de forma presencial o telefónica, por haber realizado encuestas del Departamento de Salud trabajadores/as sin conocimientos de euskera y, en el caso de la Ertzaintza, por haber dado instrucciones exclusivamente en castellano por el altavoz en el transcurso de una carrera ciclista. También en estos casos, la mayoría de las incidencias se han resuelto satisfactoriamente; es decir, el servicio que ha originado la queja ha revisado los protocolos existentes para la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía y han recordado a su personal dichos protocolos.
- En las relaciones escritas: por no respetar la lengua elegida por la ciudadanía, por mostrarse en un certificado bilingüe algunos conceptos exclusivamente en castellano, por detectarse errores gramaticales en la versión en euskera de un documento bilingüe y por mostrarse la fecha exclusivamente en el formato de castellano en un sello utilizado para dar entrada a los documentos. Todas estas quejas se han resuelto satisfactoriamente.
- Internet y redes sociales: por mostrarse un vídeo en castellano en la versión en euskera de una página web, por aparecer en la versión en euskera de una aplicación un mensaje exclusivamente en castellano y por no estar disponible una noticia en la versión en euskera.

### *Otras entidades del sector público de la CAE*

El sector público de la CAE ha recibido 88 quejas, repartidas así:

- Osakidetza: 64
- Lanbide: 10
- EHU: 5
- Biocruces: 2
- EITB: 1
- EJIE SA: 1
- Emakunde: 1
- IVAP: 1
- Osatek: 1
- SPRI: 1
- Uraren Euskal Agentzia: 1

**Osakidetza**, ha sido objeto de 64 quejas, y si bien sigue siendo la entidad que más quejas recibe, durante este ejercicio ha descendido considerablemente el número en relación a las del ejercicio anterior (ha pasado de 208 quejas a 64).

De esas 64 quejas 41 se han presentado por colocar carteles de forma temporal y permanente exclusivamente en castellano o con errores en euskera. Una vez conocidas estas incidencias, Osakidetza ha cambiado los carteles, o al menos ha iniciado los trámites para su sustitución.

Asimismo, se han recibido quejas por haber realizado algunas comunicaciones escritas exclusi-

vamente en castellano, dirigidas mayoritariamente a su personal; por no garantizar la atención oral en euskera; por dirigirse por los altavoces únicamente en castellano a los usuarios del servicio de urgencias; y por no estar disponibles algunas secciones de la versión en euskera de la intranet. Osakidetza ha respondido a todas estas quejas, y ha adoptado las medidas necesarias para la resolución de las incidencias.

**Lanbide** ha sido objeto de 10 quejas (en 2016 fueron 4). De esas, seis se deben a la publicación de un documento exclusivamente en castellano en la versión en euskera de su página web; dos quejas, porque dos trabajadores/as han pensado que la circular que establecía los requisitos relativos a los permisos para estudiar euskera vulneraban su derecho a hacerlo; y las dos restantes, una por haberse recibido una carta exclusivamente en castellano y otra porque un vigilante de seguridad no ha atendido en euskera a un/a ciudadano/a.

La **UPV** ha recibido 5 quejas, entre otras razones, por éstas: al realizar la solicitud de un título por medio de la versión en euskera de la página web aparecían en pantalla oraciones escritas en castellano; tras realizar en euskera la inscripción a un curso de verano se ha recibido por correo electrónico el certificado exclusivamente en castellano; y no se ha garantizado la atención presencial en euskera en la Escuela de Master y Doctorado.

Las demás entidades (**Biocruces, EITB, EJIE SA, Emakunde, IVAP, Osatek y SPRI**) han recibido 9 quejas: Biocruces dos y las restantes una queja cada una. En tres casos no se ha garantizado la atención oral en euskera, y en otros casos se han detectado, entre otras, las siguientes vulneraciones: un error en un rótulo en euskera; en Euskadi Irratia se ha emitido un anuncio en castellano; y se ha publicado en las dos versiones de una página web un documento informativo con distinto contenido, siendo la versión incorrecta la publicada en euskera.

