





Edición: 1ª, marzo de 2008

Tirada: 3.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Cultura

Internet: [www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Imprime: Itxaropena, SA, Araba kalea, 45, 20800 Zarautz

# MEMORIA 2007





# ÍNDICE

## *PRÓLOGOS*

Miren Azkarate Villar, consejera de Cultura del Gobierno Vasco 7

Patxi Baztarrika Galparsoro, viceconsejero de Política Lingüística del Gobierno Vasco 9

## PRESENTACIÓN

Derechos lingüísticos e igualdad de oportunidades de uso II

## ELEBIDE

Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos 17

## PROCEDIMIENTO

Protocolo de gestión de Elebide 21

## MEMORIA 2007

Primer año de Elebide 23

## RESUMEN

Elebide: la solución como objetivo 31





## **ELEBIDE: un instrumento para la integración social**

**MIREN AZKARATE VILLAR**  
**CONSEJERA DE CULTURA**

Considerar a los ciudadanos y ciudadanas como sujetos de derechos y, en consecuencia, reconocer la plena igualdad de oportunidades y derechos para toda la ciudadanía es uno de los rasgos distintivos de las sociedades modernas, avanzadas y democráticas. En este sentido, los grandes avances en la historia de la humanidad se han producido siempre al amparo de actuaciones a favor de la libertad y de la igualdad. Toda ampliación de los espacios de libertad e igualdad ha venido acompañada siempre de un mayor reconocimiento de derechos y de un más efectivo respeto hacia los mismos. Es en este contexto donde los derechos lingüísticos se han integrado plenamente en la gran casa común de los derechos de la ciudadanía.

También en la Comunidad Autónoma Vasca están reconocidos los derechos lingüísticos. En

efecto, el Estatuto de Autonomía del País Vasco proclama al euskera –como al castellano– lengua oficial de nuestra Comunidad, reconoce a los ciudadanos y ciudadanas el derecho a conocer y usar el euskera, y establece para los poderes públicos la obligación de adoptar las medidas necesarias para el efectivo ejercicio de tales derechos. Cumplir el mandato establecido para las administraciones públicas, establecer con una mayor precisión el alcance de los derechos lingüísticos reconocidos a los ciudadanos y ciudadanas, y desarrollar el cumplimiento de tales derechos son los objetivos básicos de la Ley de Normalización del Uso del Euskera, aprobada en el año 1982. Por lo tanto, el principio sobre el que se sustenta nuestro marco legal es el reconocimiento y respeto al derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a hacer uso del euskera en la administración, en la educación, en

los medios de comunicación, en la vida social; en definitiva, el derecho a “vivir en euskera”.

La sociedad vasca, afortunadamente, está interiorizando cada vez más el objetivo de respetar y hacer efectivos los derechos lingüísticos. Sin embargo, todavía nos queda un largo trecho que recorrer en el camino para su plena socialización. Lo cierto es que para alcanzar este objetivo no basta con el reconocimiento legal de los derechos lingüísticos, sino que es necesario, además, que los poderes públicos adopten medidas adecuadas para garantizar la protección y efectiva disposición de los mismos. Éste es, precisamente, el objetivo que queremos ayudar a alcanzar mediante *Elebide*.

Los derechos de la ciudadanía y la igualdad de oportunidades están íntimamente ligados. La igualdad de oportunidades es el factor determinante que nos hace iguales. Es por ello que nuestra normativa lingüística se asienta en los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas. Y, precisamente por ello, el objetivo básico de nuestra política lingüística es garantizar la igualdad de oportunidades para el uso de nuestras dos lenguas oficiales.

Así pues, atendiendo a la legislación lingüística de la que nos hemos dotado, en Euskadi no debería haber discriminación alguna por cuestión

de lengua; sin embargo, de todos es sabido que, hoy por hoy, son los vasco-hablantes quienes aún siguen teniendo dificultades para desenvolverse íntegramente en euskera en la vida cotidiana. En consecuencia, nuestra meta es evitar toda discriminación lingüística y promover una cada vez mayor igualdad social entre nuestras lenguas oficiales, desde el convencimiento de que cuanto mayor sea la igualdad de oportunidades entre las dos lenguas mejor será la convivencia lingüística y, en definitiva, la convivencia social.

*Elebide*, Servicio para la garantía de los Derechos Lingüísticos, fue creado con el objetivo de fortalecer esta visión y estos valores. Su misión es dar amparo a la ciudadanía y proponer y promover soluciones en aquellos casos en los que se haya producido una vulneración de los derechos lingüísticos. Por lo tanto, no va en contra de nada ni de nadie, sino en favor de la convivencia lingüística, en favor de la igualdad de oportunidades lingüísticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, y en favor de un bilingüismo real y efectivo. Este es el compromiso del Gobierno Vasco: promover una mayor igualdad en nuestra sociedad, también en lo que atañe a las lenguas. Estoy firmemente convencida de que *Elebide*, que ha cumplido ya su primer año de andadura, nos será de gran ayuda para alcanzar este esperanzador objetivo.





## ELEBIDE: camino hacia la igualdad

**PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO**  
**VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

*“Puesto que es responsabilidad de los poderes públicos ofrecer a los ciudadanos que deseen vivir en euskera la posibilidad de hacerlo y preservar los derechos lingüísticos, se organizará un servicio destinado a amparar los derechos lingüísticos de los ciudadanos que así lo soliciten, el cual procurará protección al ciudadano y colaboración a los responsables de los ámbitos donde se quebranten los derechos lingüísticos para que subsanen tal deficiencia”. Ésta es, textualmente, una de las principales líneas de actuación recogida en el Proyecto 2005-2009 Futuro de la política lingüística, elaborado por la Viceconsejería de Política Lingüística; y, precisamente, para cumplir este compromiso, se ha creado el servicio Elebide, cuyo informe correspondiente al primer año de gestión es el que presentamos a continuación.*

Existe un denominador común entre el nombre del servicio y la naturaleza de sus funciones. *Elebi-*

*de* es una palabra compuesta por varios términos: el primero, *ele*, puede traducirse por *palabra, idioma*; *elebi*, por su parte, hace referencia al bilingüismo; y, finalmente, *bide* en euskera significa *camino*. En consecuencia, la palabra *elebide* sugiere la idea de *camino hacia el bilingüismo*, y por tanto, no se conforma con identificar posibles conflictos lingüísticos, sino que pretende “encauzarlos” hacia su solución por el “camino” de la normalización lingüística.

Es obligación de los poderes públicos, obligación insoslayable además, cumplir los preceptos legales y hacer que se cumplan, garantizando los derechos de la ciudadanía también en el ámbito lingüístico. En este sentido, *Elebide* se convierte en un instrumento de ayuda para el cumplimiento de esta obligación.

*Elebide* es un servicio activo, cuya actuación no se limita a la mera recepción de quejas



y sugerencias; además de todo esto, realiza un seguimiento exhaustivo de cada caso, de forma que para cada incidencia se encuentre una solución satisfactoria.

