

ELEBIDE

MEMORIA

2008

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2009

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco: <http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>

Edición: 1.ª, marzo de 2009

Tirada: 3.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de 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: GRAFO, S.A.
Avda. Cervantes, 51 (DENAC) - 48970 Ariz-Basauri (Bizkaia)

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE: Un instrumento para la integración social Miren Azkarate Villar, Consejera de Cultura	7
ELEBIDE: Un servicio que nos conduce hacia la igualdad lingüística Patxi Baztarrika Galparsoro, Viceconsejero de Política Lingüística	9
ELEBIDE: El camino recorrido y el que queda por andar	13
MEMORIA 2008 Segundo año de Elebide	17

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



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 segundo año de andadura, nos será de gran ayuda para alcanzar este esperanzador objetivo, y en ello perseverará en el futuro.



ELEBIDE

UN SERVICIO QUE NOS CONDUCE HACIA LA IGUALDAD LINGÜÍSTICA

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

La Viceconsejería de Política Lingüística adoptó varios compromisos para esta legislatura ante la sociedad; entre ellos, el de garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas, objetivo con el que nació *Elebide* en otoño de 2006. Este servicio, responsable de velar por los derechos lingüísticos de la ciudadanía, lleva ya algo más de dos años en funcionamiento, y durante este tiempo ha trabajado sin descanso para garantizar la igualdad de oportunidades en el uso de nuestras dos lenguas oficiales, uno de los objetivos principales de nuestra política lingüística.

El Estatuto de Autonomía reconoció la oficialidad del euskera y del castellano, y reco-

noció también el derecho de los ciudadanos a conocer y usar el euskera, estableciendo para los poderes públicos la obligación de velar por el respeto de tales derechos. Por consiguiente, es obligación de los poderes públicos no sólo cumplir, sino también hacer cumplir las leyes, aspecto en el que debemos actuar con diligencia, tal y como lo venimos haciendo a lo largo de los últimos años. La sociedad vasca está interiorizando de forma creciente la voluntad y el objetivo del respeto efectivo a los derechos lingüísticos, y *Elebide* es un instrumento al servicio de este objetivo.

Pero, a pesar de todo, aún queda un largo trecho que recorrer hasta la consecución de la



verdadera equiparación social entre el euskera y el castellano. Como hemos afirmado en diversas ocasiones, hoy por hoy, son los ciudadanos que han apostado por el uso del euskera quienes aún siguen teniendo dificultades para desenvolverse íntegramente en esta lengua en los distintos ámbitos de la vida cotidiana. En nuestra sociedad, el euskera está en una situación de debilidad con respecto al castellano y, como consecuencia, suelen ser los derechos lingüísticos de los vasco-hablantes los que se conculcan con una mayor frecuencia; y por tanto, si queremos conseguir la igualdad de estatus de nuestras dos lenguas oficiales en el seno de la sociedad vasca, debemos proteger y apoyar al euskera. En ello se esfuerza cada día *Elebide*, siempre en la medida de sus posibilidades.

Aspiramos a la convivencia entre las dos lenguas oficiales; una convivencia basada en el respeto mutuo y en la equiparación de sus estatus. Sabemos que este objetivo no se puede alcanzar en todos los ámbitos y en todos los lugares de un día para otro. Sabemos que, para tener éxito, es necesario actuar con la debida prudencia y flexibilidad. Sabemos que nos encontramos ante un proceso largo, que requiere su tiempo. Esto es algo normal y que

no nos preocupa, ya que tenemos claro que lo realmente importante es seguir dando pasos en esta dirección, más cortos o más largos, pero siempre hacia adelante. Al fin y al cabo, tan estériles y negativos resultan los excesos como la dejadez o la pasividad. Tengamos siempre presente que ni todos los derechos corresponden exclusivamente a los vasco-hablantes ni todas las obligaciones a los castellano-hablantes; y tengamos presente también que debemos avanzar sin descanso en busca de la igualdad, sin olvidar que los todos los derechos, incluidos los derechos lingüísticos, han de ser respetados.

Ya hemos dicho que, si bien son los vasco-hablantes quienes tienen mayores dificultades, *Elebide* nació para garantizar los derechos lingüísticos de todos y cada uno de los ciudadanos: tanto los derechos de los vasco-hablantes como los de los castellano-hablantes; *Elebide* está abierto a las sugerencias y quejas de toda la ciudadanía, ya que todos y todas tenemos el derecho a vivir en uno u otro idioma. La garantía de tal derecho no supone imposición alguna; la protección de los derechos lingüísticos implica trabajar para construir una sociedad más justa, solidaria e igualitaria.



Sabemos que la reivindicación de los derechos lingüísticos no resulta suficiente; además de todo eso, las administraciones vascas deben adoptar medidas para dar todo su apoyo a aquel sector de la sociedad que ha venido sufriendo vulneraciones de sus derechos lingüísticos. Ésta es la mayor garantía para el

respeto mutuo entre los ciudadanos y para la convivencia lingüística. Los poderes públicos vascos trabajan cada día en esta dirección, como lo ha venido haciendo *Elebide* desde su puesta en funcionamiento y lo seguirá haciendo, con más ahínco si cabe, a lo largo del 2009.



ELEBIDE

EL CAMINO RECORRIDO Y EL QUE QUEDA POR ANDAR

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 entre las ciudadanas y ciudadanos vascos. *Elebide* constituye, por tanto, una decidida apuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística que responde al compromiso público que adquirimos para la legislatura 2005-2009.

