



# ELEBIDE

## MEMORIA

# 2016

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA**  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

**DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA**  
Viceconsejería de Política Lingüística



**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2017

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Edición: I<sup>a</sup>, junio de 2017

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

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.eus/elebide](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

## ÍNDICE

ELEBIDE	MÁS DE UNA DÉCADA AL SERVICIO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Miren Dobaran Urrutia. Viceconsejera de Política Lingüística	7
MEMORIA 2016		9
RESULTADOS		25



# ELEBIDE

## MÁS DE UNA DÉCADA AL SERVICIO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

Según lo dispuesto en el artículo 14.2.m) del Decreto 82/2017 de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Cultura y Política Lingüística, se atribuye a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas la función de “Ayudar a las ciudadanos y a los ciudadanos que así lo soliciten, a defender sus derechos lingüísticos, ofrecer 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, a través del Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos – Elebide, regulado mediante el Decreto 150/2008, de 29 de julio”. La presente Memoria de 2016 del Servicio Elebide viene a cumplir dicha función.

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 ciudadanía vasca y sus derechos lingüísticos constituyen el núcleo de Elebide. Se trata de un servicio público dirigido a la ciudadanía, que nació además con la decidida vocación de ser el referente para toda la ciudadanía 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 la ciudadanía, 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.

Elebide es un servicio activo que realiza un seguimiento exhaustivo de cada caso, a fin de lograr una resolución satisfactoria para cada incidencia. Así, puede afirmarse que 9 de cada 10 incidencias recogidas en 2016 se encuentran resueltas y cerradas.

Tomando en consideración la evolución del servicio desde su creación, puede afirmarse que, en general, el número de incidencias se ha incrementado de forma homogénea año tras año. Es de suponer que el Servicio Elebide es cada vez más popular entre la ciudadanía y las personas usuarias, y que la sociedad, en general, muestra cada vez más confianza en este servicio.

Las quejas recogidas en el presente informe corresponden a diferentes ámbitos y sectores: al ámbito de las relaciones con la Administración, al

de la atención sanitaria, a los sectores públicos y privados, etc. En 2016 se ha observado un incremento de las incidencias relacionadas con Internet y las redes sociales, respecto a las registradas en años anteriores. Es una prueba de que las Administraciones utilizan cada vez más el entorno digital para ofrecer sus servicios a la ciudadanía.

También se han recogido solicitudes dirigidas a mejorar la calidad del euskara, es decir, encaminadas a corregir ciertas frases incorrectas, algunas de las cuales aparecían en las redes sociales.

Para concluir, quiero agradecer a la ciudadanía que se ha dirigido al Servicio Elebide, porque cuando nos dan a conocer sus quejas, dudas o sugerencias nos proporcionan información precisa sobre conculcaciones de los derechos lingüísticos. Hay que agradecer también, el esfuerzo y el trabajo que están realizando las instituciones y organismos receptores de quejas por garantizar los derechos lingüísticos. Gracias a las quejas de la ciudadanía, las instituciones han reforzado su compromiso con los derechos lingüísticos y han tomado las medidas oportunas para que dichas vulneraciones no se repitan en el futuro.

Conociendo nuestros defectos, y sobre todo rectificándolos, es como avanzamos.



# MEMORIA ELEBIDE 2016

## Número de incidencias

Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 576 incidencias durante el año 2016. Si las comparamos con las del año anterior (789), las incidencias registradas por Elebide en 2016 han disminuido en un 27%.

No obstante, debemos destacar que el año 2015 fue un año excepcional en lo que al número de incidencias se refiere debido a las campañas de presentación de incidencias dirigidas a Osakidetza y Osatek, que motivaron el aumento de las mis-

mas. En el 2016, si bien también se han registrado algunas campañas de este tipo, el número de incidencias recibidas ha sido menor. De cualquier forma, tomando en consideración la evolución del servicio desde su creación, y dejando aparte el año 2015, las cifras alcanzadas en Elebide en 2016 han mantenido su tendencia natural al alza.

En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución del número de incidencias desde la creación de Elebide.

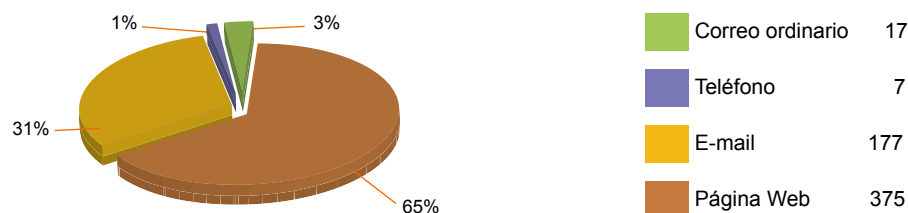
Año	Número de incidencias
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576

### Canal de recepción de las incidencias

375 del total de incidencias (65%) se han presentado a través de la página web y 177 (31%) mediante correo electrónico. Así, el 96% de la ciudadanía ha utilizado la vía telemática, y el restante 4% ha optado por otros canales.

En lo referente a estos últimos, se han recibido 7 incidencias por teléfono, 1 más que el ejercicio anterior, y 17 por correo ordinario, 11 más que en el 2015. A pesar de la escasa utilización de estos canales, Elebide los mantendrá para aquellos ciudadanos y ciudadanas que no deseen o no puedan hacer uso de las vías telemáticas.

