

ELEBIDE

MEMORIA

2013

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Salburuordetza

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



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

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

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2014

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

Edición: 1ª, abril de 2014

Tirada: 1.000 ejemplares

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

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: www.euskara.euskadi.net/elebide

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Imprime: Gráficas Irudi

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE	Guía de una camino que debemos hacer juntos	
	Cristina Uriarte Toledo. Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura	7
ELEBIDE	Diligentes con nuestro cometido	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Viceconsejero de Política Lingüística	9
MEMORIA 2013		11
RESUMEN	ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO	23

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



ELEBIDE

GUÍA DE UNA CAMINO QUE DEBEMOS HACER JUNTOS

CRISTINA URIARTE TOLEDO
CONSEJERA DE EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA

Elebide es el instrumento que se ha puesto en manos de la ciudadanía para que se respeten los derechos lingüísticos de esta. Su función es garantizar que la ciudadanía pueda ejercer los derechos reconocidos en la normativa, y establecer vías para la resolución de la vulneración de derechos en los casos en que estos no se respeten. Toda la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de Euskadi tiene reconocidos sus derechos lingüísticos, y estos derechos tienen que ser protegidos en los dos ámbitos establecidos por la normativa: tanto en el público como en el privado. “Decir y hacer” no son siempre caras de la misma moneda, no, por lo menos, en cuestiones de derechos, y tampoco en lo que respecta a los derechos lingüísticos.

Se ha avanzado mucho en los últimos años, pero aún tenemos un largo camino que recorrer. De hecho, hoy en día, las administraciones

públicas, y, en menor medida, las entidades privadas que están dentro del ámbito de aplicación de la Ley 6/2003 de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, han dado pasos decididos en el respeto de los derechos de la ciudadanía. Aun así, todavía hay mucho trabajo que hacer.

Por otro lado, las administraciones cada vez utilizan más Internet y las redes sociales para comunicarse. En la sociedad de hoy en día, sobre todo, entre los más jóvenes, esas son las vías de comunicaciones más habituales. Hay que poner especial atención a estos canales de comunicación, que hasta hace bien poco eran secundarios. No debemos olvidar que muchos/as ciudadanos/as, y cuanto más jóvenes más acentuadamente, utilizan, sobre todo, estos medios en sus relaciones diarias. En estos canales de comunicación, también hay que



respetar las opciones lingüísticas de la ciudadanía, al menos, tanto como se respetan en los canales tradicionales.

Por todo ello, respetar y hacer que se respeten los derechos lingüísticos es una tarea esencial; en esa tarea, resultará útil y beneficioso establecer protocolos de actuación tanto para la ciudadanía, como para las administraciones públicas, ya que están al servicio de aquella. Para que esto ocurra, hay que informar debidamente de los protocolos

existentes a los empleados y empleadas que trabajan al servicio de las administraciones públicas, ya que son ellos y ellas, al fin y al cabo, quienes tratan directamente con la ciudadanía. Para garantizar los derechos de esta, cuanto más se tome en consideración el criterio lingüístico, más cerca estaremos de ser una sociedad más cohesionada y equilibrada.

Estamos trabajando en ello, y queremos ser más eficaces. Empeñamos nuestra palabra.



ELEBIDE

DILIGENTES CON NUESTRO COMETIDO

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

La memoria de *Elebide* de 2013 nos muestra dos ideas principales: en primer lugar, todavía hay un largo recorrido de mejora para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, puesto que no son lo mismo el reconocimiento formal de los derechos lingüísticos y el que estos sean respetados siempre en la práctica; y, en segundo lugar, hay que insertar el criterio lingüístico en el ámbito privado, como se ha hecho en el ámbito público, y en los ámbitos que se ha insertado el criterio lingüístico hay que comunicarlo debidamente a los empleados y empleadas de la entidades.

Como demuestra esta memoria, las denuncias de la ciudadanía han aumentado en el plazo de un año. Esto de por sí no es malo, ya que demuestra, por un lado, que la conciencia de la ciudadanía está aumentando; y, por otro lado, que la actitud de la Administración es proactiva.

Respecto al ámbito público, la Administración tiene la obligación de respetar y hacer que se respeten los derechos lingüísticos. El Gobierno Vasco, además del trabajo que realiza y ha realizado con los órganos de las entidades que han sido objeto de denuncias, ha querido informar a la ciudadanía, de la forma más efectiva, de que hay un servicio público a su servicio, para solucionar o poner en vías de solución las vulneraciones de sus derechos lingüísticos. Consecuencia de ello, se puede afirmar que *Elebide* es más conocido: no solo por el aumento de denuncias, sino por el aumento de denunciantes.