Desde su creación, *Elebide* ha destacado por su actividad. No se ha limitado a la mera recepción de quejas y sugerencias, sino que, además de todo esto, ha realizado un seguimiento exhaustivo de cada caso, de forma que para cada incidencia pudiera encontrarse una solu-

ción. En este sentido, las funciones propias de *Elebide* son tres: promover y garantizar los derechos lingüísticos ofreciendo todo su apoyo a la ciudadanía, establecer un procedimiento para hacer efectiva dicha garantía, y colaborar con las administraciones y organismos afectados en la implantación de soluciones satisfactorias.

El servicio se pone en marcha en el momento en que un ciudadano o ciudadana manifiesta su queja, consulta o sugerencia, que puede ser presentada bien a través del teléfono 012, o bien enviando un e-mail a la página web de *Elebide*: www.euskara.euskadi.net/elebide. Junto con el mensaje, las personas interesadas deben hacer constar sus datos personales, así como



una descripción detallada del hecho que motiva la queja. Cumpliendo lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre para la Protección de Datos, *Elebide* garantiza la protección de los datos de carácter personal.

Una vez presentada la queja, consulta o sugerencia, ésta es analizada por los servicios jurídicos de *Elebide*, quienes deciden, según su interpretación, sobre su admisión o no admisión a trámite. El resultado de dicha diligencia se notifica en todo caso a la persona interesada. Una vez admitida a trámite la incidencia, *Elebide* la deriva hacia el departamento, organismo, administración pública o entidad competente, en función de la naturaleza del hecho denunciado, quien en el plazo de quince días debe informar al respecto. *Elebide*, por su parte, ofrece al organismo competente el asesoramiento necesario a fin de hallar una solución satisfactoria. Una vez arbitrada esta solución, se notifica la misma a la persona interesada y se cierra la incidencia.

Tal y como se puede comprobar a lo largo de todo el proceso, la proactividad es y ha de ser una de las señas de identidad de la política lingüística en general y de *Elebide* en particu-

lar. *Elebide* quiere ser un servicio proactivo, y no solamente reactivo. Quienes sufran la vulneración de sus derechos lingüísticos deben recibir el apoyo y la cercanía de la administración; cada organismo público ha de conocer de primera mano las vulneraciones de derechos lingüísticos que se producen en su ámbito; cada vulneración ha de vincularse a una determinada solución. Pero, por encima de todo, los ciudadanos y ciudadanas han de ser conscientes de unos derechos lingüísticos que necesitan de una aceptación social cada vez mayor.

Impulsados por este propósito, en la primavera de 2008 pusimos en marcha la campaña “Gizarte elebiduna lortzeko egiten dugu lan” (*Trabajamos por una sociedad bilingüe*) con el objetivo de profundizar en la sensibilización ciudadana y concienciar, tanto a la sociedad como a los empleados públicos, sobre el derecho que asiste a la ciudadanía a la hora de elegir la lengua de uso. Esa campaña ha servido para que informemos a miles de ciudadanos y ciudadanas de que disponen de un servicio como *Elebide*, al que acudir cuando sientan que sus derechos lingüísticos han sido conculcados de alguna manera; *Elebide*, por su parte, se compromete a tramitar estas quejas



y sugerencias, y a ponerse en contacto con la entidad correspondiente a la búsqueda de una resolución efectiva y satisfactoria.

La experiencia de estos últimos años demuestra que la vulneración de derechos lingüísticos se produce, fundamentalmente, por un doble motivo: la exclusión de uno de los idiomas en el paisaje lingüístico, o la no atención bilingüe en servicios de atención al público. A la vista de todo ello, la campaña impulsada por *Elebide* optó por reproducir situaciones similares: los anuncios de prensa y radio representaban contextos de vulneración de derechos lingüísticos, mientras que los folletos divulgativos se centraban en dar a conocer el servicio *Elebide* a la ciudadanía.

La primera memoria de actividad se publicó en el año 2007, y la que ahora presentamos corresponde a 2008. Durante este año se ha tramitado un número mayor de incidencias en comparación con el 2007, y además ha aumentado también la cifra de incidencias resueltas de forma satisfactoria. Estamos satisfechos del camino recorrido hasta el momento, pero ello no es obstáculo para que reconozcamos que aún no podemos hablar de una igualdad de oportunidades real y efectiva en el uso de

las dos lenguas oficiales: todavía nos queda un largo camino por recorrer. La realidad sociolingüística, la ideologización excesiva, la falta de información, las inercias y usos lingüísticos, entre otros factores, todavía perduran, y suponen un freno a la consecución de una plena igualdad de oportunidades.

En definitiva, debemos avanzar, con paciencia y pragmatismo, pero sin pausa; despacio, pero con decisión. Debemos trabajar para superar los obstáculos, sin actitudes negativas ni dramatismos, sin buscar mala fe o falta de voluntad detrás de cada vulneración, pues sabemos que por lo general no son fruto de posturas negativas, sino de la inercia imperante durante largos años. Es necesario denunciar la conculcación de derechos, pero estas denuncias sólo son válidas en la medida en que nos sirven para identificar problemas. Lo que realmente nos motiva y nos impulsa es encontrar una solución para esos derechos que han sido vulnerados. Es ahí donde queremos demostrar nuestra eficacia: protegiendo a la ciudadanía, solucionando los problemas, creando un ambiente favorable a esta resolución, y ofreciendo para ello toda nuestra experiencia y colaboración.