En la queja dirigida a Emakunde (anuncio exclusivamente en euskera expuesto en una marquesina de autobús) finalmente se ha concluido que no ha existido vulneración de derechos lingüísticos, toda vez que la campaña también se ha publicitado exclusivamente en castellano en otras marquesinas.

### *Diputaciones forales*

Las Diputaciones Forales han recibido 22 quejas en 2017.

**La Diputación Foral de Álava/Araba y Arabako Bideak SA** han recibido 3 y 1 queja respectivamente, aunque en una de la Diputación Foral de Álava/Araba finalmente se ha acreditado la falta de vulneración de derechos lingüísticos.

**La Diputación Foral de Bizkaia** y entidades dependientes de ella han recibido 11 quejas, 12 me-

nos que en 2016: ocho de ellas han correspondido a la Diputación Foral de Bizkaia y tres a Interbiak. En tres de las quejas se ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos.

**La Diputación Foral de Gipuzkoa** y entidades dependientes de ella han recibido 7 quejas, 6 más que en 2016: la Diputación Foral de Gipuzkoa cuatro quejas, Bidegi dos quejas e IZFE SA una queja. En una queja de la Diputación Foral de Gipuzkoa también se ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos.

Los motivos principales de las quejas han sido los siguientes:

- En las relaciones escritas: realizar una solicitud en euskera y recibir un mensaje electrónico exclusivamente en castellano; no estar en euskera todos los contenidos de un examen realizado por una empresa privada para una oferta de empleo, indicar únicamente en castellano que se introduzca la tarjeta de crédito en las máquinas de un peaje, en una notificación enviada a un domicilio constar erróneamente Llodio en vez del nombre oficial Laudio y en una oficina de atención al público constar exclusivamente en castellano el formato de la fecha del sello de entrada de documentos.
- En cuanto a las relaciones orales, en tres casos no se ha atendido a la ciudadanía en euskera. Ante las quejas, las entidades han manifestado que lamentan las molestias ocasionadas a la

ciudadanía y que enviarán al personal un recordatorio de la normativa en materia lingüística.

- Colocar exclusivamente en castellano rótulos, señales y algunos mensajes de los paneles de los autobuses de Bizkaibus. Para solucionar las quejas, se han recolocado las señales, carteles o mensajes con texto bilingüe o se han iniciado los trámites para su recolocación.
- En tres casos los/as ciudadanos/as han denunciado que en el concurso para poner en marcha el Centro de Formación Audiovisual de Tabakalera no se ha tenido en cuenta el conocimiento de euskera.

### Administraciones locales

En cuanto a las administraciones locales, se han recibido 51 quejas; por lo tanto, se han contabilizado 13 menos que en el ejercicio anterior.

Respecto a los **ayuntamientos de Álava/Araba**, en el 2017 se ha recibido una queja, 3 menos que en el 2016. La queja ha sido dirigida al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Respecto a los **ayuntamientos de Bizkaia** y a las entidades dependientes de él, en el 2017 se han recibido 32 quejas en total, 21 menos que en el 2016:

Ayuntamiento de Ortuella: 8

- Ayuntamiento de Bilbao y entidades dependientes: 7
- Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano y la entidad dependiente Ametx Erakunde Autonomoa: 6
- Ayuntamiento de Basauri y Social Antzokia: 6
- Ayuntamiento de Zalla: 2
- Ayuntamiento de Larrabetzu: 1
- Ayuntamiento de Musikiz: 1
- Ayuntamiento de Zierbena: 1

Por su parte, los ayuntamientos de Gipuzkoa han pasado de recibir 7 quejas en el 2016 a 18 en el 2017:

- Ayuntamiento de Donostia y entidades dependientes: 6
- Ayuntamiento de Arrasate / Mondragón: 3 (en uno de los casos no se ha constatado vulneración de derechos lingüísticos)
- Ayuntamiento de Errenteria: 2
- Ayuntamiento de Hondarribia: 2
- Ayuntamiento de Eibar: 1
- Servicios Funerarios Municipales de Irun: 1
- Ayuntamiento de Tolosa: 1
- Ayuntamiento de Zarautz (Aparcamiento Munoa): 1 (no se ha constatado vulneración de derechos lingüísticos)
- Ayuntamiento de Zumarraga: 1 (no se ha constatado vulneración de derechos lingüísticos).