En esta búsqueda de la eficacia, *Elebide*, una vez escuchadas las posibles quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos y ciudadanas, se pone en contacto con la entidad objeto de la denuncia y le ofrece toda su colaboración para llevar a buen puerto el problema.

El objetivo, por tanto, de *Elebide*, no es otro que el de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía; es un servicio abierto a todo tipo de quejas y sugerencias, porque todos los ciudadanos tenemos el derecho a vivir en la lengua de nuestra elección, sea el euskera, sea el castellano. Hemos alcanzado la igualdad en el plano formal; no obstante, aún seguimos lejos, muy lejos, de conseguir una verdadera igualdad social entre ambas lenguas oficiales. El euskera se encuentra en una situación de debilidad con respecto al castellano en nuestra sociedad, y, como consecuencia, suelen ser los derechos lingüísticos de los vasco-hablantes los que se conculcan con mayor frecuencia. Es en este contexto de defensa y apoyo de los derechos donde cobra todo su significado la creación de *Elebide*. Está claro que *Elebide* desarrolla su labor al servicio de nuestras dos lenguas oficiales, pero, hoy por hoy, no es el

castellano quien precisa de esa especial protección sino el euskera, hasta que se garantice el derecho de igualdad de oportunidades entre ambos idiomas.

Mediante la normalización del uso del euskera deseamos construir un escenario de convivencia equilibrada y enriquecedora de nuestras dos lenguas oficiales. Garantizando los derechos lingüísticos de la ciudadanía no sólo no estamos imponiendo nada, sino que estamos contribuyendo a una sociedad más justa, solidaria e igualitaria. *Elebide* no es, de ninguna manera, un servicio creado contra algo o contra alguien, sino un servicio que, en su afán por el respeto de los derechos de las personas, favorece la causa de la convivencia en nuestra sociedad.

Es preciso que aquellos ciudadanos y ciudadanas que ven quebrantados sus derechos lingüísticos sientan la cercanía y el apoyo de la Administración. Es preciso que la Administración conozca de primera mano estos casos de conculcación de derechos. Es preciso buscar soluciones para estas incidencias. Es preciso que la ciudadanía conozca y tome conciencia de sus derechos lingüísticos. Es preciso que estos derechos lingüísticos alcancen un reconocimiento social cada vez más amplio. *Elebide* se ha empleado a fondo a lo largo de este primer año para cumplir estos objetivos, y así continuará durante los próximos años.



# PRESENTACIÓN

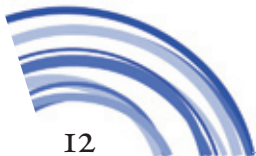
## DERECHOS LINGÜÍSTICOS E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE USO

El año 2008 se cumplen 60 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Aunque *a priori* pudiera resultar paradójico, lo cierto es que a los 60 años de su promulgación, los derechos humanos siguen siendo objeto de debate y, es más, podríamos afirmar incluso que se encuentran inmersos en una dura dialéctica entre su reivindicación y su sistemática vulneración.

En el marco de este corpus indivisible de derechos, los derechos lingüísticos adquieren una singularidad propia, especialmente este año de 2008, Año Internacional de las Lenguas. En un contexto más amplio, observamos dinámicas de darwinismo lingüístico que amenazan seriamente la diversidad lingüística y están situando

al límite de la supervivencia y en peligro cierto de desaparición miles de lenguas minoritarias en el mundo, conculcando con ello los derechos lingüísticos de millones y millones de personas. No es el caso del euskera.

Durante las tres últimas décadas, la sociedad vasca en su conjunto, consciente del valor patrimonial y real del euskera –idioma propio, patrimonio de todos los vascos y de la humanidad–, ha desarrollado una fructífera labor para hacer frente a la amenaza y al riesgo de su confinamiento a la “reserva” y situar el euskera en un horizonte de normalización. Normalización que no quiere decir monolingüismo, sino convivencia lingüística, bilingüismo real y efectivo, e



igualdad de oportunidades de uso, de manera que los vascohablantes puedan ejercer con plena normalidad su derecho a vivir en euskera. No en vano, la vitalidad de toda lengua, también la del euskera, está directamente relacionada con su uso, por lo que el futuro del euskera depende, en buena medida, de que quienes deseen vivir también en euskera puedan hacerlo sin ninguna dificultad.

El marco legal constituye, sin lugar a dudas, uno de los pilares básicos de este proceso de normalización. Un marco legal que tiene su punto de partida en la Constitución (1978) –cuyo artículo 3.2. establece la oficialidad de las diferentes lenguas en sus respectivas comunidades autónomas y de acuerdo con sus estatutos–, su piedra angular en el Estatuto de Autonomía de Gernika (1979), su núcleo en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, y su corpus en un amplio desarrollo legal, normativo y reglamentario. Un corpus, que, en relación con los derechos lingüísticos incluye, entre otras, la Ley 5/1982, de 20 de mayo, de creación del ente público Euskal Irrati Telebista; la Ley 29/1983, de 25 de noviembre, de creación de HABE; la Ley 1/1993, de 19 de febrero, de creación de la Escuela Pública Vas-

ca; así como la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca; el Decreto 86/1997, de 15 de abril, de Normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas; el Decreto 30/1998, de 24 de febrero, sobre Normalización del Uso del Euskera en la Ertzaintza; el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, sobre Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud; y la Ley 6/2003 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Este marco legal pivota sobre cuatro principios básicos: el reconocimiento expreso de los derechos lingüísticos de los ciudadanos\* vascos, el establecimiento de obligaciones a los poderes públicos para garantizar el ejercicio efectivo de estos derechos, la progresividad –habida cuenta de la diversidad sociolingüística del país–, y la proactividad, entendida como la acción positiva por parte de los poderes públicos en apoyo de la lengua minorizada. Todo ello con la mirada puesta en el objetivo compartido de la normalización del uso del euskera y de una igualdad social real y efectiva.

---

\* Los términos “ciudadanos”, “vascos”... se utilizan en el texto con carácter genérico y en referencia al conjunto de los ciudadanos/as vascos/as, sin connotación y limitación de género.



El artículo 6 del Estatuto de Autonomía de Gernika constituye la piedra angular de este corpus legal:

“Art. 6.1. El euskera, lengua propia del pueblo vasco, tendrá como el castellano carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho de conocer y usar ambas lenguas.

Art. 6.2. Las instituciones comunes de la CAE (...) garantizarán el uso de ambas lenguas (...) y regularán las medidas necesarias para garantizar su conocimiento”.

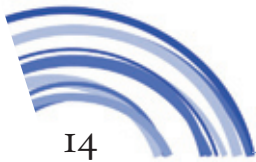
En primer lugar el artículo 6 confiere al euskera el estatus de lengua propia del pueblo vasco. Lengua propia que no quiere decir la única nuestra, sino la que sólo nosotros poseemos. Y nuestra que quiere decir de todos, patrimonio común y compartido de todos los vascos, no solo de los vascohablantes. Lengua propia, y lengua oficial, junto con el castellano, una oficialidad integral y extensiva a todo el territorio de la Comunidad Autónoma y de rango igual al del castellano.