MEMORIA 2008

SEGUNDO AÑO DE ELEBIDE

Número de incidencias

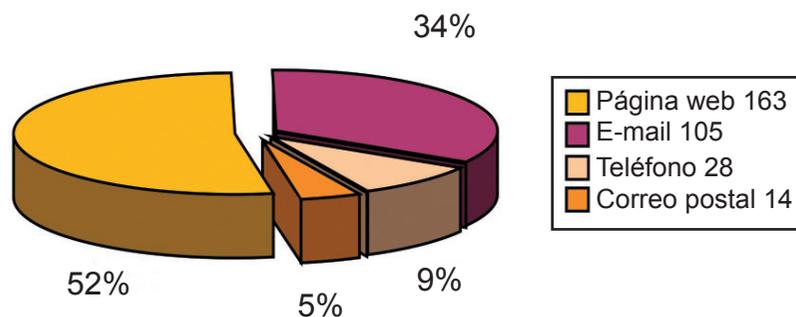
Durante el año 2008, Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 310 incidencias. Si lo comparamos con el índice del año anterior (248 incidencias), veremos que la demanda de la ciudadanía ha aumentado un 25%.

Canal de recepción de las incidencias

El 52% del total, es decir, 163 incidencias se presentaron a través de la página web. Durante el año 2008, la Viceconsejería de Política Lingüística puso en marcha una nueva aplicación

informática, y gracias a ella, además de la mejora de la gestión automatizada del conjunto de procedimientos desarrollados en Elebide, se ha logrado establecer un nuevo vínculo para una

Gráfico 1: **Canal de recepción de las incidencias.**



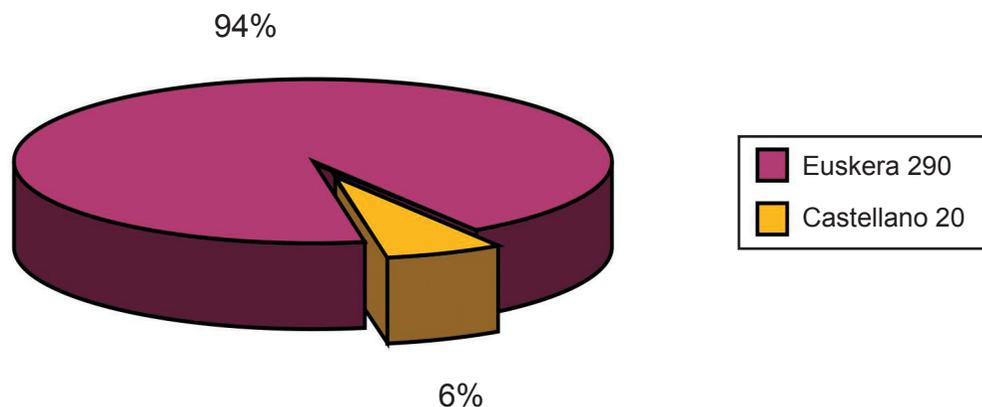
relación integral con los ciudadanos. Tal y como muestran los datos, los esfuerzos para impulsar la vía telemática han tenido una gran acogida: la página web inició su andadura en mayo del 2008, y la mayoría de los ciudadanos han hecho uso de esta herramienta para ponerse en contacto con el servicio Elebide.

Además de la página web, los ciudadanos y ciudadanas continúan utilizando el resto de canales de comunicación; así, se recibieron 105 incidencias a través del e-mail (34%), 28 (9%) por teléfono y 14 ciudadanos (5%) eligieron el correo postal para contactar con Elebide.

Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

Durante el año 2008, 9 de cada 10 ciudadanos que acudieron a Elebide (en total, 290) utilizaron el euskera para presentar su incidencia, y 20 usuarios optaron por el castellano. En la mayoría de estos 20 casos, los usuarios denunciaron la vulneración del derecho de uso del castellano. Por su parte, suponen unos pocos casos, aquellos que utilizan el castellano como lengua de relación con Elebide para denunciar incidencias en las que el euskera es el idioma supuestamente objeto de la conculcación de derechos.

Gráfico 2: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia.



Incidentes aceptadas / no aceptadas

Durante el 2008, de las 310 incidencias presentadas, 5 no fueron aceptadas; es decir, no se inició ningún procedimiento, ya que tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide concluyó que no existía vulneración de leyes o derechos. Hay que tener en cuenta que Elebide sólo tramita aquellas quejas que respondan a casos recogidos por la ley; y en estas incidencias no se encontraron fundamentos jurídicos suficientes para su tramitación. Las 305 incidencias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Tipología de las incidencias tramitadas

El 89% de las incidencias recogidas por Elebide durante 2008 son quejas que guardan relación con la vulneración de los derechos lingüísticos. Por tanto, 271 de las 305 incidencias son quejas. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 16 consultas, 17 sugerencias y una única solicitud.

La mayoría de las quejas hicieron referencia a los siguientes temas: la imposibilidad de relacionarse con la administración tanto de forma oral