La Administración que quiere ser cercana a la ciudadanía, en este caso, el Gobierno Vasco, tiene claro que para ofrecer servicios a la ciudadanía de la mejor manera posible, es necesaria una comunicación mutua, fácil y ágil.

Estamos empeñados en ello, dado que tenemos claro que es la propia ciudadanía, el mejor “indicador” para saber en qué tienen que mejorar los servicios públicos.

De esta memoria de *Elebide* 2013, quisiera volver a subrayar el aumento de denuncias recibidas en el ámbito privado. Este dato pone de manifiesto, por un lado, que las personas consumidoras y usuarias, entre los derechos que tienen reconocidos como clientes, tienen más interiorizados sus derechos lingüísticos, y, por otro lado, las entidades del ámbito privado, en general, todavía tienen un largo recorrido para insertar los criterios lingüísticos dentro de su cadena de procesos, como lo hacen con otros criterios. De hecho, las entidades privadas tienen que interiorizar que deben cumplir con los derechos lingüísticos reconocidos por la ley a las personas consumidoras y usuarias, ya que lo

que es un derecho para estas es una obligación para aquellas. Además, estas entidades tienen que ver con claridad que, para la consecución de su objetivo, el criterio lingüístico es un criterio complementario y beneficioso dentro de sus procesos de calidad, ya que es un punto clave para aumentar su clientela.

Además, insertar el criterio lingüístico no discrimina a nadie. Es más, no insertar el criterio lingüístico puede crear discriminación para un segmento de su clientela, por no respetar su opción lingüística. Uno de los retos más importantes de *Elebide* será concienciar a las entidades privadas de los beneficios que puede generar insertar los criterios lingüísticos en sus procesos de calidad. Los beneficios repercutirán en las personas consumidoras y usuarias, y en las propias entidades privadas. Los beneficios repercutirán en toda la sociedad vasca.

MEMORIA 2013

Número de incidencias

Durante el año 2013, Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 359 incidencias. Si lo comparamos con el índice del año anterior (340 incidencias), veremos que la demanda de la ciudadanía ha aumentado un 5 %.

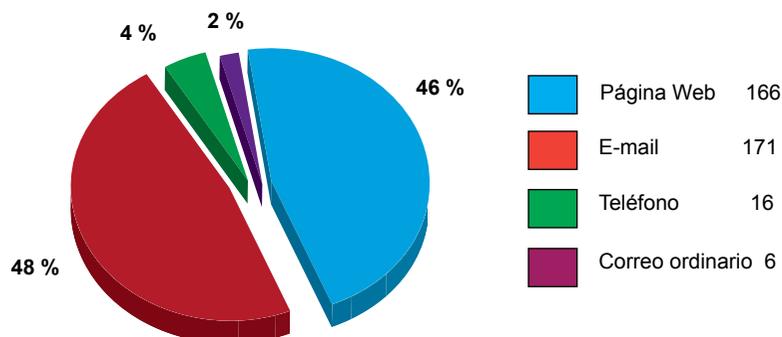
Canal de recepción de las incidencias

De todas las incidencias, 171, es decir, el 48 % se han presentado mediante correo electrónico,

y 166 (46 %), a través de la página Web. Así, el 94 % de la ciudadanía ha utilizado la vía telemática, y, el resto, el 6 %, ha utilizado las vías clásicas.

Aunque las incidencias recibidas por teléfono y correo ordinario siguen con la tendencia a la baja, se han recibido 16 incidencias por teléfono (4 %), y seis (2 %) a través del correo ordinario. Elebide ha mantenido estos canales para la ciudadanía que no quiere o no puede hacer uso de las vías telemáticas.

Gráfico 1: Canal de recepción de las incidencias



Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

Durante el año 2013, el 95 % de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide, concretamente, 340, ha elegido el euskera para relacionarse con el Servicio, y 19, el castellano. Respecto a estos últimos 19 casos, ocho se refieren a consultas realizadas con relación a los derechos lingüísticos; en otros ocho casos, los denunciantes han afirmado que se les ha vulnerado el derecho a usar el castellano; y, en tres casos, aunque se ha denunciado que se le ha vulnerado el derecho a usar el euskera, han utilizado el castellano para contactar con Elebide.