Respecto al motivo de las quejas, éstas han sido las razones principales:

- Rotulación: colocar avisos de obras, señales de tráfico y carteles exclusivamente en castellano. En la mayoría de los casos han procedido a colocarlos en bilingüe o han iniciado los trámites correspondientes.
- En las relaciones escritas:
  - vulneraciones del euskera: redacción defectuosa de un documento en euskera, no constar totalmente en bilingüe la certificación de entrada de documento en registro, constar algunos de los conceptos del volante de inscripción padronal exclusivamente en castellano y en las entradas de teatro bilingües también constar algunos datos exclusivamente en castellano.
  - vulneraciones del castellano: enviar recibos de impuestos exclusivamente en euskera, constar la mayoría de la guía de cultura en euskera y publicar el programa de actividades del día 8 de marzo exclusivamente en euskera.
- En las relaciones orales: cuatro quejas se han presentado porque la policía municipal no ha atendido en euskera a la ciudadanía; dos quejas porque en el programa de un centro no se han especificado las actividades que se iban a impartir en euskera, ni se ha garantizado la presencia del euskera; y la queja restante por-

que la grabación de un mensaje telefónico no estaba en su totalidad en bilingüe. También en estos casos lo mayoría de los ayuntamientos han adquirido los compromisos necesarios para evitar en el futuro situaciones similares.

### *Administración General de Estado*

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus entidades (Correos y Telégrafos S.A.; AENA; ADIF; Renfe; Servicio Público de Empleo Estatal; Policía Nacional; Dirección General de Tráfico; Instituto Nacional de la Seguridad Social; Guardia Civil; Imserso; Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Ministerio de Fomento y Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España) han descendido a 25. Las quejas, en general, guardan relación con los casos que hemos mencionado antes: no ofrecer atención presencial en euskera; rótulos, paneles y carteles exclusivamente en castellano; envío de notificaciones o documentos únicamente en castellano y detección de errores en la redacción de euskera de un formulario bilingüe.

### *Otras entidades*

15 entidades participadas por más de una administración han sido objeto de quejas (9 más que el año pasado): IZENPE SA ha recibido siete que-

jas; el Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia, Metro Bilbao y BEC han sido objeto de dos quejas; y el Museo de Bellas Artes de Bilbao y el Museo Guggenheim Bilbao, una queja.

En el caso de estas entidades, los motivos de las quejas han sido los siguientes: incorrecta redacción de la parte en euskera de una notificación bilingüe, colocar carteles exclusivamente en castellano, realizar el examen para la formación de una bolsa de empleo exclusivamente en castellano y expedir un recibo exclusivamente en castellano.

Además de las entidades anteriormente citadas, se ha recibido una queja dirigida al Ararteko por la reseña de los idiomas que se iban a utilizar en una jornada celebrada en Ficoba. La incidencia, que se debió a un mal entendido, está solucionada.

### *Quejas en el ámbito privado*

De las 290 quejas tramitadas por Elebide durante 2017, 48 corresponden al ámbito privado: dos menos que en 2016.

Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se han producido en los siguientes ámbitos: servicios universales y servicios de interés econó-

mico, cultura y ocio, finanzas y seguros, comercio, enseñanza y hostelería.

A la hora de admitir a trámite las quejas hemos tenido en cuenta los siguientes textos legales publicados en aras de garantizar los derechos lingüísticos en el ámbito privado: la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y usuarias y el Reglamento 123/2008, de 1 de julio, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarías. En dichos textos legales se establece qué entidades o empresas están obligadas por ley y cuáles son los derechos lingüísticos que deben garantizarse.