Gráfico 3: **Incidentes aceptadas / no aceptadas.**

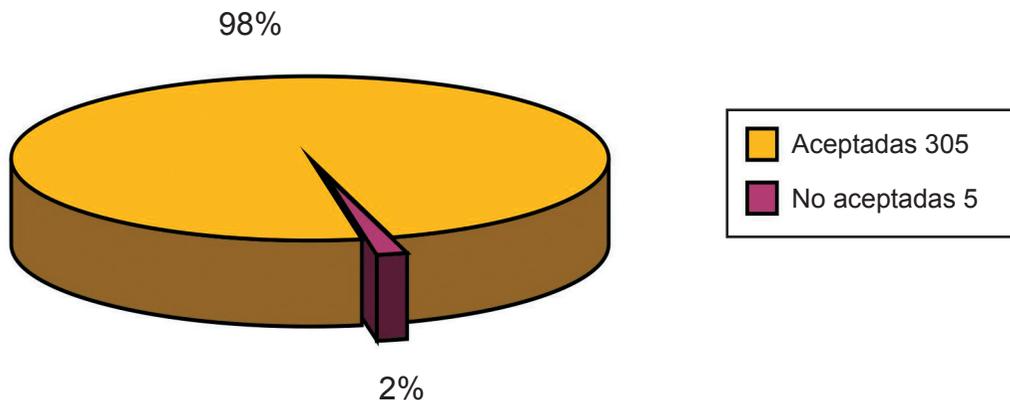
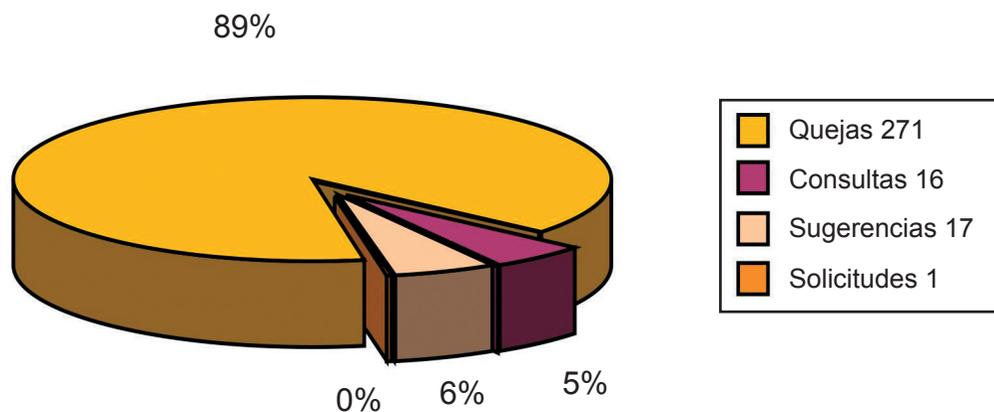


Gráfico 4: Tipología de las incidencias tramitadas.



como escrita en un idioma determinado, y errores detectados en la señalización o rotulación.

Si nos centramos en las consultas, el tema más recurrente es la equivalencia entre títulos o certificados de conocimiento del euskera; este tipo de consultas se realizaron sobre todo a partir de la publicación del Decreto 64/2008 del 8 de abril, por el que se establecen las equivalencias de los títulos y certificados del conocimiento del euskera y se adaptan el marco común europeo de referencia. La publicación de dicho Decreto (BOPV, núm. 71, del 18 de abril de 2008) despertó la curiosidad de los ciudadanos, y multiplicó el número de con-

sultas. Además, debemos mencionar que las administraciones locales y las empresas privadas también remitieron diversas consultas sobre derechos lingüísticos.

En la sección de sugerencias, ésta fue la propuesta más repetida: aunque se garantice el bilingüismo, algunas páginas web utilizan el castellano por defecto. La propuesta propone ir más allá y priorizar el euskera, ya que eso redundaría en favor de la normalización del idioma.

En cuanto a la única solicitud recibida, el usuario se mostró en contra de la implantación del modelo lingüístico único en euskera dentro

del sistema educativo de la CAPV, y pidió que dicho modelo no se aplicara.

Tipología de las quejas tramitadas

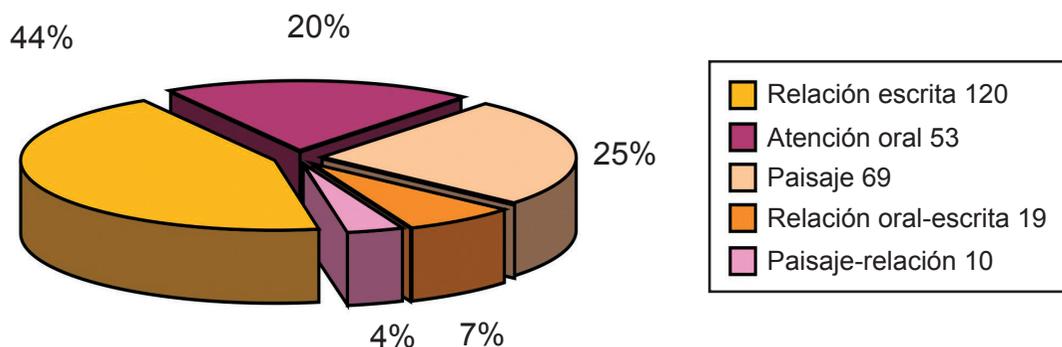
Tal y como hemos mencionado, las 271 quejas tramitadas en Elebide pueden clasificarse en tres grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones por escrito, vulneraciones ocurridas en comunicaciones orales y vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...). Los demás números que aparecen en el gráfico 5 corresponden a casos de diversas vulneraciones mencionadas dentro de una misma queja.

El 70% de estas quejas se sitúan en el contexto de la administración pública o municipal: algunas de estas administraciones no garantizan aún el derecho de uso del idioma deseado por el usuario, tanto en las comunicaciones escritas como en las orales. En las demás quejas se denunciaron conductas de empresas privadas y empresas del sector de servicios.

Si comparamos estos datos con la memoria de 2007, las cifras y la casuística resultan muy similares: el año pasado también se aproximaban al 70%.