Incidencias aceptadas / no aceptadas

Durante 2013, de las 359 incidencias presentadas, 10 no fueron aceptadas; es decir, no se inició ningún procedimiento, ya que tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide concluyó que no había base jurídica para tramitar la incidencia. Hay que tener en cuenta que Elebide solo 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 349 incidencias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Gráfico 2: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

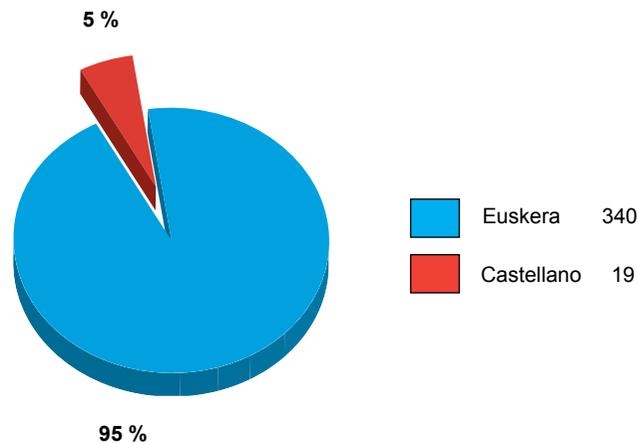
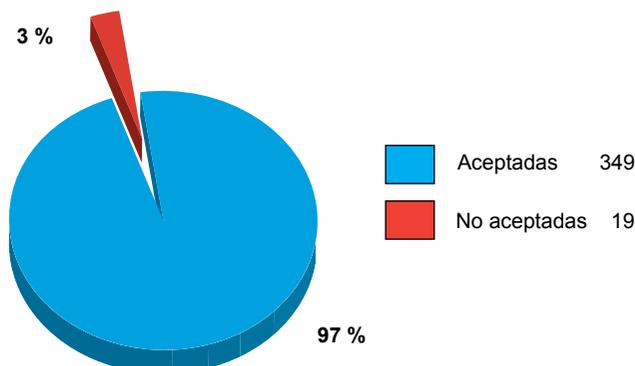


Gráfico 3: Incidencias aceptadas / no aceptadas



Tipología de las incidencias tramitadas

El 87 % de las incidencias recogidas por Elebide durante 2013 son quejas que guardan relación con la vulneración de los derechos lingüísticos. Por tanto, 304 de las 349 incidencias son quejas. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 19 consultas, 18 sugerencias y ocho solicitudes.

La mayoría de las quejas hicieron referencia a los siguientes temas: la imposibilidad de relacionarse con la Administración tanto de forma oral como escrita en un idioma determinado, y errores detectados en la señalización o rotulación.

Si nos centramos en las consultas, tres consultas han sido realizadas por empresas o entidades privadas, para conocer las obligaciones que tienen ante la ciudadanía y las personas consumidoras en materia lingüística; desde la administración local hemos recibido cinco consultas, debido a dudas en la interpretación normativa de materia lingüística; ocho personas particulares han consultado los derechos lingüísticos que les asisten ante la administración; y, por último, se han recibido tres consultas en relación con los perfiles lingüísticos en puestos de la administración.

En lo que respecta a las sugerencias, su objetivo fundamental es concienciar a las administraciones públicas y a las entidades privadas para que adopten una postura

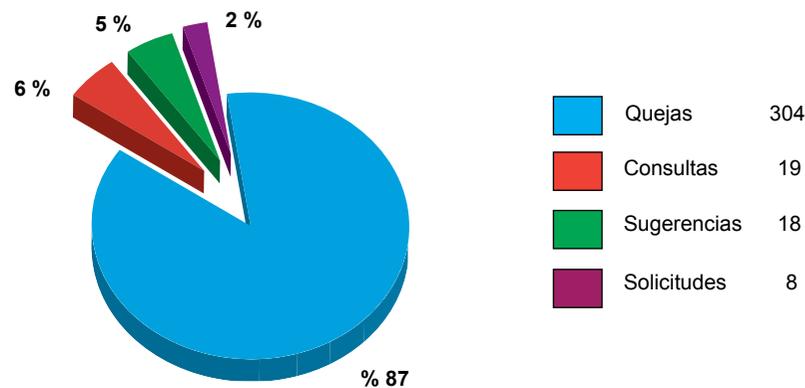
proactiva en el ámbito de los derechos lingüísticos; así, si una persona ha presentado una queja, aun no habiendo vulneración de derechos según la normativa vigente, pero si la entidad objeto de la queja ha adquirido un compromiso para la normalización del uso del euskera, se le ha sugerido que dé un paso más en dicho compromiso; en ocho casos, se ha solicitado a empresas productoras o etiquetadoras de la Comunidad Autónoma de Euskadi que etiqueten sus productos también en euskera; en otros siete casos, se ha solicitado que inserten publicidad y carteles también en euskera; y, por último, en tres casos, aunque la entidad haya hecho uso tanto del euskera como del castellano y no hayan incurrido en vulne-