El artículo sexto reconoce además expresamente los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos, un reconocimiento basado en el principio de libertad de elección lingüística. Es decir, no se impone por ley el conocimiento o

uso de una de las lenguas, sino que se deja a criterio libre de los ciudadanos la elección y el uso de una u otra lengua. El respeto a los derechos individuales, la voluntad y la libre adhesión se configuran así como el núcleo duro de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos.

Finalmente, el artículo 6 establece las obligaciones de los poderes públicos en orden a garantizar el ejercicio efectivo de esos derechos, obligación que se traduce en la adopción de las medidas necesarias para garantizar su conocimiento y uso. Los poderes públicos vascos tienen, pues, la obligación de ser proactivos y ejercer una acción positiva que haga posible avanzar de manera efectiva hacia el horizonte de la normalización, horizonte que ha de hacer posible que los vascohablantes, en el ejercicio libre de sus derechos, puedan vivir con naturalidad también en euskera.

La Ley Básica de Normalización del Uso del Euskera constituye el texto legal de referencia en la aplicación y desarrollo de los principios básicos instituidos en el Estatuto de Gernika. Tras disponer en su artículo 4 que “los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de



la lengua en la Comunidad Autónoma del País Vasco”, en su artículo 5 establece el siguiente corpus de derechos lingüísticos fundamentales:

“1.- Todos los ciudadanos del País Vasco tienen derecho a conocer y usar las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

2.- Se reconocen a los ciudadanos del País Vasco los siguientes derechos lingüísticos fundamentales:

- a) Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma.
- b) Derecho a recibir la enseñanza en ambas lenguas oficiales.
- c) Derecho a recibir en euskera publicaciones periódicas, programaciones de radio y televisión y de otros medios de comunicación.
- d) Derecho a desarrollar actividades profesionales, laborales, políticas y sindicales en euskera.
- e) Derecho a expresarse en euskera en cualquier reunión.”

Finalmente, en su párrafo tercero dispone: “Los poderes públicos garantizarán el ejercicio de estos derechos, en el ámbito territorial de la

Comunidad Autónoma, a fin de que sean efectivos y reales”.

La Ley de la Función Pública Vasca, el Decreto 86/97 de Normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas y los Planes de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi constituyen algunos de los hitos de referencia en la aplicación y desarrollo de la obligación taxativa atribuida a los poderes públicos por el Estatuto de Gernika y la Ley Básica de Normalización del Uso del Euskera en orden a la garantía efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos. Un horizonte de garantía que ha de hacerse inexorablemente compatible con la realidad sociolingüística y con una aplicación diligente del principio de progresividad.

Las políticas lingüísticas desarrolladas hasta el presente han estado básicamente orientadas a la capacitación lingüística del personal al servicio de las administraciones públicas vascas y a garantizar un bilingüismo formal. Ello ha permitido generar las condiciones necesarias que hoy deben hacer posible el tránsito del conocimiento al uso, la asociación de los perfiles lingüísticos y los criterios de preceptividad con el

uso real del euskera y la consideración también del euskera como lengua habitual de trabajo, servicio y relación en el conjunto de las administraciones vascas, especialmente en las unidades y dotaciones de atención al público.

Esta normalización del uso del euskera en las administraciones públicas vascas constituye condición *sine qua non* para el cumplimiento de las obligaciones establecidas a los poderes públicos en orden a la garantía efectiva de los derechos lingüísticos y del derecho de la ciudadanía a utilizar la lengua oficial de su elección. Todo ello con el fin de avanzar progresiva pero decididamente hacia el objetivo-horizonte de una igualdad real y efectiva de oportunidad de uso.

En esta misma línea de atribución a los poderes públicos del deber de garantizar el derecho al uso del euskera, en el año 2007 la Ley 7, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público ha dispuesto en su artículo 54.11. la obligación de “garantizar la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio”.

Por su parte, y en el ámbito del consumo resulta especialmente relevante lo dispuesto en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, por la que se

crea el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías. La Ley consagra todo un capítulo, el capítulo VII, a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. En su artículo 37 dispone:

“Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Con arreglo a lo establecido en el presente capítulo, y conforme a los términos de progresividad que en él se contienen, las personas consumidoras y usuarias tienen los siguientes derechos lingüísticos:

- a. Derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 14 de la presente ley.
- b. Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, debiendo éstos estar en condiciones de poder atenderles cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.”

El año 2007 esta Ley tuvo además su correspondiente desarrollo legislativo con la creación –Ley 9/2007, de 29 de junio– de Kontsumobide -Instituto Vasco de Consumo. En su artículo 4.1.a., entre otras funciones, la Ley atribuye a



Kontsumobide la de “orientar, formar e informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos y difundir su conocimiento a fin de que sean tenidos en cuenta y respetados por todos aquellos que intervengan en el mercado, así como por aquellos a los que dichos derechos puedan afectar directa e indirectamente en relación con los bienes y servicios”.

Independientemente de la heterogeneidad del marco competencial, lo cierto es que se revelaba como necesaria la creación de un organismo propio y específico cuyo razón de ser y objetivo fundacional fuese promover la garantía real y efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos. En este contexto, y al

amparo de lo dispuesto en el artículo 15.2.h) del Decreto 25/2006, de 14 de febrero, de estructura orgánica del Departamento de Cultura –en el que se atribuye a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas 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 colaboración a los diferentes organismos afectados para el cumplimiento efectivo de los citados derechos”–, y a iniciativa de la Viceconsejería de Política Lingüística, se crea Elebide - Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos.





# ELEBIDE

## SERVICIO PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS LINGÜÍSTICOS

Elebide nace como un Servicio adscrito a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas 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 nor-

malización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso.

Elebide no se crea, pues, sólo por “imperativo legal”; es, sobre todo, reflejo de una determinada política lingüística, cuyos principios y líneas básicas –apuntadas en el párrafo precedente– fueron expuestas en el documento *Hizkuntza politika aurrera begira*, elaborado por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco en diciembre de 2005. Es la propia administración vasca quien, lejos de practicar la política del avestruz, apuesta decididamente por la promoción de los derechos lingüísticos. Y es la propia administración vasca quien, consciente

de sus déficits –derivados en gran medida de la realidad sociolingüística y del principio de progresividad que rige y ha de regir la aplicación de la política lingüística en las administraciones públicas–, se autoimpone las obligaciones necesarias para hacer posible un ejercicio real y efectivo de sus derechos lingüísticos por parte de los ciudadanos vascos.