Si nos centramos en las relaciones de comunicación oral, se presentaron 53 quejas en

Gráfico 5: **Tipología de las quejas tramitadas.**



las que los ciudadanos denunciaron la vulneración de su derecho a ser atendidos en euskera; en cuanto a las relaciones escritas, se recibieron 120 quejas en las que se denunció que las instituciones sólo utilizaron el castellano en su atención a los ciudadanos. Además, en 19 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos tanto orales como escritos.

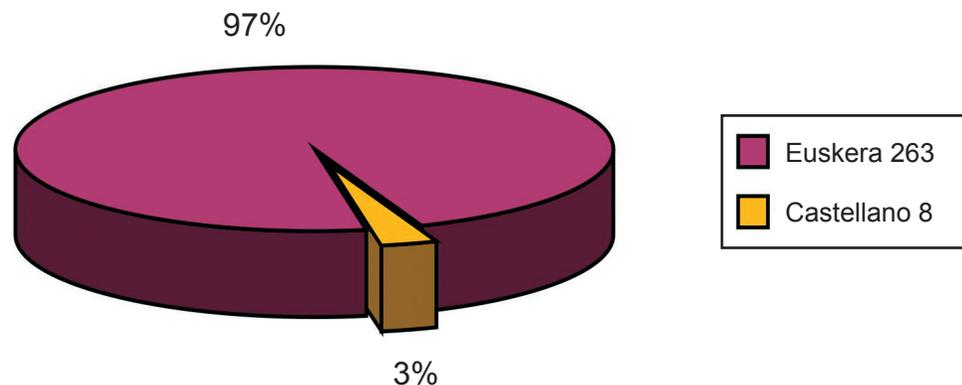
Por otra parte, las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico, concretamente 69, se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en 10 casos hacen referencia a vulnera-

ciones por parte de alguna institución, al haberse detectado errores en el paisaje lingüístico.

Lengua en la que se ha producido la vulneración

En 263 quejas de las 271 quejas presentadas, el euskera es la lengua en la que se ha producido la vulneración, y en 8 lo es el castellano. Si acudimos a la memoria del año pasado, comprobaremos que los datos son muy parecidos. Independientemente de los notables progresos registrados en los últimos 25 años en el proceso

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



de normalización del euskera, se constata aún la desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas. 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.

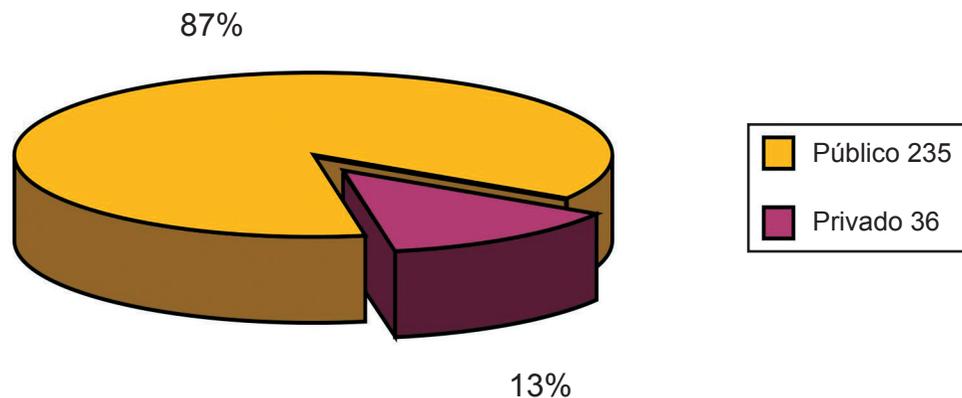
Las quejas en las que se denuncia no haber podido hacer efectivo el derecho de uso del castellano se circunscriben al ámbito de relaciones por escrito en administraciones municipales y otras instituciones. En algunos pocos casos

esta atención al ciudadano o ciudadana se habría producido únicamente en euskera, y se habrían puesto en tela de juicio así los derechos de aquellos ciudadanos que desean ser atendidos en castellano.

Quejas según ámbito

El 87% de las quejas (235 incidencias) correspondieron a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 13% se circunscribió al ámbito privado.

Gráfico 7: **Quejas según ámbito.**



Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 45% de las quejas se presentaron contra la Administración General de la CAPV.

Si tenemos en cuenta el ámbito público, en 2007 más de la mitad de las quejas (65%) estaban dirigidas a la Administración General de la CAPV; por tanto, en 2008, este porcentaje ha disminuido un 20%.

En el caso de las administraciones locales, ha ocurrido todo lo contrario: durante 2008 las quejas contra estas instituciones han aumentado considerablemente, pasando de 34 quejas en 2007 (21%) a 80 (34%) en el 2008. De estas 80 quejas cuyo destinatario es una administración local, 14 corresponden a ayuntamientos alaveses, 55 a ayuntamientos vizcaínos, y 11 a ayuntamientos guipuzcoanos. En el caso de estas administraciones locales, la casuística general de las quejas es muy similar a la del año pasado: en general hace referencia a la no atención presencial en euskera, notificaciones monolingües en castellano, páginas web sólo disponibles en castellano y señalización permanente o provisional monolingüe en castellano (nombres de calles, señales de tráfico o de obras...). Se