ración de derechos, se les ha sugerido que tomen medidas para facilitar más el uso del euskera.

Respecto de las ocho solicitudes, la mayoría han sido dirigidas a las administraciones públicas: ofrecer formación en euskera, emitir películas infantiles en euskera en ETB1, establecer perfiles lingüísticos de manera que se garantice el servicio en euskera para la ciudadanía.

Es de destacar que en el año 2013 hemos recibido 10 sugerencias más, siete quejas más, seis solicitudes más y una consulta más, es decir, todas las tipologías de las incidencias tienden al alza.

Gráfico 4: **Tipología de las incidencias tramitadas**



Tipología de las quejas tramitadas

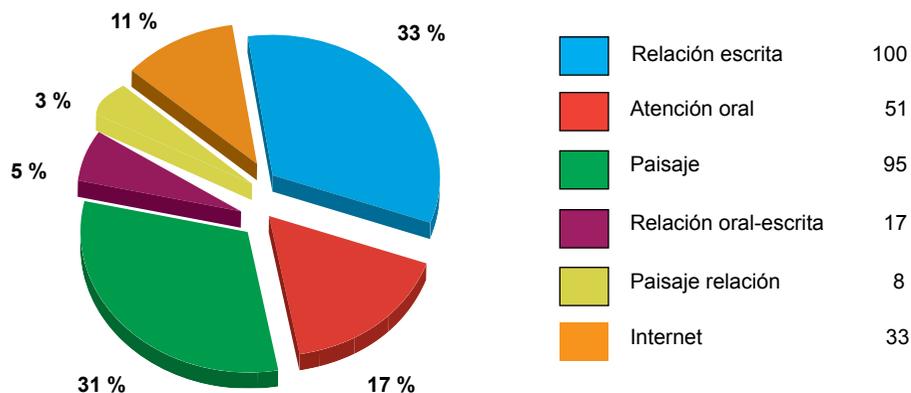
Tal y como hemos mencionado, las 304 quejas tramitadas en Elebide en 2013 pueden clasificarse en cuatro grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones por escrito, vulneraciones ocurridas en comunicaciones orales y vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...), y las que se han dado en Internet y redes sociales. Los demás números que aparecen en el gráfico 5 corresponden a casos de diversas vulneraciones mencionadas dentro de una misma queja.

Centrándonos en las relaciones escritas, se han recibido 100 quejas denunciando que la administración ha utilizado únicamente el castellano

para comunicarse por escrito; respecto a las relaciones de comunicación oral, se han recibido 51 quejas en las que la ciudadanía denuncia la vulneración de su derecho a ser atendida en euskera. Además, en 17 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos, tanto orales como escritos.

Si comparamos estos datos con los datos del año 2012 (en 2012 fueron 108 las quejas en las relaciones escritas, 76 en la comunicación oral, y 22 para ambas vulneraciones), se advierte que el número de quejas recibidas con relación a las relaciones escritas ha disminuido muy poco, pero el número de quejas por comunicación oral ha disminuido ostensiblemente, es decir, de 76 a 51.

Gráfico 5: Tipología de las quejas recibidas



Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico, concretamente, han sido 95, 18 más que en 2012. Estas quejas se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en ocho casos hacen referencia a vulneraciones por parte de alguna institución, tanto al relacionarse con la ciudadanía, como en lo referente al paisaje lingüístico.

Por último, las vulneraciones normativas realizadas en Internet y redes sociales han sido 33. Es sabido que en los últimos años, las administraciones y las demás entidades utilizan cada vez más estos medios para ofrecer sus servicios, y, como en los otros medios, se han recibido varias quejas al respecto.

