

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Fue a renovar el DNI a la delegación que tiene el gobierno estatal en Donostia. Todos/as los/as funcionarios/as le hablaron en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Administrazio Orokorra - Administración General del Estado

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En todos los organismos administrativos existen libros de quejas y reclamaciones para que los/as ciudadanos/as que así lo deseen expresen su desacuerdo, y no han recibido ninguna queja parecida. En esas oficinas hay 5 funcionarios/as que saben euskera. Como norma general, los funcionarios/as se dirigen en castellano a los/as ciudadanos/as, pero en caso de que lo soliciten tienen opción de hablar en euskera y si ese/a funcionario/a concretamente no sabe euskera, se le remite a uno/a que sepa euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Considera que en una caja de ahorros de Donostia se vulneran sus derechos lingüísticos, porque no hay posibilidad de recibir atención en euskera. Por lo visto hay sólo un/a empleado/a euskaldun, y como las ventanillas se asignan automáticamente, no hay opción de elegir al/la empleado/a. Además, la actitud del resto de los/as empleados no es correcta cuando te diriges a ello/as en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: A los/as clientes se les asigna la ventanilla de manera automática, pero hace ya un tiempo que establecimos un procedimiento, para cuando el/la cliente quisiera ser atendido/a por un/a empleado/a concreto/a, bien por temas de idioma o bien por otro tipo de razones (trámites pendientes...). El procedimiento consiste en lo siguiente: ● El/la cliente recoge el ticket que le da la máquina expendedora. ● Después de atender a la/al anterior cliente, se les llama a los/as siguientes asignándoles una número de ventanilla. ● Si un/a cliente, por los motivos que sean, no quiere recibir la atención en la ventanilla que se le ha asignado, sólo tiene que comunicarlo. Entonces, el/la empleado/a tiene estas tres opciones: - Atender al/la cliente. - Llamar al/la siguiente cliente, si la/el anterior se va. - Realizar las gestiones oportunas para cambiar de ventanilla. ● Esta última opción es muy fácil. Cuando la/el cliente le comunique en que ventanilla quiere realizar las gestiones pulsará la tecla que corresponda a esa ventanilla. ● Cuando esa ventanilla se quede libre, y cuando el/la empleado/a pulse la tecla para llamar al/la siguiente, esa vez se le asignará al/la cliente que está esperando ser atendido/a en esa ventanilla. Por otro lado, en esta caja de ahorros se está dando un relevo generacional, y están entrando muchos/a jóvenes, y mediante los criterios de selección todos/a los/as que están entrando en Gipuzkoa ya son bilingües.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La actas de los plenos que están expuestos en la web del Ayuntamiento de Bilbao sólo están en castellano. Cree que los euskaldunes de Bilbao deberían de tener la opción de consultar las actas del ayuntamiento en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Las actas de las reuniones del Ayuntamiento de Bilbao se recogen en la lengua que se utiliza en las mismas, normalmente en castellano, y nunca en euskera. De todas formas, cuando se divulga oficialmente el contenido de los acuerdos, el documento se escribe en las dos lenguas oficiales. Ejemplo de ello es, la lista semanal de los acuerdos alcanzados en la Junta de Gobierno que se remite a los medios de comunicación

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Cuando llamas al teléfono de información de una empresa de información y telecomunicaciones, puedes elegir la opción de ser atendido en euskera o castellano. Una vez elegida la opción del euskera, contestan en castellano y si te pasan con los técnicos estos también hablan en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Estamos estableciendo los medios necesarios para que no vuelva a ocurrir esa situación. Hemos hablado con los proveedores que dan servicio a esta empresa y les hemos recordado nuestros procedimientos para que contesten al cliente en la lengua que elija. Creemos que el problema viene de un operador concreto y de su actitud inadecuada, ya que existen los medios para que a los clientes se les conteste en la lengua que elijan.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al teléfono de atención al usuario de una empresa de energéticos a las 17,15, y después de comunicar que quería recibir la atención en euskara le tuvieron a la espera sin darle ninguna explicación hasta las 17,55, comunicándole al final que no había nadie que le pudiera atender en euskara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Esta empresa dispone de tres plataformas telefónicas para la atención de sus más de diez millones de clientes en España. Las plataformas telefónicas se encuentran ubicadas en Madrid, Gúeñes y Valencia. En el caso que nos ocupa, en nuestra plataforma de Gúeñes, trabajan más de 60 agentes que pueden atender en euskera a los clientes que así lo deseen. Por la configuración de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un cliente del País Vasco puede ser atendido/a en cualquiera de las tres plataformas. En ese caso, si el deseo del cliente es ser atendido/a en euskera, su llamada es transferida a la plataforma telefónica de Gúeñes. En situaciones de tráfico telefónico intenso motivadas por alguna incidencia en la red, puede darse el caso puntual de que no haya agentes bilingües libres. En estos casos, normalmente el cliente prefiere ser atendido/a en castellano a esperar o llamar más tarde. Asimismo, podemos indicarles que toda la información escrita que emite nuestro sistema informático de manera automática, como son contratos, facturas, etc. Se edita en las dos lenguas oficiales del País Vasco a solicitud del cliente. Los escritos que nos remiten en euskera son contestados en esta lengua y todas las comunicaciones dirigidas a consumidores del País Vasco se redactan en forma bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió al centro cívico de Judimendi el día 9 o 10 de noviembre. Quiso hablar en euskera pero el/la funcionario/a le dijo que no entendía y que le hablara en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Ayuntamientos