Junto a esta dimensión política y legal, la creación de Elebide tiene asimismo una indudable dimensión social. Los ciudadanos y ciudadanas del siglo XXI son cada vez más conscientes de su condición de sujetos de derechos y de la efectividad de su ejercicio. En el seno de este indivisible corpus de derechos, los derechos lingüísticos revisten una singularidad especial, máxime en una sociedad como la vasca, con una lengua propia, oficialmente bilingüe y con una decidida vocación de ser una sociedad real y efectivamente bilingüe. Todo ello desde la consideración del euskera y el castellano como patrimonio común de todos los vascos de la CAPV, y asumiendo la convivencia natural de ambas lenguas como un valor y el bilingüismo real y efectivo como un activo para el desarrollo y la cohesión de la sociedad vasca. Elebide se crea, pues, como resultado de la confluencia de la vo-

luntad de la sociedad vasca, la política lingüística desarrollada desde los poderes públicos y las disposiciones del marco legal vigente.

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 que, además de evitar la vulneración de derechos, permitan incorporar los principios de calidad y excelencia y la cultura de la mejora continua en los servicios públicos, también en el ámbito lingüístico.

La proactividad es y ha de ser una de las señas de identidad de la política lingüística en general y de Elebide en particular. Elebide quiere ser un servicio proactivo, y no solamente reactivo. Proactividad aplicada al desarrollo de políticas preventivas con el objeto de evitar situaciones de vulneración de derechos lingüísticos, y proactividad aplicada a la promoción de acciones y campañas destinadas a la sensibilización e información al ciudadano acerca de sus derechos lingüísticos, así como la articulación de su defensa y garantía. En este último eje, además de la campaña que acompañó a la puesta en



marcha de Elebide –octubre de 2006–, durante el 2007 se ha ultimado una amplia campaña de sensibilización que se desarrollará en el año 2008.

Los ciudadanos vascos y sus derechos lingüísticos constituyen el núcleo de Elebide. Elebide es un servicio público dirigido al ciudadano, un servicio público que nace además con la decidida vocación de ser el referente para todos los vascos en la garantía de sus derechos lingüísticos. Informar, asesorar, tramitar y gestionar quejas por vulneración de derechos lingüísticos, responder a consultas, recibir y analizar sugerencias... son algunas de las prestaciones que Elebide ofrece a los ciudadanos, prestaciones que conforman un catálogo integral de servicios en relación con los derechos lingüísticos. Y todo ello, con un único objetivo: la búsqueda de soluciones y la aplicación de las medidas necesarias que hagan posible el ejercicio efectivo del derecho de elección de lengua y una igualdad real de oportunidad de uso.

Efectivamente, la búsqueda de soluciones y la colaboración con el conjunto de administraciones públicas y entidades competentes y

afectadas en materia de derechos lingüísticos para la aplicación efectiva de esas soluciones constituye la razón de ser de Elebide. Elebide no es ni pretende ser un simple buzón de quejas. Tampoco tiene voluntad de convertirse en una policía lingüística. Además de referente para todos los vascos en materia de garantía de sus derechos lingüísticos, Elebide es y será un fiel aliado y colaborador de las administraciones públicas y entidades competentes y afectadas en la búsqueda e implantación de soluciones. Porque, en definitiva, se trata de eso: de pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones.

Para hacer esto posible, y desde el máximo respeto al marco competencial actual, han comenzado a establecerse los protocolos de colaboración necesarios con el conjunto de departamentos y organismos del Gobierno Vasco –especialmente con aquellos que tienen asimismo atribuidas competencias en materia de derechos lingüísticos– así como las bases para definir un marco estable de cooperación con el conjunto de administraciones públicas y entidades competentes en la materia.

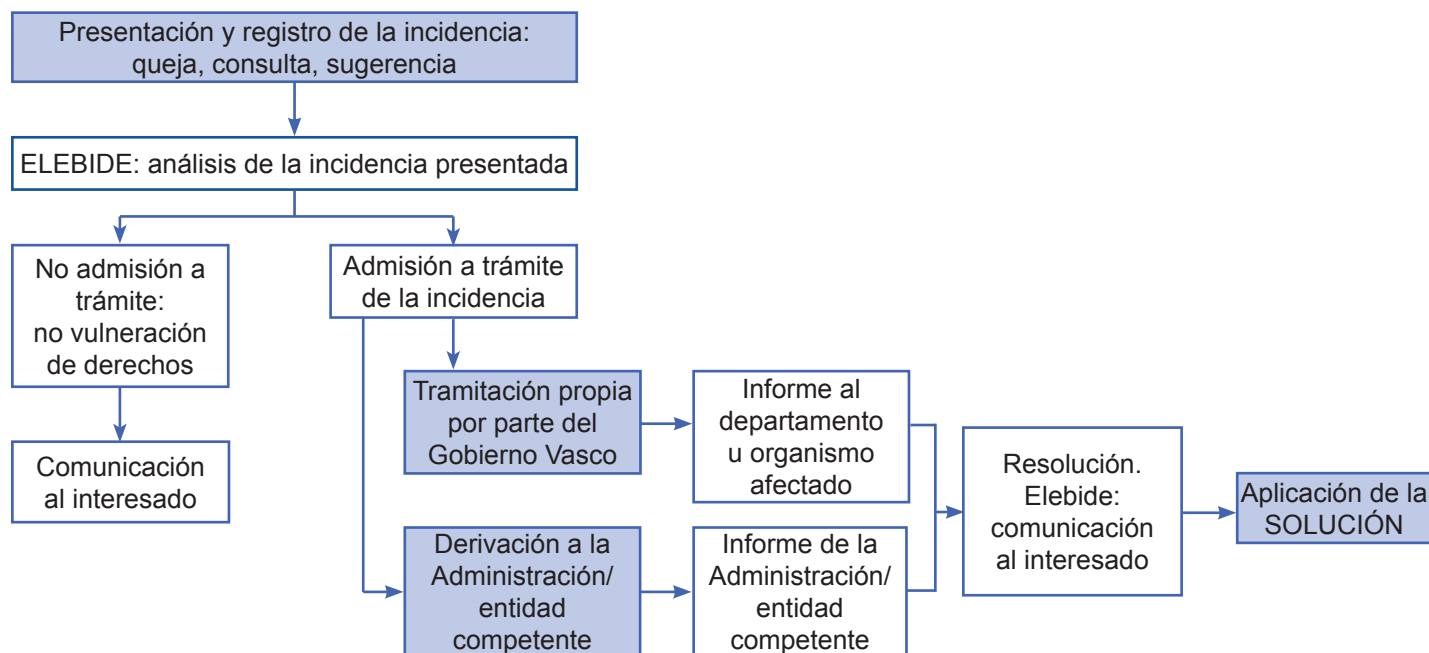


# PROCEDIMIENTO

## PROTOCOLO DE GESTIÓN DE ELEBIDE

En el área de actuación relativa al procedimiento de gestión de las consultas, sugerencias o quejas presentadas por los ciudadanos en relación con

los derechos lingüísticos, la actuación de Elebide viene determinada por un protocolo, cuyos principales hitos se visualizan en el gráfico adjunto.



