



ELEBIDE

MEMORIA

2014

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Salburuordetza

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, 2015

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

Edición: 1ª, abril de 2015

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.net/elebide

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Imprime: Sacal

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE	Trabajando con firmeza para garantizar los derechos lingüísticos	
	Cristina Uriarte Toledo. Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura	7
ELEBIDE	Los derechos lingüísticos corresponden a los ciudadanos y ciudadanas	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Viceconsejero de Política Lingüística	9
MEMORIA 2014		11
RESUMEN	ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO	23
ANEXO		27

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



ELEBIDE

TRABAJANDO CON FIRMEZA PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS

CRISTINA URIARTE TOLEDO
CONSEJERA DE EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Han transcurrido treinta y seis años desde que el euskera se convirtió en lengua oficial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, junto con el castellano. Todos estos años nos han aportado una experiencia, sin duda, enriquecedora; pero, por encima de todo, nos han proporcionado perspectiva, y es que, como suele ocurrir cuando contemplamos un cuadro, algunas cosas se aprecian mejor desde cierta distancia que desde cerca.

Al mirar atrás, es cuando caemos en la cuenta del camino recorrido. En estos años, el euskera ha ido ganando nuevos espacios y ha dado pasos en ámbitos que, hasta hace bien poco, parecían vedados: educación, administración, medios de comunicación, empresas, telemática... Y

todo esto se ha logrado porque así lo hemos querido los vascos y las vascas, porque hemos desarrollado los mecanismos jurídicos necesarios para ello, y porque hemos acertado a la hora de poner en marcha políticas lingüísticas eficaces. Además, aunque el debate en torno a los temas lingüísticos ha solido suscitar controversias, hemos sido capaces de establecer acuerdos básicos entre quienes pensamos de forma diferente. Gracias a esto se puede afirmar que, en general, hemos consolidado una convivencia sin fisuras entre el euskera y el castellano.

Aún queda un buen campo de mejora en el ámbito de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, puesto que no es lo mismo reconocer formalmente estos derechos que en la práctica sean siem-

pre respetados. Toda administración que pretenda estar cerca de las y los administrados tiene que ser consciente de que los servicios que ofrece resultarán incompletos si no se tienen en cuenta los derechos lingüísticos de la ciudadanía. Al fin y al cabo, para que se produzca una verdadera convivencia, es imprescindible garantizar la igualdad de oportunidades, y eso conlleva realizar un esfuerzo en favor de la lengua más débil. Esto no significa, de ninguna manera, que se deba actuar en perjuicio de la más fuerte, sino que hay que trabajar para que ambas lenguas dispongan de las mismas oportunidades.

No puedo dejar de mencionar el excelente trabajo que ha venido realizando Elebide a lo largo de todos estos años. Por una parte, ha ofrecido a la ciudadanía la posibilidad de presentar sus quejas y sugerencias; pero, por otra, y esto es lo más importante, ha brindado a instituciones y

empresas la oportunidad de darse cuenta de las lingüísticas cometidas y de buscar soluciones para enmendarlos. En este sentido, quiero aprovechar estas líneas para hacer un llamamiento a entidades tanto del ámbito público como del privado para que sigan esforzándose con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, independientemente de la lengua que escojan en sus comunicaciones.

Me gustaría concluir señalando que iniciativas como la de Elebide, además de servir para cohesionar aún más a la sociedad vasca, contribuye, sin duda, a crear una sociedad más democrática. Finalmente, quiero dar las gracias a todas las personas que han recurrido a Elebide, demostrando así la confianza que tienen depositada en nosotros y en nosotras. Seguiremos trabajando con firmeza, para no defraudar esas expectativas.



ELEBIDE

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS CORRESPONDEN A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

La Ley del Euskara establece claramente que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a conocer y usar tanto el euskera como el castellano, y que la administración debe garantizar este derecho. He aquí, por tanto, el pilar sobre el que se fundamenta la Ley: los derechos corresponden a los ciudadanos y a las ciudadanas; y las obligaciones, a las administraciones.

El euskera y el castellano son lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. A partir de ahí, la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley del Euskara reconocen derechos lingüísticos a nuestra ciudadanía; por desgracia, esta igualdad jurídica reconocida en el ámbito del uso de las dos lenguas no coincide a menudo con la situación social real. Como consecuencia de ello, a diario se producen vulneraciones de los derechos lingüísticos, en las

que es el euskera quien suele salir perjudicado, debido a que el desequilibrio social entre ambas lenguas oficiales sigue siendo grande, aunque muchísimo menor si lo comparamos con la situación existente hace unos años. Por lo tanto, si bien hemos avanzado decididamente en el camino de la normalización del euskera, aún nos queda un buen trecho por recorrer.

Para ayudarnos durante este recorrido, la Viceconsejería de Política Lingüística puso en marcha el servicio ELEBIDE hace ya siete años. Durante este tiempo hemos recibido infinidad de quejas, consultas, sugerencias y solicitudes; cada vez que nos han informado de alguna vulneración de derechos lingüísticos, hemos estado allí para solucionar el problema, o al menos, intentarlo. En el año 2014 Elebide ha recibido más quejas que nunca. Atendiendo a este in-

cremento, alguien puede llegar a pensar que la situación ha empeorado, que los derechos lingüísticos de la ciudadanía se respetan cada vez menos, que el euskera está sufriendo ataques como jamás lo había hecho... Nada más lejos de la realidad. El euskera nunca ha disfrutado de tan buena salud, tanto en el ámbito público como en el privado; el incremento en el número de quejas obedece a que muchos ciudadanos y ciudadanas conocen sus derechos lingüísticos, cada vez son más conscientes de ellos y se movilizan para defenderlos. Esto es bueno para el euskera, ya que esas denuncias nos proporcionan una oportunidad inmejorable para sacar a la luz los problemas existentes e intentar solventarlos.