Entidad: Gasteizko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En el centro cívico de Judimendi el personal que está cara al público lo componen 8 personas: 6 de control oficial (3 a la mañana y 3 a la tarde) y 2 empleados/as en la oficina de ayuda al ciudadano (las dos personas de mañana y tarde). De esas 8 personas 5 son euskaldunes, 3 del control oficial y las dos personas de la oficina. Una vez aprobado el Plan de Normalización del Uso del Euskera, el Ayuntamiento de Gasteiz divulgó los puntos más importantes del mismo entre sus empleados/as mediante la publicación de "Euskararen Eskuliburua". En él se dice claramente como tiene que actuar el/la empleado/a que no sepa euskera para responder al/la ciudadano/a que le habla en euskera: es decir, pidiéndole a su compañero/a que atienda al/la ciudadano/a. O porque no se tuvo en cuenta ese punto o porque puede que en ese momento el/la compañero/a estaba ocupado/a, el caso es que no hemos garantizado los derechos lingüísticos de la persona interesada. Para que no vuelva a suceder lo acontecido, recordaremos a los/as responsables del personal que está cara al público el criterio antes mencionado.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó al servicio de información de una empresa de información y telecomunicaciones y después de elegir la opción de ser atendido/a en euskera, la persona que le atendió le contestó que en ese momento no era posible atenderle en euskera y que le atendería en castellano. Ante esta situación la persona usuaria se pasó al castellano, pero la trató groseramente, y en un momento dado por contestarle "bai" en vez de "si" la persona trabajadora de la empresa se enfadó.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Estamos estableciendo los medios necesarios para que no vuelva a ocurrir esa situación. Hemos hablado con los proveedores que dan servicio a esta empresa y les hemos recordado nuestros procedimientos para que contesten al cliente en la lengua que elija. Creemos que el problema viene de un operador concreto y de su actitud inadecuada, ya que existen los medios para que a los clientes se les conteste en la lengua que elijan.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Las exposiciones, conferencias, información etc. que organiza el Ayuntamiento de Gasteiz son sólo en castellano. Acudí a la exposición "The World Press Photo" y no había ninguna explicación en euskera, y de 4 empleados/as sólo un/a sabía euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Gasteizko Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: En las exposiciones del centro cultural Montehermoso, los textos en euskera están al mismo nivel que el castellano. Pero la exposición citada era de ámbito internacional y está prohibido hacer modificaciones. Los paneles de fotos están en inglés y castellano, y por ello, el centro cultural publicó una guía en euskera recogiendo todos los textos de la exposición. En cuanto al nivel de euskera de los/as empleados/as la mayoría tiene acreditada la capacitación para hablar en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a llamó al teléfono de atención al usuario de una empresa de energéticos el 23 de mayo. El/la ciudadano/a se dirigió en euskera al/la empleado/a y le contestó en castellano. Le preguntó si sabía euskera, y en vez de contestar que sí o que no, siguió hablando en castellano. En opinión del/la ciudadano/a le atendió de manera incorrecta, sin respeto.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La llamada entró, como cualquier otra al/la primer/a agente que se encontraba libre, de cualquiera de nuestras plataformas, con la intención de minorar el tiempo de espera. Como uds. indican, si el/la cliente se dirigió en euskera, nuestra gestora no supo entender su mensaje, por lo que siguió realizando la gestión en castellano, sin pensar que con ello estuviera ofendiendo la sensibilidad del/la cliente. Por ello, le hacemos llegar nuestras disculpas. En nuestra plataforma de Güeñes, trabajan más de 60 agentes que pueden atender en euskera a los/as clientes que así lo deseen. Debido a la configuración de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un/a cliente del País Vasco puede ser atendido en cualquiera de las tres plataformas. En ese caso, si el deseo del/la cliente es ser atendido/a en euskera, su llamada sería transferida a la plataforma telefónica de Güeñes. Si en ese momento todos los agentes que hablan euskera estuviesen ocupados/as, el/la cliente deberá mantenerse en espera. Adicionalmente, y dentro de nuestra práctica de la mejora continua, en estos momentos estamos tratando de modificar la configuración en la red de telecomunicaciones de los/as agentes bilingües, con el objetivo de minimizar el tiempo de espera de los/as clientes que deseen ser atendido/as en euskera.