Lengua en la que se ha producido la vulneración

En 296 quejas de las 304 presentadas, el uso del euskera es la lengua en la que se ha produci-

do la vulneración, y en ocho lo es el uso del castellano. Si acudimos a las memorias de años anteriores, comprobaremos que los datos son muy parecidos. Independientemente de los notables progresos registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización del euskera, se constata aún la desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas a favor del castellano. Por tanto, debemos seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar progresiva pero decididamente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre el euskera y el castellano.

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 las administraciones. En algún caso aislado, se ha procedido únicamente en euskera, y no se han tenido totalmente en cuenta los derechos lingüísticos de las personas que querían recibir en castellano los mensajes de la Administración.

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

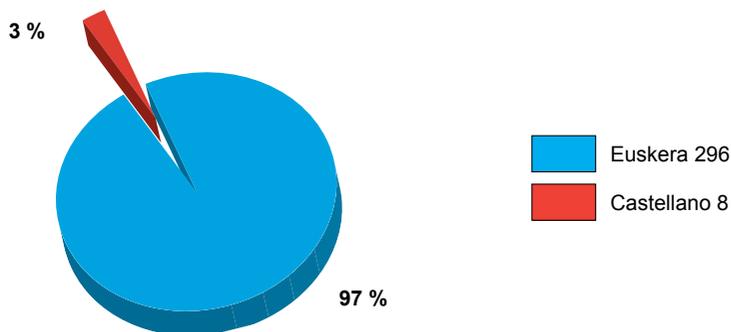
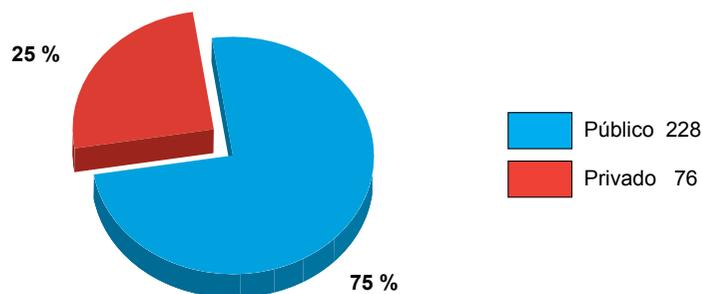


Gráfico 7: Quejas según el ámbito



Quejas según ámbito

El 75 % de las quejas (228 quejas) correspondieron a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 25 % (76 quejas) se circunscribió al ámbito privado.

Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 37 % de las quejas están dirigidas a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por lo tanto, comparando con los datos de 2012, no hay cambios significativos.

En las administraciones locales, la cantidad de quejas recibidas se ha mantenido en cifras de 2012, pero, si lo analizamos por territorios históricos, destaca que en los municipios de Bizkaia ha disminuido el número de quejas, y,

en cambio, en los municipios de Álava y Gipuzkoa ha aumentado. Los municipios de Álava han recibido 12 quejas, y en 2012 fueron ocho. En el caso de los municipios de Gipuzkoa, en 2013 recibieron 12 quejas, y en 2012 fueron seis. Y, tal como se ha mencionado, los municipios de Bizkaia en 2012 fueron objeto de 52 quejas, mientras que en 2013 han sido 46.

De las 70 quejas recibidas contra la administración local, 12 han sido para municipios de Álava, 46 para municipios de Bizkaia, y 12 para municipios de Gipuzkoa. Si nos centramos en la casuística general de las quejas, es muy similar a la del año anterior: páginas Web solo 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.