Ésta es la razón de ser de ELEBIDE, y en este sentido resulta realmente satisfactoria y digna de agradecer la confianza que tienen depositada en nuestro servicio tantos ciudadanos y ciudadanas. Saben perfectamente que estamos aquí para ayudarlos, y que la mayoría de las

quejas presentadas acaban resolviéndose favorablemente. Además, con el objetivo de mejorar la eficacia de nuestro servicio, hemos firmado un Convenio de Colaboración con el Ararteko; al fin y al cabo, ambas instituciones tenemos encomendadas competencias similares en los casos de vulneración de derechos lingüísticos de la ciudadanía de la CAE, y trabajando de forma conjunta, se multiplicarán las opciones de alcanzar la meta de manera satisfactoria.

Cuando se cuestionan los derechos lingüísticos, lo más fácil suele ser hacer la vista gorda, pero ése no es el camino. La convivencia no necesita de espectadores, sino de hacedores. Por ello, quiero agradecer de corazón a todos aquellos y aquellas que se han esforzado por que se respeten los derechos lingüísticos reconocidos por la Ley y también a quienes han llamado a las puertas de Elebide. Deben saber que en este camino no van a encontrarse solos; Elebide siempre estará a su lado trabajando con la mayor eficacia posible.



MEMORIA 2014

Número de incidencias

Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 412 incidencias durante el año 2014; por lo tanto, como en la mayoría de los años precedentes, el número de

incidencias ha aumentado. En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución de ese número de incidencias desde la creación de Elebide:

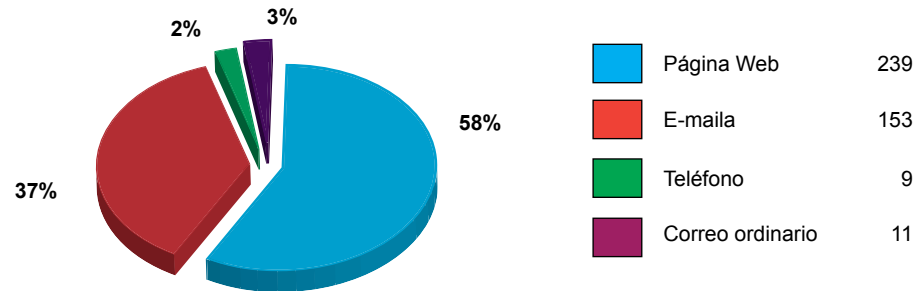
Año	Número de incidencias
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412

Canal de recepción de las incidencias

De todas las incidencias, 239, es decir, el 58 %, se han presentado a través de la página web, y 153 (37 %) mediante correo electrónico. Así, el 95 % de la ciudadanía ha utilizado la vía telemática, y, el resto, el 5 %, ha optado por las vías clásicas.

Las incidencias recibidas por teléfono han seguido con una tendencia a la baja, ya que únicamente se han recogido 9 (2 %). Las incidencias recibidas por correo postal han sido 11 (3 %), experimentando un leve aumento. De todos modos, Elebide ha mantenido estos canales tradicionales para la ciudadanía que no desea o no puede hacer uso de las vías telemáticas.

Gráfico 1: Canal de recepción de las incidencias



Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

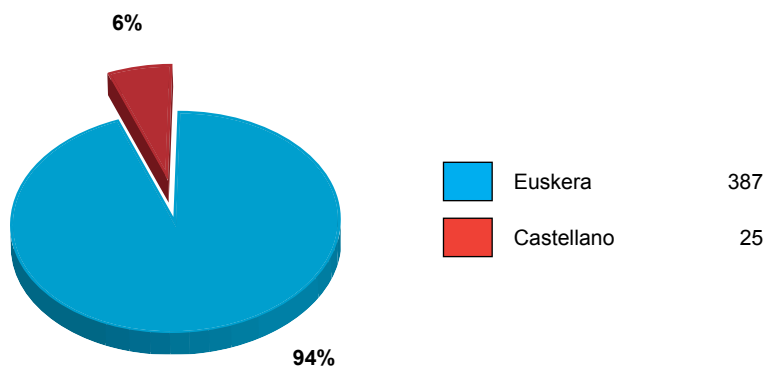
Durante el año 2014, el 94 % de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide, concretamente, 387 personas, han elegido el euskera para relacionarse con el Servicio, y 25, el castellano. Respecto a estos últimos 25 casos, 9 se refieren a consultas realizadas con relación a distinta normativa de derechos lingüísticos y a los modelos lingüísticos de educación; otros 12 casos han resultado ser quejas, la mayoría de ellas para denunciar dificultades de matriculación en

los modelos A y B; cabe destacar que, aunque se han denunciado algunas vulneraciones de derechos a la hora de usar el euskera, en ocasiones se ha utilizado el castellano para contactar con Elebide.