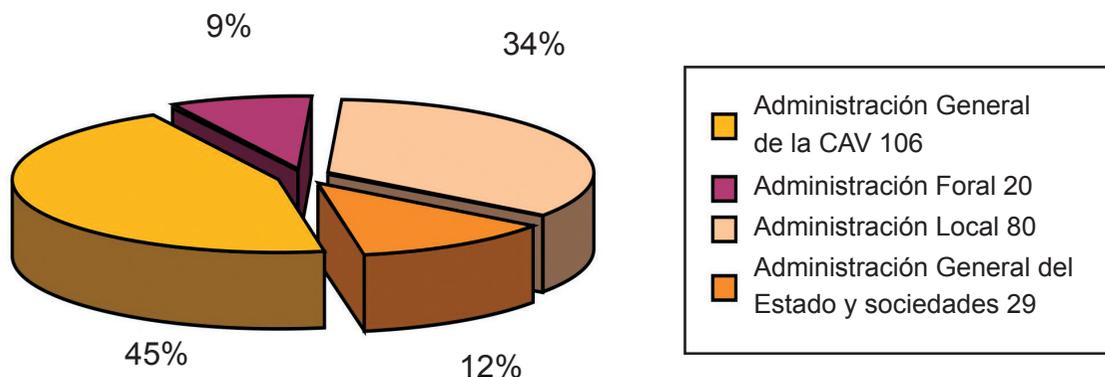
han formulado asimismo algunas quejas por la presencia minoritaria y subordinada del euskera en programas de actos y programaciones municipales.

En cuanto a las administraciones forales, el número de quejas presentadas en 2007 fue de 11, lo cual suponía el 7%, y en 2008 se han registrado 20 quejas en total (9%): La Diputación Foral de Álava ha recibido 3 quejas, la de Vizcaya 7, y la de Guipúzcoa 10. Al igual que en la administración pública, la tipología de las quejas coincide con la del año pasado: ausencia de atención personal y telefónica en euskera, notificaciones monolingües en castellano, señalización sólo en castellano... La mayoría de estas quejas han ido dirigidas contra empresas contratadas o subvencionadas por dichas diputaciones forales. La realidad indica 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.

Por otro lado, las denuncias contra la Administración General del Estado y sus instituciones y sociedades (RENFE, ADIF, Correos...) aumentaron en 2008: el porcentaje casi se duplicó, pasando de un 7% a un 12%. En general, la tipología de las quejas es muy similar a la ya mencionada: falta de atención personal y telefónica en euskera, notificaciones monolingües en castellano... Además, también se recogieron quejas en el sentido de que, aún hoy en día, resulta imposible realizar en el Registro Civil la inscripción en euskera de los recién nacidos. Según lo dispuesto por la Ley 12/2005, que modifica el artículo 23 de la Ley del Registro Civil de 1957, la inscripción se realizará en el idioma

que aparece en el documento: si el documento es bilingüe, la inscripción se realizará en el idioma que desee el interesado. Además, las páginas, impresos y sellos de los libros del Registro Civil estarán disponibles en los dos idiomas oficiales. Para ello, la ley establecía un plazo de tres meses desde su entrada en vigor, y claro está, ese plazo expiró ya hace tiempo. Por otro lado, la Ley 10/1982 del 24 de noviembre, que regula el uso del euskera, dispone en el artículo 9 que en las relaciones con la Administración de Justicia, todos los ciudadanos tendrán el derecho de elegir el idioma oficial que quieran, y que los documentos, escritos y procedimientos judiciales presentados y realizados en euskera ten-

Gráfico 8: Quejas contra el ámbito público.



drán completa validez. Aunque la ley lo disponga, cabe afirmar que hoy en día todavía no se garantiza la aplicación efectiva de ese artículo.

Quejas contra la Administración General de la CAPV

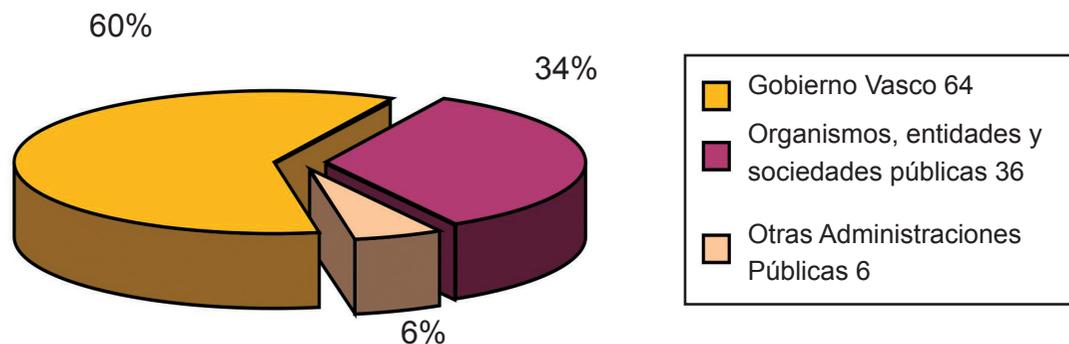
Tal y como mencionamos anteriormente, la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca ha sido la destinataria de 106 quejas: de ellas 64 corresponden al Gobierno Vasco; 36 a entidades y sociedades públicas; y otras 6 a otras administraciones públicas.

El número de quejas no ha variado mucho; pero los porcentajes, en cambio, sí que han

cambiado significativamente: en 2008, los organismos autónomos no fueron objeto de quejas, y por ello, a pesar de que las cifras cuantitativas sean similares, el porcentaje que les corresponde es mayor.

La tipología de dichas quejas es muy similar a la que presenta el conjunto de administraciones: déficit en la atención directa al ciudadano, impidiendo de hecho a éste utilizar el euskera como lengua de relación con la administración, comunicaciones escritas sólo en castellano, tratamiento subordinado del euskera en relación con el castellano, errores en las comunicaciones y publicaciones en euskera...