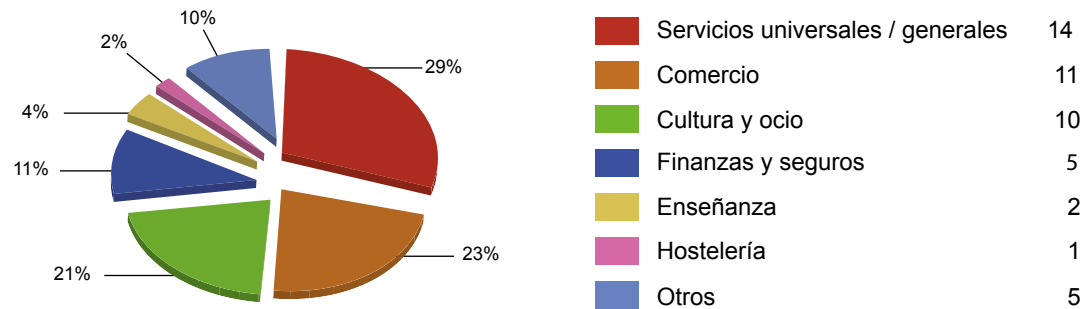
Las principales razones para la presentación de las quejas han sido las siguientes: comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias exclusivamente en castellano (compañía suministradora de energía, gasolinera, banco, empresa que presta servicio de transporte público regular...); documentos bilingües en los que algunos datos constan exclusivamente en castellano, existencia de rótulos o avisos sólo en castellano, y falta de atención presencial o telefónica en euskera.

Finalmente cabe destacar que Elebide también ha recibido quejas dirigidas a pequeños establecimientos de hostelería que no se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto antes

mencionado. En estos casos se ha informado a las personas que han presentado la queja de que estos establecimientos no están obligados a atender en euskera y, en algunos casos, se ha remiti-

do la queja a dichas empresas al objeto de dar a conocer el incidente para que lo tomen en consideración, pese a que se les ha recordado que no están obligados por la normativa.

Gráfico 10: Quejas en el ámbito privado



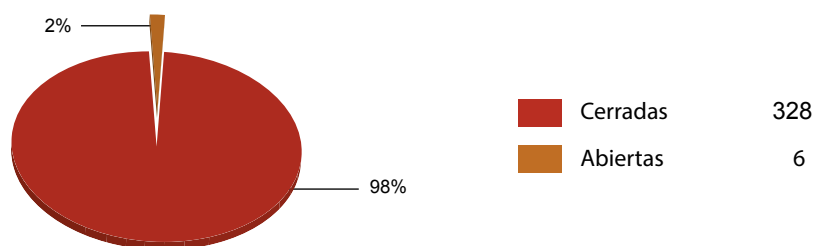
# RESULTADOS

## Situación de las incidencias

De las 334 incidencias tramitadas por Elebide en 2017, a 31 de marzo de 2017 estaban cerradas 328. En 317 casos se ha remitido al/ a la ciudadano/a la respuesta enviada por la entidad

infractora; y en los otros 11, el cierre de la incidencia, al no haber recibido respuesta alguna por parte de la entidad. Las restantes 6 incidencias continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2018.

Gráfico 11: situación de las incidencias



## Tipología de las incidencias cerradas

Respecto a las quejas, 283 están cerradas y las restantes 6 se encuentran en periodo de tramitación.

En lo que se refiere a las 12 consultas recibidas, a finales del año todas se encontraban ya cerradas.

Recordemos que, cuando se recibe una consulta, Elebide la estudia y recaba la información complementaria que estime necesaria. Una vez elaborado el informe, éste se remite a la persona solicitante y, previa conformidad del mismo, se cierra la incidencia.

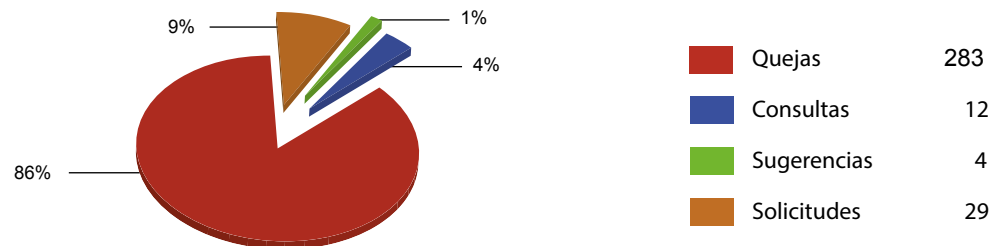


En cuanto a las 4 sugerencias presentadas, todas están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución destinataria para que ésta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el informe correspondiente. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica

a la persona que presentó la sugerencia, y, en caso de que ésta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la misma.