Incidencias aceptadas/ no aceptadas

A lo largo de 2014, de las 392 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

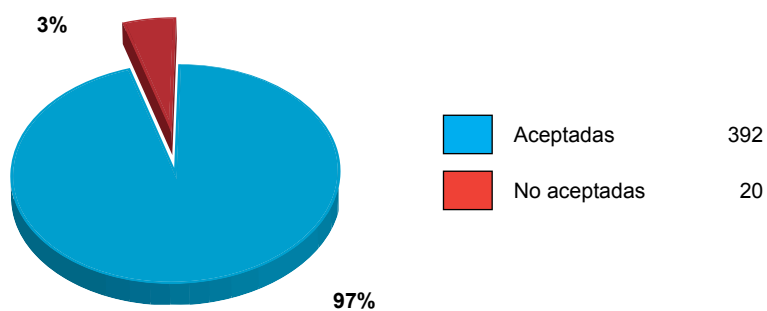
Gráfico 2: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia



concluido que no existía base jurídica para tramitar la incidencia. Hay que tener en cuenta que Elebide sólo tramita aquellas quejas que responden a casos recogidos por la ley, y en estas inci-

dencias no se encontraron fundamentos jurídicos suficientes para su tramitación. Las 392 incidencias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Gráfico 3: Incidencias aceptadas / no aceptadas



Tipología de las incidencias tramitadas

El 88 % de las incidencias tramitadas por Elebide durante 2014 han sido quejas, motivadas al considerar algunos/as ciudadanos/as que sus derechos lingüísticos han sido vulnerados. Por tanto, 346 de las 392 incidencias responden a esta tipología. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 20 consultas, 15 sugerencias y 11 solicitudes.

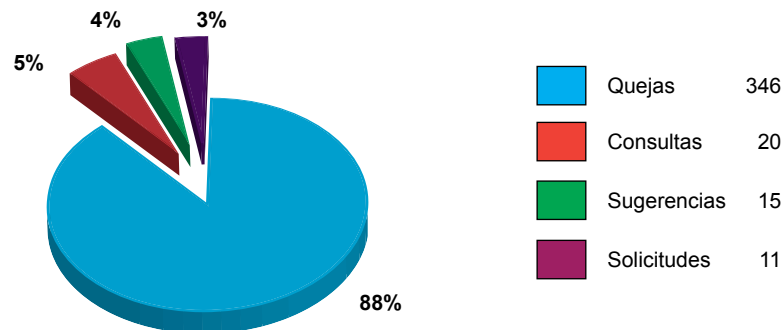
En general, la mayoría de las quejas han hecho referencia a este tipo de casuística: la imposibilidad de relacionarse con la Administración tanto de forma oral como escrita en el idioma optado, y deficiencias detectadas en la señalización o rotulación.

Dejando a un lado las quejas para centrarnos en las consultas, observamos lo siguiente: en 8 consultas se recaba información sobre cuál es la normativa en materia de derechos lingüísticos;

7, sobre el derecho a usar el euskera en el ámbito privado; 2, acerca de los derechos de los empleados y empleadas públicos/as en el ejercicio de sus funciones; otras 2, sobre los modelos lingüísticos en la educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV); y, por último, hay 1 consulta para preguntar si se tiene el derecho de traducir al euskera los apellidos.

En lo que respecta a 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 queja ha adquirido un compromiso para la normalización del uso del euskera, se le ha sugerido que dé un paso más en dicho compromiso. A modo de ejemplo, en 4 casos, se ha sugerido a empresas productoras de la CAPV que hagan uso también

Gráfico 4: Tipología de las incidencias tramitadas



del euskera a la hora de etiquetar sus productos; y en otros 5 casos, se ha recomendado a diversos comercios que redacten también en euskera sus carteles y anuncios.

Respecto a las 11 solicitudes, la mayoría han sido dirigidas a las administraciones públicas: ofrecer formación en euskera, emitir películas en euskera en las televisiones del Hospital Universitario de Donostia, posibilitar que las aplicaciones informáticas del Gobierno Vasco funcionen en euskera.

Tipología de las quejas tramitadas

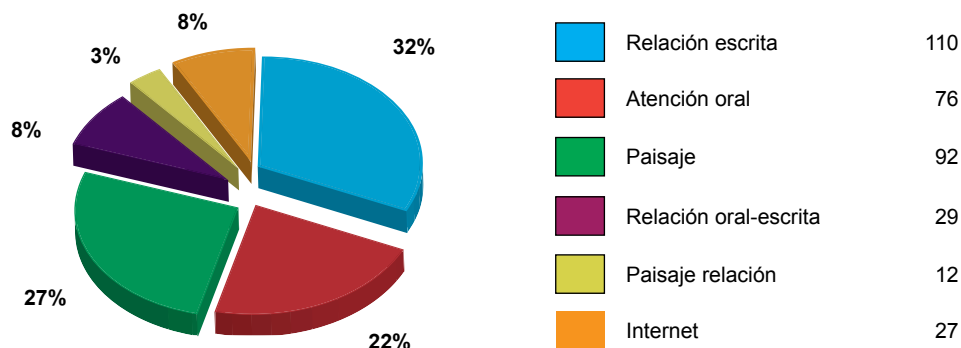
Tal y como hemos mencionado, las 346 quejas tramitadas en Elebide a lo largo de 2014 se clasifican en cuatro grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones escritas, vulneraciones ocurridas en comunicaciones orales, vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...), y las que se han producido en In-

ternet y en las redes sociales. Los demás números 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 110 quejas para denunciar que la administración ha utilizado únicamente el castellano para comunicarse; respecto a las comunicaciones orales, se han recibido 76 quejas en las que la ciudadanía denuncia la vulneración de su derecho a ser atendida en euskera. Además, en 29 casos se denunció la violación de esos derechos lingüísticos tanto de forma oral como escrita.

Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico han alcanzado la cifra de 92; estas quejas, básicamente, se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en 12 casos hacen referencia a vulneraciones por parte de alguna institución, tanto en su relación con la ciudadanía, como en lo referente al paisaje lingüístico.