El punto de partida se sitúa en la presentación por parte del ciudadano de la queja, consulta o sugerencia. Éstas pueden presentarse personalmente, por teléfono –012 Zuzenean–, correo postal o e-mail. Una nueva aplicación informática permitirá a partir del 1 de abril de 2008 presentar la documentación también a través de la página web de Elebide. Los interesados deberán hacer constar sus datos personales así como una descripción detallada del hecho que motiva la queja. Elebide garantiza la debida protección de los datos de carácter personal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Una vez presentada la queja, consulta o sugerencia ésta es analizada por los servicios jurídicos de Elebide al objeto de su admisión a trámite o, en su caso, su no consideración si de la información aportada se dedujese que no hay indicios de vulneración de derechos lingüísticos.

El resultado de la diligencia –admisión a trámite o cierre del expediente– se notifica al interesado.

Una vez admitida la incidencia, Elebide derivará ésta hacia el departamento, organismo, administración pública o entidad competente, en función de la naturaleza del hecho denunciado, quien en el plazo de quince días deberá informar al respecto. Elebide, por su parte, ofrecerá al organismo competente el asesoramiento necesario al objeto de que por parte de éste se arbitren las medidas necesarias que hagan posible una garantía efectiva de los derechos lingüísticos. Arbitrada la solución pertinente, se procederá a la notificación de la misma al interesado y al cierre de la incidencia.

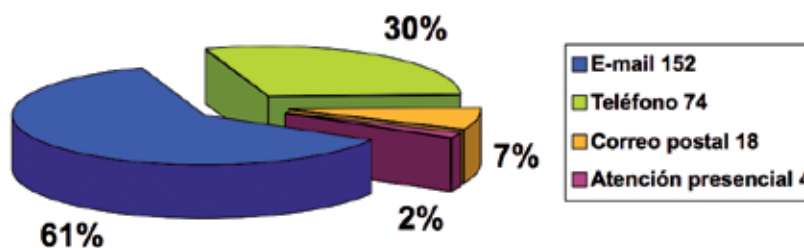
En el 2008 un nuevo aplicativo facilitará la relación telemática entre Elebide y los ciudadanos, las consultas por parte de éstos y una gestión automatizada del conjunto de procedimientos.

# MEMORIA 2007

## PRIMER AÑO DE ELEBIDE

- Durante el año 2007 Elebide – Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos ha registrado 248 incidencias.
- Del total de incidencias, 152, es decir, un 61% fueron presentadas vía e-mail y 74 –un 30%– por teléfono. Dieciocho ciudadanos eligieron el correo postal y fueron sólo cuatro los que acudieron personalmente a las dependencias de Elebide (gráfico 2).
- Teniendo en cuenta los canales de presentación utilizados por los ciudadanos, la Viceconsejería de Política Lingüística ha decidido mejorar la oferta de la vía telemática. A partir del 1 de abril de 2008 un nuevo aplicati-

Gráfico 2: **Canal de recepción de las incidencias.**



vo permitirá, además de mejorar la gestión automatizada del conjunto de procedimientos desarrollados en Elebide, habilitar un nuevo canal de relación integral con los ciudadanos a través de la propia página web de Elebide.

Gráfico 3: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia.

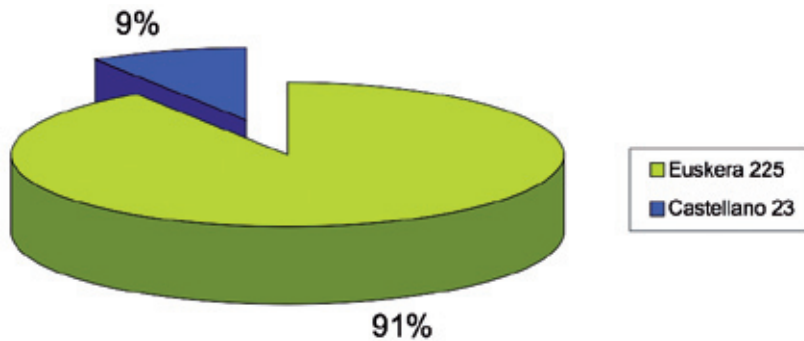
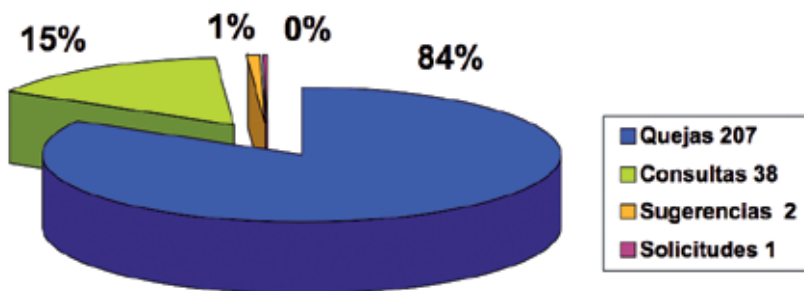


Gráfico 4: Tipología de las incidencias presentadas.



Se reforzará asimismo el servicio de atención a través del teléfono 012 de Zuzenean.

- Nueve de cada diez ciudadanos que durante el 2007 se dirigieron a Elebide utilizaron el euskera como lengua de relación con el Servicio, y fueron 23 –de 248– los que utilizaron el castellano. En este último caso la mayoría de las veces para realizar consultas o formular quejas por vulneración de derechos en su elección del castellano como idioma de uso. Por su parte, suponen menos del 5% aquellos que utilizan el castellano como lengua de relación con Elebide para denunciar casos en los que es el euskera el idioma supuestamente vulnerado (gráfico 3).
- Durante el año 2007, el 84% de los ciudadanos que se han dirigido a Elebide lo han hecho para presentar quejas por vulneración de sus derechos lingüísticos. De un total de 248 incidencias registradas, 207 responden a esta tipología. Se han presentado además 38 consultas, dos sugerencias y una solicitud (gráfico 4).
- Las consultas presentadas tienen básicamente relación con el propio funcionamiento de Elebide, la normativa lingüística y su interpretación, o el procedimiento a seguir ante situa-

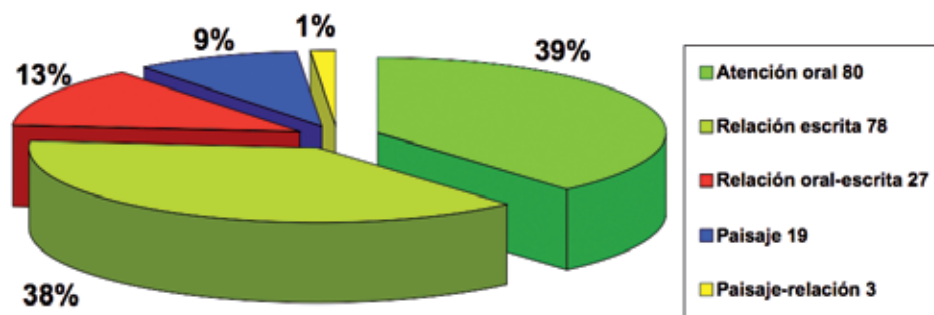


- ciones de vulneración de derechos lingüísticos e imposibilidad de ejercer el derecho a elegir la lengua de uso (formalización de escrituras sólo en castellano, documentación oficial enviada sólo en castellano o sólo en euskera, no garantía de atención primaria en euskera...). Se han registrado asimismo consultas sobre derechos lingüísticos por parte de administraciones públicas y trabajadores de estas mismas administraciones y empresas privadas.
- En el apartado de sugerencias se ha instado a Elebide a tomar en consideración la labor desarrollada por Behatokia y a todos los departamentos del Gobierno Vasco a editar el 100%

de sus publicaciones en bilingüe, dado la aplicabilidad de algunas de estas publicaciones en el sistema educativo y su contribución a la sistematización del lenguaje técnico.