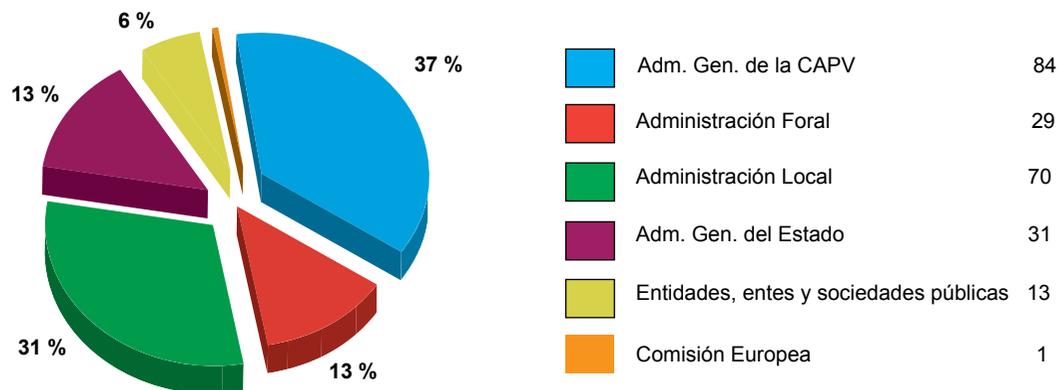
Respecto a los ayuntamientos alaveses, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha sido objeto de ocho quejas, y los ayuntamientos de Oyón-Oion, Elciego, Llodio y Amurrio han recibido una queja cada uno. Respecto a los ayuntamientos gipuzkoanos, el Ayuntamiento de Donostia ha sido objeto de tres quejas, los ayuntamientos de Berastegi y Eibar dos, y Segura, Irun, Zumarraga y Zarautz una cada una. En cuanto a los ayuntamientos bizkainos, Bilbao y sus sociedades públicas han sido objeto de 14 quejas en total; los ayuntamientos de Durango y Ortuella seis; el Ayuntamiento de Barakaldo cuatro; Berriz y Portugalete dos; y, los ayuntamientos de Abadiño, Abanto y Ciérvana, Amorebieta-Etxano, Bakio, Basauri, Erandio, Ermua, Errigoiti, Mallabia y Santurtzi han recibido una queja cada uno. Por último, la Mancomunidad de la Merindad de Durango ha recibido dos quejas, las cuales han sido clasificadas en este apartado.

En cuanto a las administraciones forales, han tenido una pequeña subida: en 2011 se produjeron 19 quejas (9 %); en 2012 fueron 23 (10 %), y, en 2013, 29 quejas (12 %).

La Diputación Foral de Álava ha recibido tres quejas, una menos que en 2012. La Diputación Foral de Gipuzkoa una única, como en 2012, aunque una vez terminado el procedimiento Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos. La Diputación Foral de Bizkaia, por su parte, recibió 25 quejas en 2013, siete más que en 2012.

En las diputaciones, al igual que en la administración local, la tipología de las quejas son parecidas a las del año anterior: notificaciones monolingües en castellano, falta de atención oral en euskera, y, sobre todo, señalización solo en castellano... La mayoría de estas quejas han

Gráfico 8: **Quejas en el ámbito público**



ido dirigidas a 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.

Respecto de las quejas de entidades, entes y sociedad públicas de las cuales forman parte más de una administración, en total, se han recibido 13 quejas: el Consorcio de Transportes de Bizkaia ha sido objeto de cuatro quejas, Metro Bilbao ha sido objeto de tres quejas, el Museo Marítimo Ría de Bilbao ha sido objeto de dos quejas, y BEC, el museo Ekainberri, Artium y la Mancomunidad de la Merindad de Durango ha recibido una queja cada una.

En cuanto a la Administración General de Estado, y sus entidades y sociedades públicas (RENFE, ADIF, Correos...), han mantenido el número de quejas: el porcentaje ha bajado del 15 % al 14 %, sin cambios significativos. Las quejas, en general, son las mencionadas anteriormente: no dar atención personal en euskera, notificaciones realizadas únicamente en castellano, señales en los medios de transporte, páginas Web, anuncios insertados en prensa.

Por último, la Comisión Europea ha recibido una queja debido a que organizó un concurso de

traducciones destinado al alumnado de enseñanzas medias, pero no incluían el euskera dentro de las opciones de idiomas a traducir.

Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV

Tal y como mencionamos anteriormente, la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca ha sido la que más quejas ha recibido: 84 en total, de ellas, 32 dirigidas al Gobierno Vasco, 9 menos que en 2012; y 52 dirigidas a entidades y sociedades públicas.

La tipología de dichas quejas es muy similar a la que presenta el conjunto de administraciones: déficit en la atención directa a la ciudadanía, trasladando de hecho la elección de uso de la lengua de relación con la Administración a la ciudadanía, comunicaciones escritas realizadas solo 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 52 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, aunque el número de quejas dirigidas a dicha institución fueron 20 (el año anterior fueron 21). Estas son las denuncias más importantes dirigidas a Osakidetza: la no atención telefónica en euskera, personal no vascohablante en la atención al público, papele-

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

Son de mencionar las 11 quejas que ha recibido Lanbide, por el servicio de notificaciones por sms y por no atender en euskera a las personas que han acudido a sus oficinas.