Gráfico 5: Tipología de las quejas recibidas



Por último, las vulneraciones normativas realizadas en Internet y en las redes sociales han sido 27. 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, por lo que cabe esperar que este tipo de quejas vaya aumentando.

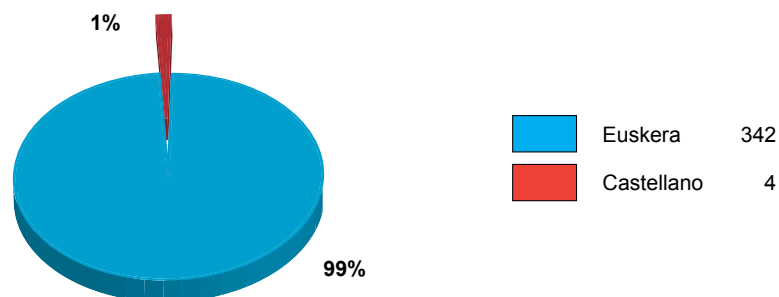
Si comparamos estos datos con los datos del año 2013, obtenemos la siguiente tabla:

	2013	2014
Relación escrita	100	110
Atención oral	51	76
Relación oral-escrita	17	29
Paisaje	95	92
Paisaje-relación	8	12
Internet y Redes Sociales	33	27

Lengua en la que se ha producido la vulneración

En 342 de las 346 quejas presentadas, es el euskera la lengua en la que se ha producido la vulneración, y sólo en 4 casos resulta ser el castellano. Si acudimos a las memorias de años anteriores, comprobaremos que los datos son muy similares. 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, debemos 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.

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



Las quejas en las que se denuncia la imposibilidad de hacer efectivo el derecho de uso del castellano se circunscriben al ámbito de las relaciones con las administraciones. En algún caso aislado, las comunicaciones se han procedido únicamente en euskera, sin tener en cuenta los derechos lingüísticos que amparan a las personas que querían recibir en castellano los mensajes de la Administración.

Quejas según ámbito

El 79 % de las quejas (275) corresponden a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 21 % (71), en el ámbito privado; por tanto, si lo comparamos con el año anterior, constataremos que, aunque el número de quejas correspon-

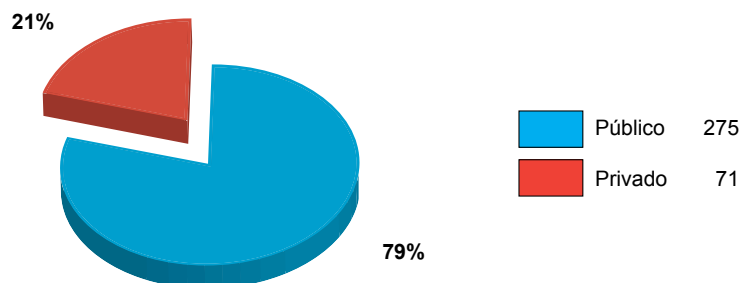
dientes al ámbito privado ha sido el mismo, las del ámbito público han aumentado considerablemente, ya que han pasado de 228 a 275.

Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 39 % de las quejas han sido dirigidas a la Administración General de la CAPV, habiéndose registrado 23 más que en el año 2013.

En las administraciones locales, la cantidad de quejas recibidas también ha aumentado con respecto al 2013. Si analizamos las quejas por territorios históricos, podemos comprobar lo siguiente: mientras que ha aumentado considerablemente el

Gráfico 7: Quejas según el ámbito



número de quejas dirigidas a ayuntamientos de Bizkaia, las correspondientes a Álava y Gipuzkoa, por el contrario, han descendido.

Si nos centramos en la casuística general de las quejas, se aprecia que es muy similar a la del año anterior: señalización permanente o provisional (nombres de calles, señales de tráfico o de obras...) y notificaciones exclusivamente en castellano.

Respecto a los ayuntamientos alaveses, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha sido objeto de 4 quejas; Lapuebla de Labarca, 2; y Oyón-Oion, Iruña de Oca y Valle de Arana han recibido una queja cada uno. Respecto a los ayuntamientos gipuzkoanos, Donostia y Eibar han sido objeto de 2 quejas cada uno, seguidos de Berastegi y Pasaia, con una queja respectivamente. En cuanto a los ayuntamientos bizkainos, Bilbao y sus sociedades públicas han sido objeto de 13 quejas en total; Ortuella, 15; Erandio, 8; Basauri, 6; Durango y Portugalete, 5; 4 han sido para Amorebieta-Etxano, Barakaldo y Gorniz; 3, para Plentzia y Zalla; 2, para Getxo; y cierran la lista los ayuntamientos de Abadiño, Abanto-Zierbena, Balmaseda, Berango, Derio, Ereño, Galdakao, Mañaria, Sestao eta Sopela, con 1 queja cada uno.

En cuanto a las administraciones forales, ha descendido el número de quejas. La Diputación Foral de Álava y la Diputación Foral de Gipuzkoa han recibido una queja cada una, y, en cambio, la Diputación Foral de Bizkaia, 16.