Durante 2017 se registraron 29 solicitudes y todas se encuentran cerradas.

Gráfico 12: tipología de las incidencias cerradas

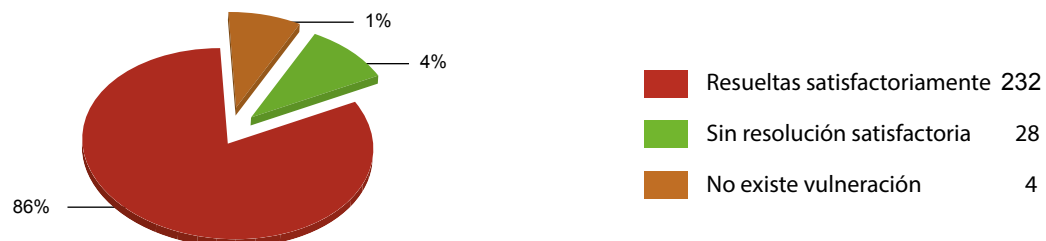


### Resolución de las quejas

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, una resolución insatisfactoria (insatisfacción del/ de la ciudadano/a o no respuesta por parte de la entidad); y, finalmente, la falta de vulneración de derechos lingüísticos siempre de conformidad con la normativa vigente.

Gráfico 13: resolución de las quejas

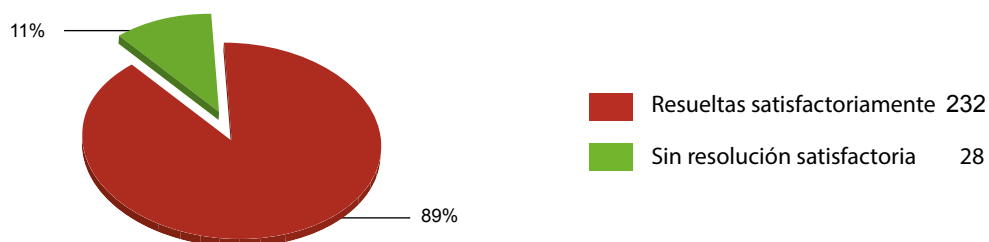


Por lo tanto, el 89% de las 260 quejas en las que se ha constatado infracción de las normas se ha resuelto de manera satisfactoria.

Este dato pone de manifiesto la eficacia del servicio Elebide, puesto que en la mayoría de las ocasiones se han conseguido resolver de manera

satisfactoria las quejas planteadas por la ciudadanía. Asimismo, debemos indicar que, gracias a estas denuncias, los organismos objeto de las quejas han reforzado su compromiso con los derechos lingüísticos y han adoptado las medidas oportunas para que en el futuro no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Gráfico 14: resultado de las quejas en las que se ha constatado infracción





HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

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



Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua  
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

**E**lebide nace con la misión de promover la garantía de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos. Elebide constituye una decidida apuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística a favor de un ejercicio real y efectivo de esos derechos, más allá de su retórica reivindicación. Una decidida apuesta que sitúa los derechos lingüísticos en el marco del corpus de principios que cimentan la política lingüística de las administraciones vascas: el respeto a los derechos individuales, la libertad de elección de lengua, las obligaciones de los poderes públicos en orden a la garantía de esos derechos, la normalización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso de las lenguas.

Tres son las funciones propias de Elebide: promover y garantizar los derechos lingüísticos, establecer un procedimiento para hacer efectiva esta garantía y colaborar con las administraciones y organismos afectados en la implantación de soluciones. Este y no otro es el fin último de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones; porque no se trata de perseguir a nadie, sino de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.

ISSN 1889-4585