En cuanto a otras administraciones públicas, la Universidad del País Vasco ha sido objeto de nueve quejas, cuatro más que el año anterior; Euskotren cuatro; EITB tres, Eusko Trenbide Sarea y la Fundación HAZI dos quejas cada una (esta última recibió las dos por la misma razón); y, por último, SPRI ha recibido una queja.

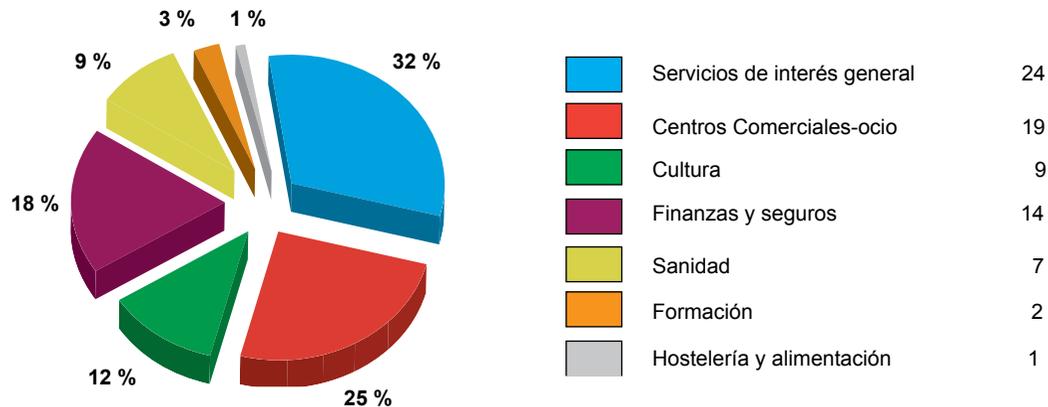
Quejas en el ámbito privado

De las 304 quejas presentadas en Elebide durante 2013, 76 corresponden al ámbito privado, comparando con los datos de 2012 han incrementado en un 4 %.

Las quejas hacen referencia tanto a las entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de interés general, grandes centros comerciales y de ocio, salud, formación, hostelería y alimentación, y finanzas y seguros.

Aunque las quejas del ámbito privado se reducen a un 25 %, ello no significa que las personas

Gráfico 9: Quejas en el ámbito privado





consumidoras y usuarias hayan sufrido menos vulneraciones de derechos lingüísticos en el ámbito privado, de hecho, todavía queda mucho por hacer en este ámbito.

En este sentido, se estima la necesidad de trabajar en dos líneas: por un lado, sensi-

bilizando e informando a las personas consumidoras y usuarias sobre los derechos lingüísticos que les asisten; y, por otro lado, informando, apoyando y sensibilizando a las entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 123/2008 de 1 de julio.

RESUMEN

ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

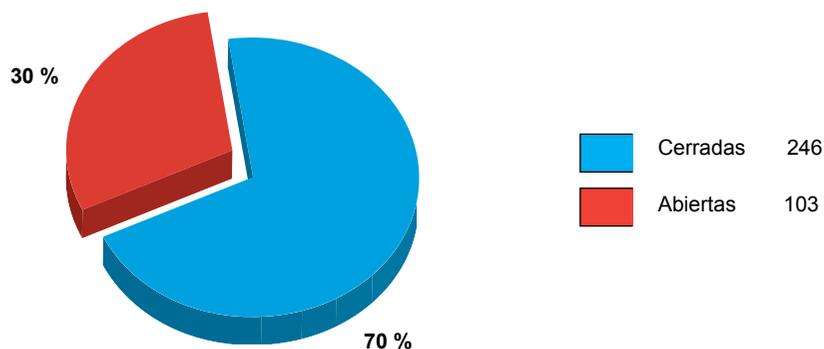
Situación de las incidencias

De las 349 incidencias tramitadas por Elebide en 2013, 246 están cerradas en el primer trimestre del 2014, es decir, se habían informado y resuelto. Las restantes 103 incidencias se recogieron en el último trimestre;

por tanto, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2014.

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

Gráfico 10: **Situación de las incidencias**



Tipología de las incidencias cerradas

Respecto a las quejas, 207 están cerradas, y las restantes 97 se están tramitando.

En lo que se refiere a las 19 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, este se remite a la persona solicitante, y, previa conformidad de esta, se procede al cierre de la incidencia.