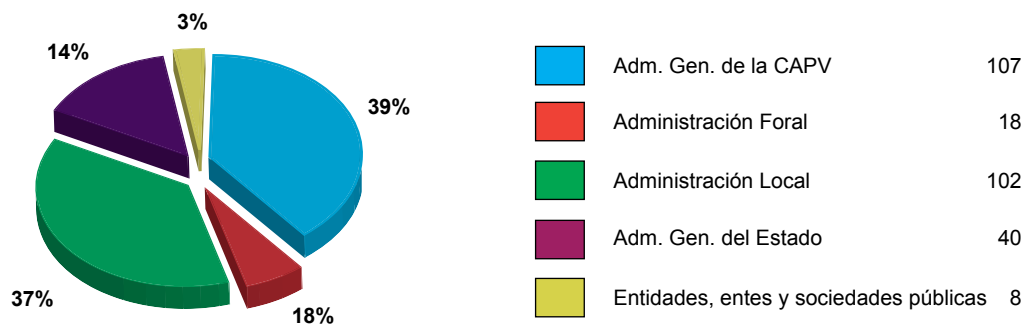
En las diputaciones, al igual que en la administración local, la tipología de las quejas son similares a las del año anterior: notificaciones monolingües en castellano, falta de atención oral en euskera, y, sobre todo, señalización únicamente en castellano... La mayoría de estas quejas han ido dirigidas a empresas contratadas o subvencionadas por dichas diputaciones forales. La realidad demuestra que, con independencia de que las administraciones de los territorios históricos apliquen criterios para el uso de ambos idiomas oficiales, en este tipo de servicios indirectos aún se producen errores y vulneraciones. Por tanto, se puede afirmar que las vulneraciones directas de la Administración Foral conforman una mínima parte de las quejas.

Respecto a las quejas de entidades, entes y sociedad públicas en las que participa más de una administración, en total, se han recibido 8 quejas: Metro Bilbao ha sido objeto de 2, en tanto que el Consorcio de Transportes de Bizkaia, La Mancomunidad de la Merindad de Durango, Mancomunidad de Municipios de la Margen Izquierda de la Ría del Nervión, la Mancomunidad del Alto Deba, Meatzaldeko Behargintza y Servicios de Txingudi – Txingudiko Zerbitzuak, S.A. han recibido 1 queja cada una.

Por último, las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus entidades y sociedades públicas (RENFE, ADIF, Correos...) han ascendido a 40. Las quejas, en general, tienen relación con los casos que hemos mencionado

antes: no ofrecer atención personalizada en eus- castellano, señales en los medios de transporte,
 kera, notificaciones realizadas únicamente en páginas web, anuncios insertados en prensa.

Gráfico 8: Quejas en el ámbito público



La siguiente tabla sirve para comparar todos estos datos con los del 2013:

	2013	2014
Administración General de la CAPV	84	107
Gobierno Vasco	32	41
Entidades y sociedad públicas del GV	52	66
Administración Foral	29	18
Alavesa	3	1
Bizkaina	25	16
Gipuzkoana	1	1
Administración Local	70	102
Alavesas	12	9
Bizkainas	46	87
Gipuzkoanas	12	6
Adm. General del Estado	31	40
Entidades, entes eta sociedades públicas	13	8

Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV

Tal y como hemos mencionado anteriormente, la Administración General de la CAPV ha sido la que más quejas ha generado: 107 en total. De ellas, 41 dirigidas al Gobierno Vasco, 9 más que en 2013; y 66, dirigidas a entidades y sociedades públicas (14 más que en el 2013).

La tipología de dichas quejas es muy similar a la que presenta el conjunto de administraciones: déficit en la atención directa a la ciudadanía, comunicaciones escritas realizadas sólo en castellano, tratamiento subordinado del euskera en relación con el castellano, errores en las comunicaciones y publicaciones en euskera.

También es similar el objeto de las 66 quejas presentadas ante entes y sociedades públicas dependientes del Gobierno Vasco. Osakidetza sigue siendo objeto de la mayor parte de estas quejas. De todas formas, si bien es cierto que las quejas dirigidas a Osakidetza se han duplicado, hay que tener en cuenta que 20 de las 47 tenían que ver con que distintas partes de la Intranet dirigidas a sus empleados no estaban en euskera; es decir, en realidad, las razones por las que se han presentado quejas contra Osakidetza no han llegado a 30. Estas son las denuncias más importantes dirigidas a Osakidetza: la no atención telefónica en euskera, personal no vascohablante en puestos de atención al público, papelería monolingüe

en castellano, rotulación temporal y permanente únicamente en castellano o con errores en euskera, la aplicación informática Osabide aún no se encuentra disponible en euskera.

Merecen una mención las 9 quejas que ha recibido Euskotren. De ellas 3 se han originado por difundir por sus altavoces mensajes exclusivamente en castellano; otras 3, por no atender en euskera a los/as viajeros/as; 2, porque la encuesta preparada para los/as usuarios/as estaba redactada exclusivamente en castellano; y, una última, por tener exclusivamente en castellano el paisaje lingüístico de los nuevos autobuses.

En cuanto a otras administraciones públicas, la Universidad del País Vasco ha sido objeto de 5 quejas, 4 menos que el año anterior; 2, Eusko Trenbide Sarea; y 1, Uraren Euskal Agentzia, VISESA y ALOKABIDE.

Quejas en el ámbito privado

De las 346 quejas presentadas en Elebide durante 2014, 71 corresponden al ámbito privado; 5 menos, en relación con los datos de 2013.