- El 90% de las 207 quejas presentadas en Elebide durante el año 2007 guardan relación con la vulneración de derechos lingüísticos por imposibilidad de hacer efectivo el derecho a elegir la lengua de uso por parte de los ciudadanos en su relación oral o escrita con las administraciones públicas y, en menor medida, con empresas privadas –básicamente del sector servicios–. 80 quejas fueron presentadas denunciando que no fue respe-

Gráfico 5: Tipología de las quejas presentadas.



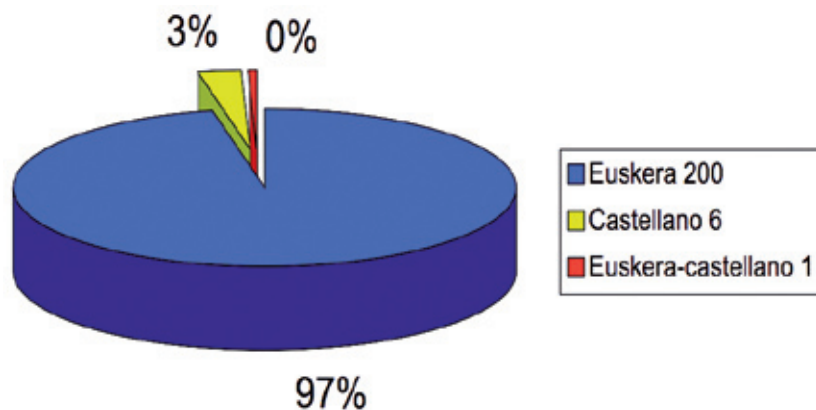
tado su derecho a ser atendido en euskera y 78 denunciando comunicaciones enviadas sólo en castellano. En 27 casos se denunció la suma de ambas vulneraciones. En los casos de atención directa la mayoría de las vulneraciones se han producido en Osakidetza, en determinadas delegaciones territoriales del Gobierno Vasco, en algunos ayuntamientos, en dependencias de la Administración General del Estado, así como en empresas de telefonía y servicios (gráfico 5).

- Por su parte, las quejas relacionadas con el paisaje –19– hacen básicamente referencia a

la señalización e inciden en tres grupos de déficit: señalización sólo en castellano, ausencia de criterios homogéneos y errores en la señalización en euskera (ejp.: señales de tráfico en la A-8: “astiragoa” en vez de “astiroago”).

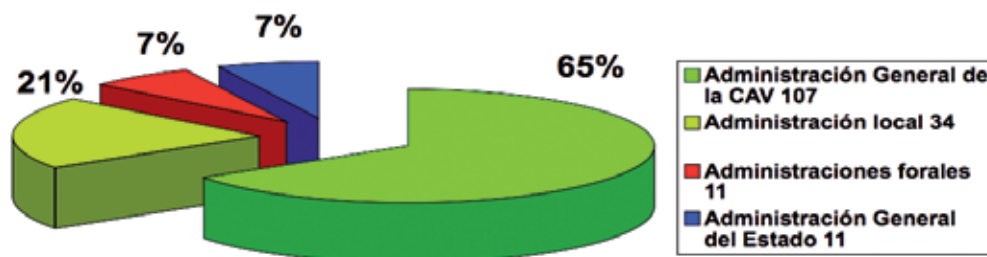
- En 200 de las 207 quejas presentadas, el euskera es la lengua en la que se ha producido la vulneración de derechos, en 6 lo es el castellano y en 1 ambas lenguas. Independientemente de los notables avances registrados en los últimos 25 años en el proceso de normalización del uso del euskera, esta constatación evidencia la todavía hoy desigualdad de oportunidad de uso entre ambas lenguas y la necesidad de seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar progresiva pero decididamente hacia el objetivo-horizonte de una igualdad social real y efectiva entre el euskera y el castellano (gráfico 6).
- Las quejas en las que se denuncia no haber podido hacer efectivo el derecho de uso del castellano se circunscriben al ámbito educativo –imposibilidad de cursar estudios en esta lengua– y a la exigencia –amparada en una ordenanza municipal– del euskera como

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



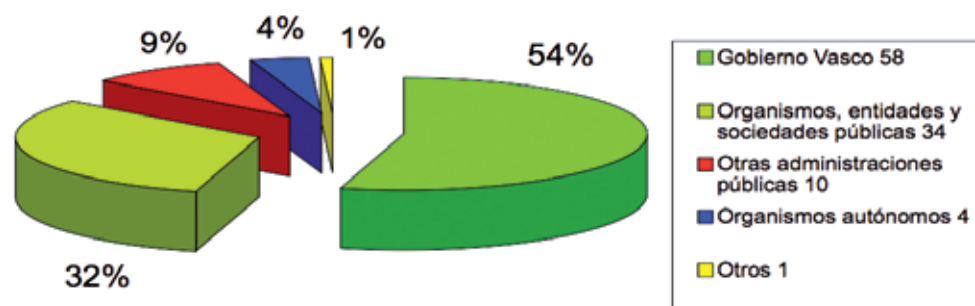
- lengua obligatoria de relación con la administración.
- El 79% –163– de las quejas presentadas hacen referencia a vulneración de derechos en el ámbito público, y el 21 % –44– al privado.
  - En el caso de las administraciones y entes públicos, 2 cada 3 quejas formuladas –107– se dirigen contra la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca y un 20% –34– contra las administraciones locales. Por su parte, las tres Diputaciones Forales y la Administración General del Estado y sus organismos vinculados han sido objeto de 11 quejas (gráfico 7).
  - De las 34 quejas cuyo destinatario es una administración local, 25 corresponden a ayuntamientos vizcaínos, 5 a ayuntamientos guipuzcoanos y 4 a ayuntamientos alaveses. En el caso de estas administraciones locales la casuística general de las quejas hace referencia a la no atención presencial o telefónica en euskera, notificaciones monolingües en castellano y señalización permanente o provisional sólo en castellano (nombres de calles, señales de tráfico...) Se han formulado asimismo algunas quejas por la presencia minoritaria y subordinada del euskera en programas de actos y publicaciones municipales.