Gráfico 9: **Quejas contra la Administración General de la CAPV.**



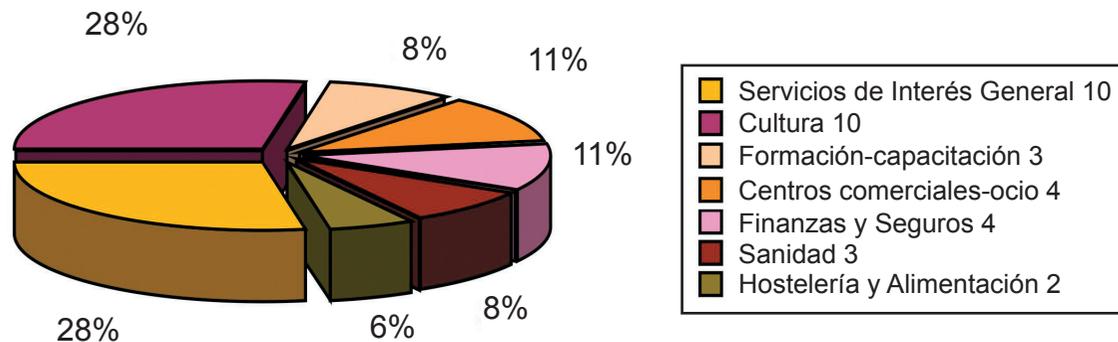
También es similar el objeto de las 36 quejas presentadas en el caso de entes y sociedades públicas dependientes del Gobierno Vasco. Osakidetza sigue siendo objeto de la mayor parte de estas quejas, ya que 19 ellas fueron dirigidas a dicha institución (el año pasado fueron 27). Estas son las denuncias más importantes presentadas contra Osakidetza: la no atención telefónica en euskera, personal no vasco-hablante, papelería monolingüe en castellano, contenidos de la web sólo en castellano, rotulación temporal y permanente únicamente en castellano o con errores en euskera.

En cuanto a otras administraciones públicas, la Universidad del País Vasco ha sido objeto del mayor número de quejas. Los ciudadanos denuncian la atención personal y telefónica sólo en castellano, y la publicación de algunos contenido de la web exclusivamente en esta lengua. Esa situación posiblemente mejorará, al haber entrado en vigor el Plan Director del Euskera de la UPV/EHU.

Quejas en el ámbito privado

De las 276 quejas presentadas en Elebide durante el 2008, 36 corresponden al ámbito priva-

Gráfico 10: Quejas en el ámbito privado.



do. Las quejas hacen referencia a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, 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.

Tal y como muestran los datos, Elebide también recogió algunas quejas dirigidas al ámbito privado, al amparo del Decreto 123/2008 del 1 de julio, sobre Los Derechos Lingüísticos de

Consumidores y Usuarios. A pesar de que este Decreto haya aumentado y especificado las obligaciones lingüísticas de las empresas, también es cierto que les concede un plazo para que puedan adaptarse a dicha normativa.

Aún así, Elebide dio trámite a estas quejas con el objetivo de favorecer que estas entidades vayan adoptando de forma paulatina las medidas necesarias para ir asegurando el cumplimiento de dicho Reglamento.

RESUMEN

ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

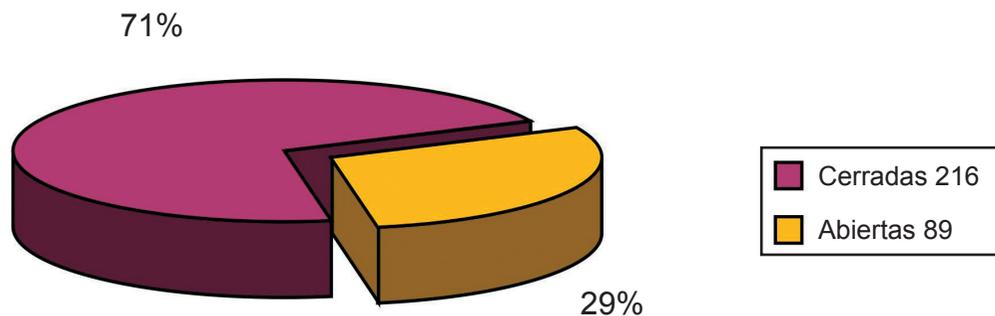
Situación de las incidencias

A día 31 de diciembre de 2008, 216 de las 305 incidencias tramitadas por Elebide estaban ya cerradas; es decir, 216 quejas, cuya información y resolución eran competencia de Elebide, se encontraban ya resueltas. La mayoría de las restantes

89 incidencias se recogieron en el último trimestre; por tanto, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2009.

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

Gráfico 11: **Situación de las incidencias.**



Tipología de las incidencias cerradas

En lo que se refiere a las 16 consultas, a finales de año todas se encontraban cerradas. Cuando recibe una consulta, Elebide la estudia y en caso de necesitar información complementaria, la recaba. Al completar el informe, se le remite al solicitante, y, previa conformidad de éste, se procede al cierre de la incidencia.

En cuanto a las 17 sugerencias presentadas, 3 están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución receptora, para que ésta reflexione sobre ella y dé una respues-

ta o elabore el correspondiente informe. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica al ciudadano, y en caso de que éste no disponga lo contrario, se procede al cierre de la incidencia. Las 14 sugerencias restantes continúan en proceso de tramitación.

Durante el 2008 se registró una sola solicitud, y a finales de año estaba ya cerrada. En este caso, aunque Elebide no haya llevado esta solicitud hasta el final de su procedimiento, la institución receptora de la misma no ofreció ninguna respuesta, y por tanto, la solicitud se canceló y la incidencia quedó cerrada.