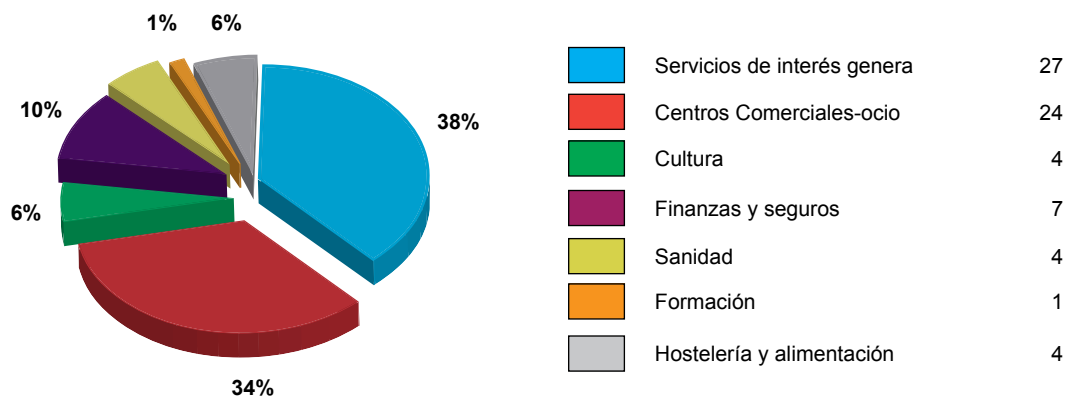
Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de interés general, grandes centros

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

Aunque las quejas del ámbito privado se reducen a un 21%, ello 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.

En este sentido, se estima la necesidad de trabajar en dos líneas: por un lado, sensibilizando e informando a las personas consumidoras y usuarias sobre los derechos lingüísticos que les asisten; y, por otro lado, informando, apoyando y sensibilizando a las entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 123/2008 de 1 de julio.

Gráfico 9: **Quejas en el ámbito privado**



RESUMEN

ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

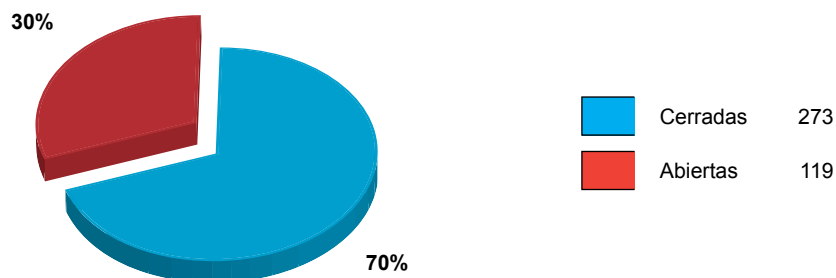
Situación de las incidencias

De las 392 incidencias tramitadas por Elebide en 2014, 273 están cerradas en el primer trimestre del 2015; es decir, se ha informado a las partes sobre su tramitación y se han resuelto. Las restantes 119 incidencias se reci-

bieron en el último trimestre; por tanto, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2015.

En consecuencia, se puede afirmar que a finales de año, 7 de cada 10 incidencias se encontraban resueltas y cerradas:

Gráfico 10: **Situación de las incidencias**



Tipología de las incidencias cerradas

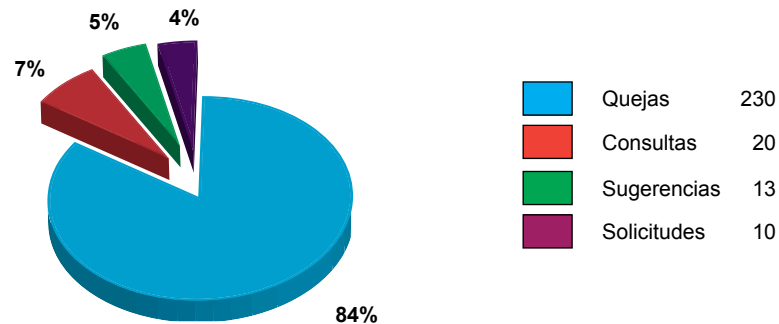
Respecto a las quejas, 230 están cerradas, y las restantes 119 se encuentran en periodo de tramitación.

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 15 sugerencias presentadas, 13 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 incidencia. La sugerencia aún abierta sigue su procedimiento.

Durante 2014 se registraron 11 solicitudes, de las cuales 10 están ya cerradas, mientras que las 4 restantes se encuentran a la espera de una respuesta por parte de la entidad.

11. grafikoa: Tipología de las incidencias cerradas

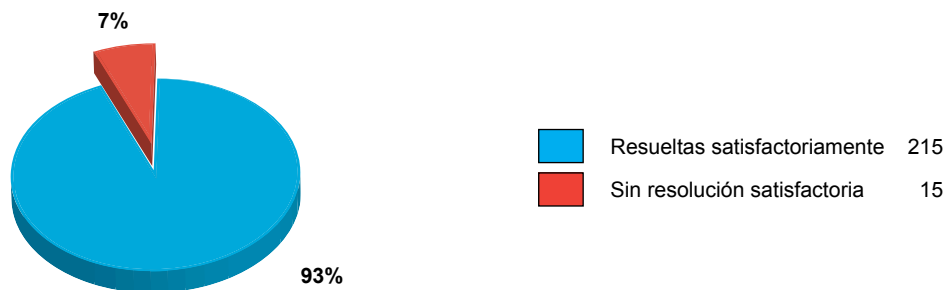


Resolución de las quejas

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, 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



Quejas resueltas satisfactoriamente

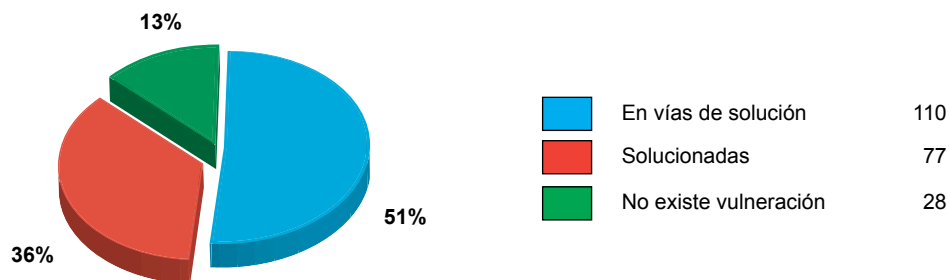
En 215 casos las quejas se han solucionado. Elebide considera que la queja ha tenido una resolución satisfactoria en el caso de que la incidencia que la ha originado se encuentre en alguna de estas situaciones:

- **Resueltas:** la institución o bien ha solucionado el problema que ha motivado la queja, o bien

ha manifestado un compromiso concreto y veraz, o ha aceptado lo ocurrido y ha puesto en marcha un protocolo para que se respete la opción lingüística de la ciudadanía.