Gráfico 7: Administración destinataria de las quejas en el ámbito público.



- Las administraciones forales –destinatarias de 11 quejas distribuidas entre 6 la Diputación Foral de Bizkaia, 4 la de Gipuzkoa y 1 la de Álava– presentan una tipología de quejas muy similar a la de las administraciones locales: no garantía de atención personal y telefónica en euskera, notificaciones monolingües en castellano, señalización sólo en castellano...Se ha formulado asimismo una queja por imposibilidad de tramitación íntegra de un expediente de adopción en euskera.
- Se han formulado asimismo 11 quejas contra la Administración General del Estado y organismos vinculados (RENFE, AENA, Correos...). Las quejas guardan también relación con la no atención personal o telefónica en euskera, las notificaciones monolingües en castellano y la señalización sólo en castellano. Se han formulado asimismo quejas por la no atención en euskera en una oficina de renovación del carné de identidad, por las dificultades para poner en euskera en el DNI el municipio de

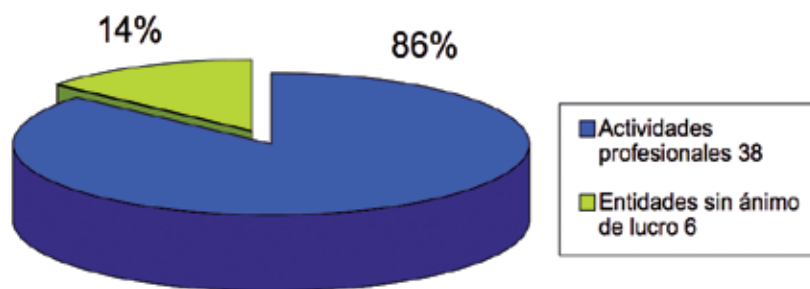
Gráfico 8: Destinatario de las quejas en el ámbito de la Administración General de la CAV.





- nacimiento y residencia, y por las dificultades adicionales para poder hacer en euskera los exámenes del carné de conducir.
- La Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca, por su parte, ha sido objeto de 107 quejas; de ellas 58 corresponden a los departamentos del Gobierno Vasco, 4 a sus organismos autónomos, 34 a sus entes y sociedades públicas y 10 a otras administraciones y organismos (gráfico 8).
  - La tipología de las mismas es también similar a la que presenta el conjunto de las administraciones públicas vascas: déficit en la atención directa al ciudadano impidiendo *de facto* a éste utilizar el euskera como lengua de relación con la administración, comunicaciones escritas –pliegos, notificaciones...– sólo en castellano, publicaciones –en formato papel y electrónico– monolingües 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 34 quejas presentadas en el caso de los entes y sociedades públicas dependientes del Gobierno Vasco, 27 de las cuales se han dirigido contra Osakidetza, denunciando no atención telefónica en euskera, personal no vascohablante, papelería sólo en castellano, contenidos de la web sólo en castellano... Se ha denunciado asimismo la redacción sólo en castellano del documento de conformidad a firmar previamente a una intervención quirúrgica y la aplicación monolingüe castellana de la aplicación informática Osabide. En relación con ETB, se ha presentado una queja por no subtítular en castellano las declaraciones originales realizadas en euskera y viceversa.
  - Por su parte, los organismos autónomos han sido objeto de cuatro quejas, en relación con el sistema de acreditación de la capacitación lingüística y los exámenes asociados a dicho sistema de acreditación y con el costo de las matrículas para estudiar euskera. La Universidad del País Vasco, por su parte, ha sido objeto de nueve quejas de contenido similar al del conjunto de las administraciones.
  - De las 207 quejas presentadas en Elebide durante el 2007, 44 corresponden al ámbito privado; de ellas 6 hacen referencia a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, y 38 a actividades profesionales –servicios

Gráfico 9: **Destinatario de las quejas en el ámbito privado.**



financieros, servicios sanitarios, empresas de telefonía, empresas de transporte, suministradores de agua y energía, negocios de restauración...-. Son todas ellas quejas que ponen de manifiesto la imposibilidad por parte del ciudadano –en el caso del hecho denunciado– de recibir el servicio prestado en euskera –atención presencial o telefónica en castellano, documentación enviada sólo en castellano, páginas web en castellano, presencia testimonial y subordinada del euskera...– (gráfico 9).



# RESUMEN

## ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

Los datos de la Memoria del 2007, presentados en esta publicación y soportados en la base de datos de Elebide –disponible para el público en general en la dirección [www.euskara.euskadi.net/elebide-](http://www.euskara.euskadi.net/elebide-), permiten realizar las siguientes consideraciones:

1. La igualdad de oportunidad de uso lingüístico a día de hoy no es totalmente real y efectiva en la sociedad vasca. Se siguen produciendo situaciones que vulneran el derecho de elección de lengua por parte de los ciudadanos vascos, siendo en el 95% de los casos el derecho de uso del euskera el derecho vulnerado.
2. Hemos recorrido un largo camino. Durante los últimos 25 años, el conjunto de las administraciones públicas –e incluso las empresas, especialmente las de servicios– han realizado un importante esfuerzo, no sólo para cumplir las obligaciones establecidas por el marco legal en materia de normalización del uso del euskera y derechos lingüísticos, también y sobre todo para responder a la propia demanda de la sociedad vasca, una sociedad con una lengua propia, dos lenguas oficiales en la CAPV, y una decidida voluntad de ser una sociedad real y efectivamente bilingüe.

3. Queda todavía un largo camino por recorrer. El principio de progresividad –inherente a toda política lingüística pragmática, flexible, realmente eficaz y adaptada a la propia sociedad vasca–, la realidad sociolingüística, la sobreideologización en materia lingüística, las inercias... son variables todavía determinantes que a día de hoy no hacen posible garantizar al 100% la igualdad de oportunidad de uso. El camino ha de ser progresivo, necesariamente jalonado de dificultades que deberán superarse con paciencia y pragmatismo, con tiempo pero con decisión; sin actitudes negativas que sistemáticamente creen hallar mala fe y falta de voluntad en la raíz de cualquier incumplimiento de derechos lingüísticos, cuando eso no es así. Se trata de promover actitudes de entendimiento y avance adecuadas a los ritmos y a la voluntad de la sociedad vasca, en lugar de actitudes de enfrentamiento, que sólo producen rechazo. No se trata de perseguir a nadie, se trata de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.
  4. Estamos decididamente dispuestos a recorrerlo. No hay pasividad ni neutralidad. Las administraciones públicas vascas, y también las empresas, estamos decididas a avanzar decididamente hacia el objetivo horizonte de la igualdad social de uso. La creación de Elebide y la actitud colaborativa demostrada por el conjunto de las administraciones y empresas en este primer año de singladura constituye el mejor aval, reflejo de un firme compromiso con la promoción y protección de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos.
- De las 207 quejas recibidas en Elebide durante el 2007, 87 han sido tramitadas, gestionadas y resueltas en el seno de la propia Administración general de la CAPV –Gobierno Vasco, organismos autónomos, entes y sociedades públicas...– y, en función del marco legal, 102 derivadas a las respectivas administraciones competentes o sociedades y empresas afectadas –en el caso de las quejas de ámbito privado–. 18 incidencias fueron cerradas por no haber sido aportada por el interesado la información requerida o tras constatarse en un primer análisis que los



hechos objeto de la queja no constituían vulneración de derechos (gráfico 10).