En cuanto a las 18 sugerencias presentadas, 16 están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución destinataria, para que esta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el correspondiente informe. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo

comunica a la persona que presentó la sugerencia, y, en caso de que esta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la incidencia. La sugerencia aún abierta sigue su procedimiento.

Durante 2013 se registraron ocho solicitudes, de las cuales cuatro ya están cerradas, y en las cuatro restantes se está a la espera de que la entidad responda.

Resolución de las quejas

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades: que hayan tenido una resolución satisfactoria, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de solución; lo contrario, una resolución insatisfactoria; y, finalmente, la falta de vulneración de derechos lingüísticos siempre referidos a la normativa vigente.

11. grafikoa: **Tipología de las incidencias cerradas**

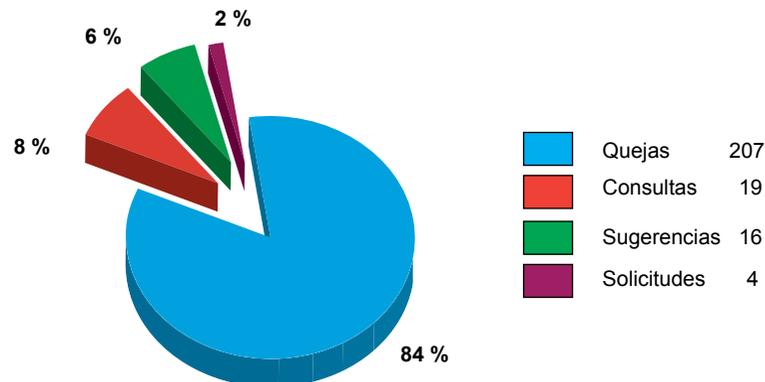
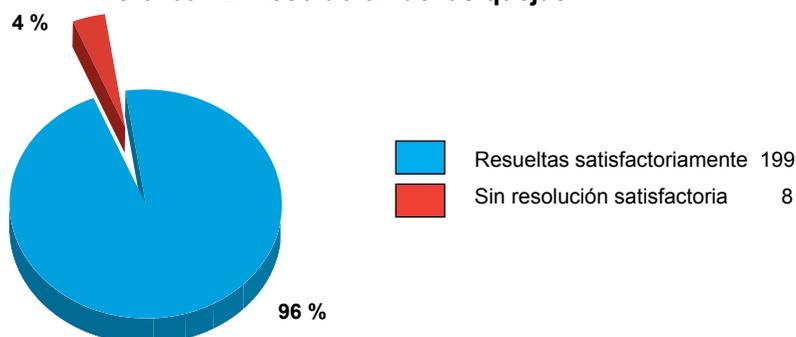


Gráfico 12: Resolución de las quejas



Quejas resueltas satisfactoriamente

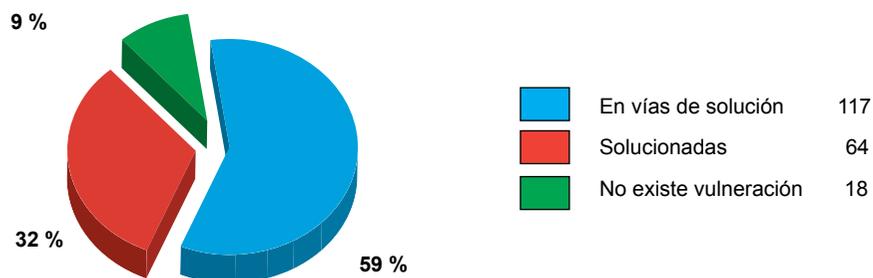
En 199 casos, las quejas se han solucionado. Elebide considera que la queja ha tenido una resolución satisfactoria en caso de que la incidencia que la ha provocado se encuentre en alguna de estas tres situaciones:

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 la ciudadanía.

En vías de resolución: a la institución le resulta imposible solucionar de forma inmediata el hecho que motiva la queja, ya que esta tiene dificultades para garantizar el bilingüismo. De todas formas, la institución ha manifestado que está trabajando de forma progresiva para conseguir dicho objetivo.

Gráfico 13: Quejas resueltas satisfactoriamente



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

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.

Quejas sin resolución satisfactoria

En ocho 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.

No satisfacción de la persona reclamante: la institución ha ofrecido una respuesta explicando lo ocurrido, pero no ha dado solución para el caso concreto que se ha denunciado, y/o no ha adquirido compromiso para garantizar en el futuro los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

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