- **En vías de resolución:** a la institución le resulta imposible solucionar de forma inmediata el hecho que motiva la queja, ya que ésta tiene dificultades para garantizar el bilingüismo. De todas formas, la institución ha

Gráfico 13: Quejas resueltas satisfactoriamente



manifestado su voluntad de trabajar de forma progresiva para conseguir dicho objetivo.

- **No existe vulneración de derechos:** en estos casos, tras el estudio de la supuesta conculcación de derechos, las instituciones han comprobado y dan fe de que no existe vulneración alguna.

Quejas sin resolución satisfactoria

En 8 casos las quejas no se han resuelto de forma satisfactoria. En este apartado se clasifican los hechos o vulneraciones que, por una razón u otra, han quedado sin solucionar.

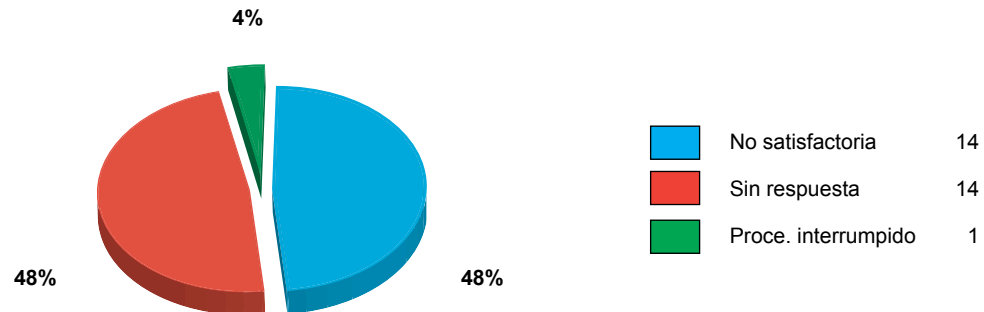
- **Sin respuesta:** el Servicio Elebide, cumpliendo su protocolo de actuación, ha realizado 3

intentos para contactar con la institución afectada y encontrar una solución, pero la institución no ha dado ninguna respuesta.

- **No satisfacción de la persona reclamante:** la institución ha ofrecido una respuesta explicando lo ocurrido, pero esta respuesta no ha satisfecho a la persona demandante y/o no ha adquirido compromiso para garantizar en un futuro los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

- **Procedimiento interrumpido:** la institución, al recibir la queja, ha solicitado del denunciante más información para la correcta resolución, pero una vez que Elebide ha requerido esa información a la persona que interpuso la queja, ésta no ha facilitado la información requerida.

14. grafikoa: **Quejas sin resolución satisfactoria**



ANEXO

Junto con la tramitación de incidencias, cuya memoria acabamos de presentar, entre las distintas funciones que se atribuyen a Elebide en el Decreto 150/2008, de 29 de julio, también se encuentra la función de promover la cooperación con el conjunto de instituciones, organismos y entidades públicas y privadas competentes o afectadas en materia de garantía de derechos lingüísticos.

En el año 2014, esta cooperación ha derivado en la firma de un Acuerdo de Colaboración entre la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, y el Ararteko, ya que se advirtió la necesidad de protocolizar mecanismos de comunicación y relación que permitan materializar la coordinación y cooperación entre ambas instituciones, debido a que ejercen funciones similares en cuanto a situaciones de vulneración de derechos lingüísticos por parte de las administraciones públicas de la CAE.

Así, el 28 de marzo de 2015 la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, en nombre de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y el Ararteko de la Comunidad Autónoma de Euskadi firmaron el siguiente Convenio de Colaboración:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI Y LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO..

En Vitoria-Gasteiz, a 28 de marzo de 2014.

REUNIDOS

De una parte, Patxi Bazterrika Galparsoro, viceconsejero de Política Lingüística del Gobierno Vasco, en nombre de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi

De otra parte, Iñigo Lamarca Iturbe, Ararteko de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

EXPONEN

I. Que las bases esenciales de nuestro modelo democrático de convivencia se concentran en el respeto y la garantía de los derechos y libertades de las personas, por lo que no basta el reconocimiento de estos derechos, sino que es preciso articular cauces e instrumentos institucionales para protegerlos y asegurar su ejercicio.

II. Que la Ley Orgánica 3/1979 de 18 de diciembre, por la que se aprobó el Estatuto de Autonomía de Euskadi, estableció en su artículo 6 que el euskera, lengua propia del pueblo vasco, tiene, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y usar ambas lenguas. El mismo artículo atribuye a las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma la labor de, teniendo en cuenta la diversidad sociolingüística del territorio, garantizar el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, así como de arbitrar y regular medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento. Asimismo, se establece que nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

III. Que la Ley 10/1982 de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, reguló el uso de euskera y castellano en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, atribuyendo derechos lingüísticos a ciudadanas y ciudadanos, y deberes a los poderes públicos.