- A 31 de diciembre de 2007, de las 87 quejas cuya información y resolución eran competencia del Gobierno Vasco y del resto de organismos de la Administración General de la CAPV, 74 se encontraban ya cerradas, es decir, con sus expedientes resueltos; 13, la mayoría de las cuales presentadas durante el último trimestre, seguían en curso, con procedimiento abierto. En el caso de las 102 quejas cuya

resolución era competencia de otras administraciones públicas o de las sociedades y empresas afectadas, 80 se encuentran resueltas y 22 en fase de tramitación.

- Tal y como se refleja en los gráficos 11 y 12, dos de cada tres quejas presentadas y con expediente ya cerrado –105 de 154– han tenido ya una solución satisfactoria, están en vías de efectiva solución o las administraciones afectadas tienen aprobado y operativo el protocolo necesario para posibilitar el ejerci-

Gráfico 10: Tramitación.

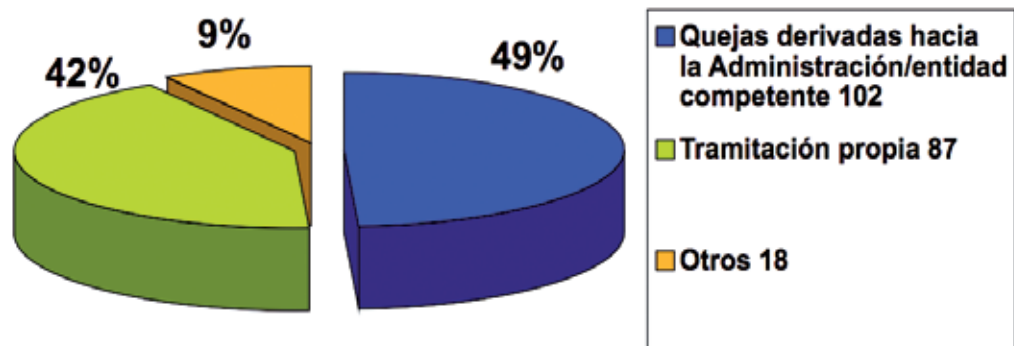


Gráfico 11: Resolución de las quejas presentadas. Tramitación propia.

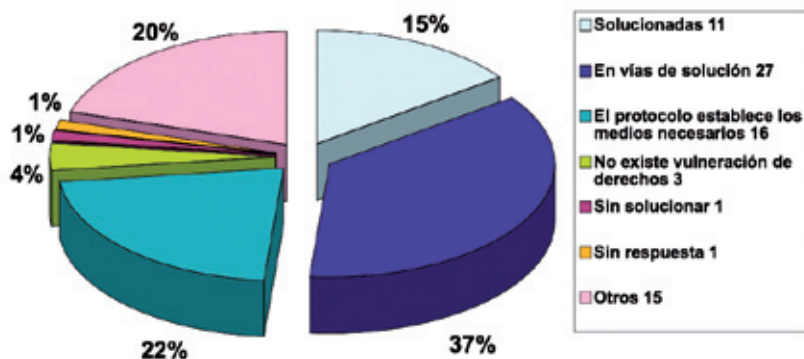
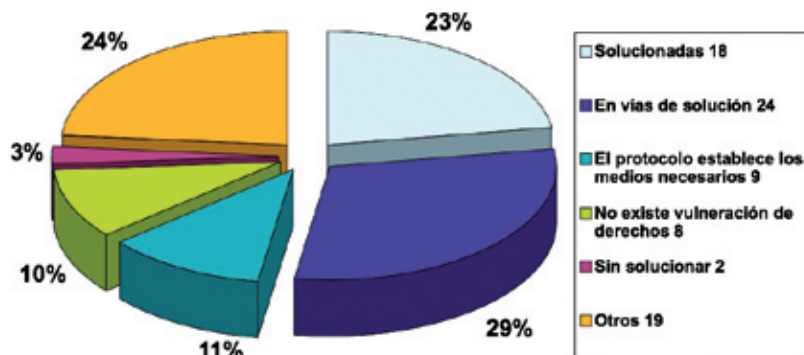


Gráfico 12: Resolución de las quejas presentadas. Derivadas.



cio del derecho a elegir la lengua de uso por parte de los ciudadanos. En otros 11 casos la tramitación del expediente ha evidenciado que no se produjo vulneración de derechos y en 34 no ha sido posible determinar de manera fehaciente si se produjo una vulneración de derechos (gráficos 11 y 12).

- Las soluciones implementadas o en vía cierta de solución hacen básicamente referencia a paisaje y señalización, proyección pública de las administraciones –páginas web, publicaciones, impresos...– y a una aplicación exigente de los protocolos de atención directa al público que permita eliminar –o cuando menos reducir a su mínima expresión– las condiciones objetivas de las que se derivan situaciones de vulneración de derechos lingüísticos.
- En dos de los casos, por el contrario, no se han adoptado medidas correctoras. Se trata de una queja formulada ante la imposibilidad de matricular a un hijo en el modelo A en su municipio de residencia y cercanías, y la denuncia ante la situación de hecho que dificulta en extremo la posibilidad de examinarse en euskera a quienes quieren sacar el carné de conducir.



Tal y como ha quedado constatado en la presente Memoria, una gran parte de las quejas recibidas en Elebide durante 2007 ha guardado relación con disfunciones de carácter puntual cuya solución ha exigido correcciones *ad hoc* que permiten garantizar a futuro el respeto a los derechos lingüísticos en esos ámbitos específicos.

En otros casos, la subsanación de las vulneraciones de derechos denunciadas exigen medidas de carácter estructural que, teniendo en cuenta la tipología de las quejas formuladas, en buena medida habrán de orientarse a garantizar la atención directa –personal, telefónica, telemática...– en la lengua de uso de elección del ciudadano.

Para ello la activación de protocolos que garanticen esta atención constituye una primera medida de urgencia, medida que, no obstante, habrá de desarrollarse en dos direcciones: primero, garantizando el estricto cumplimiento del propio protocolo; y segundo, situando el uso como norte del conjunto de políticas lingüísticas, para que el euskera sea también lengua normal de trabajo, servicio y relación en las administraciones públicas vascas, lo que constituiría sin duda la más efectiva de las garantías de respeto a los derechos lingüísticos, en general, y al derecho de elección de lengua de uso, en particular. Éste es, sin duda, el verdadero reto para los próximos años.



Los datos recogidos en la Memoria  
pueden ser consultados en:

[www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)