Gráfico 12: **Tipología de las incidencias cerradas.**

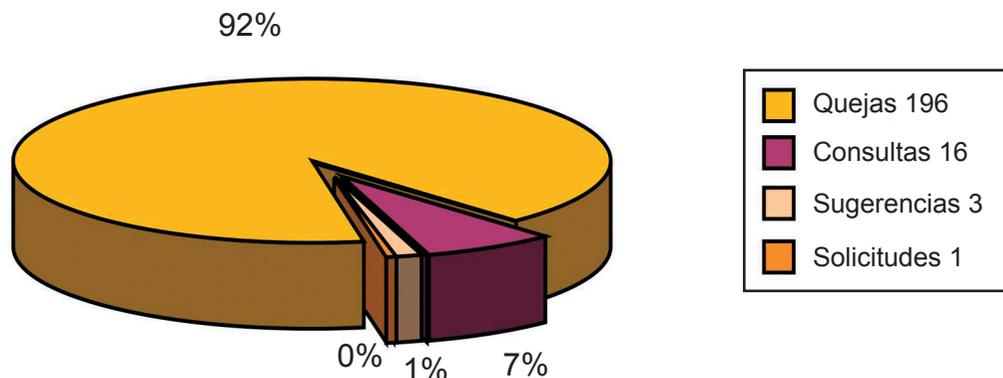
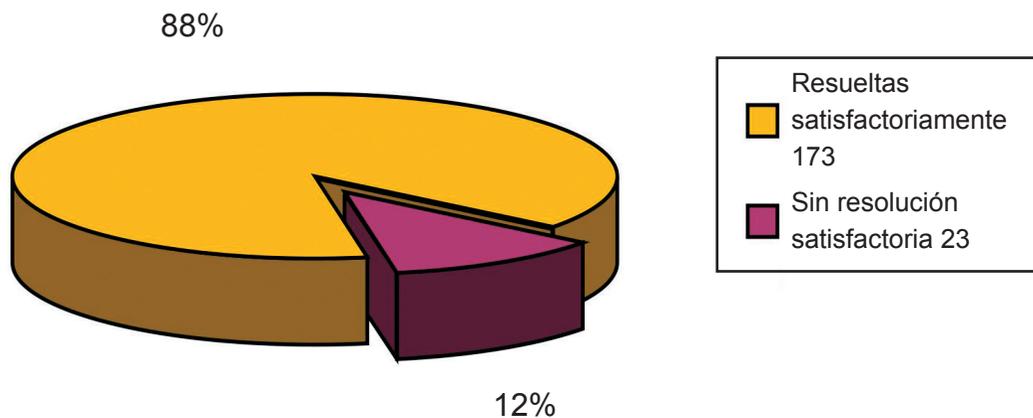


Gráfico 13: Resolución de las quejas.



Resolución de las quejas

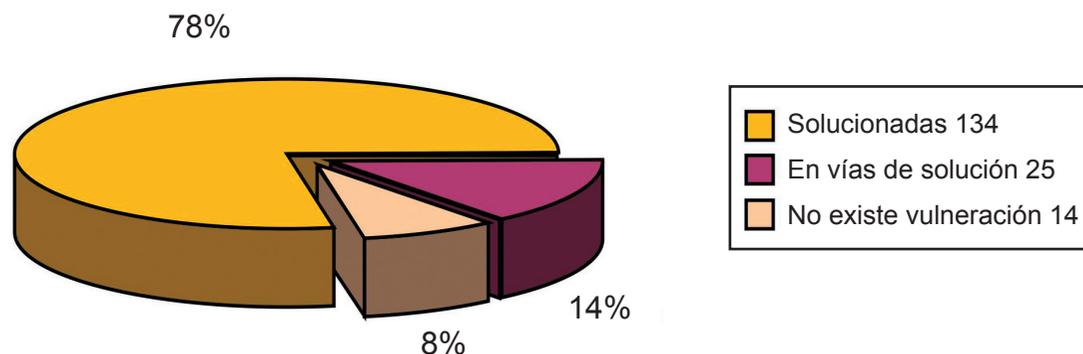
Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen dos posibilidades: que hayan tenido una resolución satisfactoria, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de solución; o lo contrario: una resolución insatisfactoria. Todos estos detalles se recogen en el gráfico 13.

Quejas resueltas satisfactoriamente

En 173 casos, las quejas se han solucionado. Elebide considera que la queja ha tenido una re-

solución satisfactoria en caso de que la incidencia que la ha provocado se encuentre en alguna de estas tres 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 los ciudadanos. Por supuesto, posteriormente, al reclamante se le ha comunicado la solución, y éste ha mostrado su conformidad.

Gráfico 14: **Quejas resueltas satisfactoriamente.**

- **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 manifestado que está trabajando 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 ninguna.

Quejas sin resolución satisfactoria

En 23 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 tres intentos para contactar con la institución afectada y encontrar una solución. Pero la institución no ha dado ninguna respuesta.

- **No satisfacción del reclamante:** la institución ha ofrecido una respuesta explicando lo ocurrido, pero el ciudadano no ha quedado satisfecho con las razones aducidas. Elebide ha intentado conseguir un acercamiento entre ambas partes, pero cada uno se ha mantenido en su postura ini-

cial y ha sido imposible alcanzar un acuerdo.

- **Interrupción del procedimiento:** el procedimiento se ha interrumpido, ya que la institución ha solicitado más detalles de lo ocurrido, y el ciudadano no los ha remitido a Elebide.

Gráfico 15: **Quejas sin resolución satisfactoria.**