IV. Que mediante la Ley del Parlamento Vasco 3/1985, de 27 de febrero, fue creada en la Comunidad Autónoma de Euskadi la institución del Ararteko, atendiendo al mandato contenido en el artículo 15 del Estatuto de Autonomía de Euskadi, como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de la ciudadanía, que actúa con independencia y autonomía, cuya función se orienta, en garantía del principio de legalidad, al control de las administraciones públicas vascas, en defensa de los derechos y liberta-

des fundamentales de las personas, y en defensa del derecho de la ciudadanía a una buena administración.

V. Que mediante el Decreto 150/2008, de 29 de julio, se creó Elebide –Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos–, y se estableció el régimen de consultas, sugerencias y quejas. Como se señala en el artículo 2 de la norma, Elebide tiene como función promover la sensibilización sobre los derechos lingüísticos, facilitar a las ciudadanas y a los ciudadanos que así lo soliciten información y asesoramiento respecto de la tutela de los mismos, y ofrecer colaboración a los diferentes departamentos, organismos y entidades afectados, para el cumplimiento efectivo de los citados derechos, tomando como base en todo caso los derechos lingüísticos reconocidos en la normativa vigente.

VI. Que el Decreto 193/2013, de 9 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, atribuye mediante su artículo 22.m) a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas de la Viceconsejería de Política Lingüística la función de ofrecer a las ciudadanas y a los ciudadanos que así lo soliciten, información y asesoramiento respecto de la tutela de sus derechos lingüísticos, y ofrecer su colaboración a los diferentes organismos afectados para el cumplimiento efectivo de los citados derechos, a través del Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos –Elebide–.

VII. *Que los principios de coordinación y cooperación constituyen los criterios básicos sobre los que deben asentarse las relaciones entre estas dos instituciones, sin perjuicio de las funciones de control encomendadas al Ararteko en el artículo 9.1.a) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, de creación y regulación de la institución del Ararteko, así como de las disposiciones contenidas en los artículos 10 a 16 y en el título II de esta ley.*

VIII. *Que determinados aspectos de la labor que desarrollan ambas instituciones firmantes, el Ararteko en lo que respecta a la promoción y defensa de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas, y la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, se complementan en cuanto a la defensa de los derechos lingüísticos reconocidos por la normativa vigente, contribuyendo a garantizar que nadie sea discriminado por razón de la lengua, conforme al artículo 6.3 del Estatuto de Autonomía de Euskadi.*

IX. *Que, para el correcto ejercicio de las facultades y competencias que ambas instituciones tienen atribuidas, adquiere singular importancia protocolizar mecanismos de comunicación y relación que permitan materializar la coordinación y cooperación entre ambas instituciones, por lo que las partes intervinientes se han puesto de acuerdo en suscribir el presente Acuerdo de Colaboración con arreglo a las siguientes*

CLÁUSULAS

Primera.- Las instituciones que firman el presente Acuerdo de Colaboración manifiestan su voluntad de concretar y consolidar su colaboración en la defensa de la ciudadanía ante las discriminaciones por razón de lengua, impulsando asimismo la tutela de los derechos lingüísticos reconocidos por la normativa vigente, labor que vienen desarrollando en el marco de la legislación correspondiente y de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación, eficacia, información recíproca, asistencia mutua y lealtad institucional, todo ello sin perjuicio de las facultades de control encomendadas al Ararteko, derivadas del artículo 9.1.a) de la Ley del Parlamento Vasco 3/1985, por la que se crea y regula dicha institución.

Segunda.- Las relaciones entre ambas instituciones se basarán en el respeto a la independencia de cada una de ellas en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas, teniendo los ciudadanos y las ciudadanas derecho a dirigirse a la institución de su elección.

Tercera.- Como medida de cooperación, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, en el ejercicio de sus competencias, remitirá a la institución del Ararteko las quejas que reciba, así como las informaciones de las que tuviera noticia referidas a posibles discriminaciones por razón de lengua o vulneraciones de derechos

lingüísticos que se produzcan en el ámbito de actuación de las administraciones públicas vascas.

Cuarta.- A su vez, el Ararteko, en el ejercicio de sus funciones, remitirá a la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco las quejas que reciba, así como las informaciones referidas a posibles situaciones de discriminación, directa o indirecta, por razón de lengua o vulneraciones de derechos lingüísticos que se produzcan en el ámbito de actuación de las administraciones públicas vascas.

Quinta.- En el caso de que una persona, grupo de personas o quienes legítimamente les representen insten la tramitación de una misma queja ante las dos instituciones, se acordarán las oportunas fórmulas de coordinación e intervención con base en el ámbito de competencia de cada institución. Del mismo modo se actuará en aquellos casos en que se pudiera producir concurrencia de actuaciones en el ámbito de sus respectivas competencias.

Sexta.- Se cumplirá en todo caso lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y la Ley 2/2004 de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos, recabándose el consentimiento inequívoco del interesado con carácter previo a toda cesión de datos personales.

Séptima.- La Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y la institución del Ararteko se comprometen a cooperar en posibles temas de interés para ambas instituciones que, por su ámbito de aplicación, se proyecten sobre el sector público.

Octava.- La vigencia del presente Acuerdo se extenderá desde el día de su firma hasta que se produzca denuncia expresa por alguna de las partes, notificada a la otra con un mes de antelación a la efectividad de tal resolución.

Novena.- Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente Acuerdo de Colaboración será resuelta de común acuerdo por ambas partes.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente convenio en ejemplar duplicado, en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.


Patsi Bazterrika Góiparore
Viceconsejero de Política Lingüística


Iñigo Lamerca Iturbe
Ararteko