Gráfico 1: canal de recepción de las incidencias



### Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

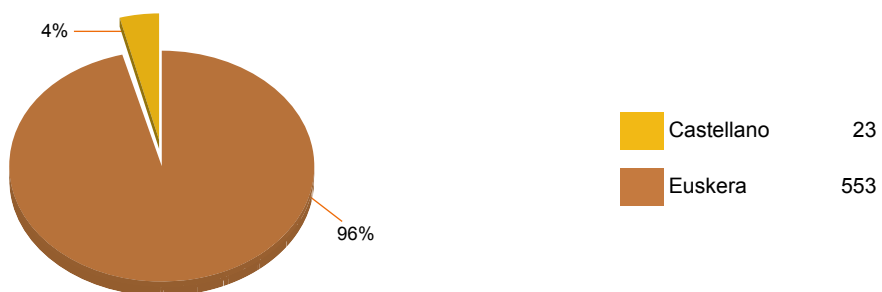
Durante el año 2016 el 96% de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide (553 casos) ha elegido el euskera para relacionarse con el Servicio; y el 4% (23 casos), el castellano. Respecto a estos últimos, 5 se refieren a consultas realizadas en relación con la normativa sobre derechos lingüísticos, 1 a una solicitud, y los otros 17 casos han sido quejas.

### Incidencias aceptadas / no aceptadas

A lo largo de 2016, de las 576 incidencias presentadas, 32 no han sido aceptadas; ya que, tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide ha concluido que no existía base jurídica para su tramitación o que se situaba fuera de sus competencias. Hay que tener en cuenta que Elebide sólo tramita aquellas quejas que responden a casos recogidos en la normativa jurídica, y en estas inci-



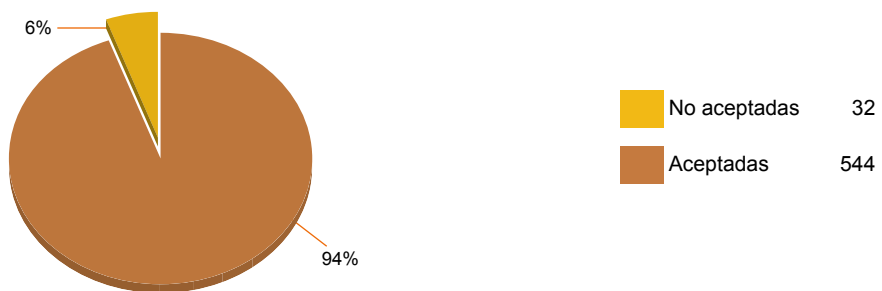
Gráfico 2: idioma utilizado en la presentación de la incidencia



dencias no se encontraron fundamentos jurídicos suficientes para su tramitación. Las 544 inciden-

cias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

Gráfico 3: incidencias aceptadas / no aceptadas



### Tipología de las incidencias tramitadas

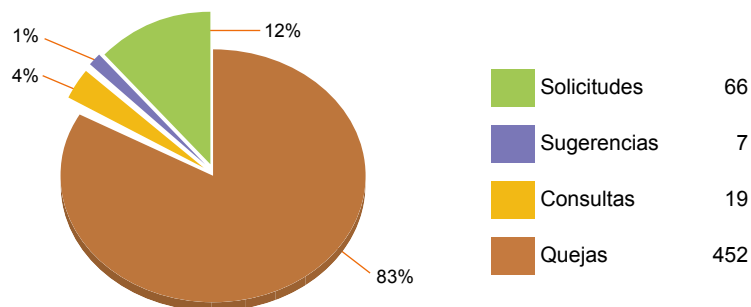
El 83% de las incidencias tramitadas por Elebide durante 2016 han sido quejas motivadas al considerar algunos/as ciudadanos/as que sus derechos lingüísticos han resultado vulnerados. Por tanto, 452 de las 544 incidencias responden a esta tipología. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 19 consultas, 7 sugerencias y 66 solicitudes.

En lo que respecta a las quejas y solicitudes, es preciso señalar que Elebide ha registrado un descenso con respecto al año anterior: ha pasado de recibir 470 quejas en el año 2015 a recibir 452 quejas en el 2016, así como de 271 solicitudes a 66. Como hemos mencionado con anterioridad, la explicación de este descenso se encuentra en la disminución del número de incidencias recibidas en las campañas dirigidas a Osakidetza y Osatek. Estos datos los analizaremos en el apartado correspondiente.

Respecto a las consultas, se ha preguntado fundamentalmente por las siguientes cuestiones: normativa en materia de derechos lingüísticos, derecho a usar el euskera en las relaciones con empresas privadas (compañías telefónicas, establecimientos hosteleros, clubes deportivos...), a traducir los apellidos al euskera, etc.

Centrándonos en 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, por ejemplo, a iniciativa de un ciudadano, se le ha sugerido a un establecimiento hostelero que la carta de menús expuesta a la entrada del local esté redactada, además de en otros idiomas, también en euskera. En otros casos, la sugerencia ha ido dirigida a las administraciones, a fin de que incrementen la presencia del euskera.

Gráfico 4: tipología de las incidencias tramitadas



## Tipología de las quejas tramitadas

Las 452 quejas tramitadas en Elebide a lo largo de 2016 se clasifican en cuatro grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones escritas, vulneraciones relacionadas con comunicaciones orales, vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...) y las producidas en Internet y en las redes sociales.

Además de estos cuatro tipos de vulneraciones, en el gráfico 5 se muestran casos en los que en una misma queja se han ocasionado diversas vulneraciones.

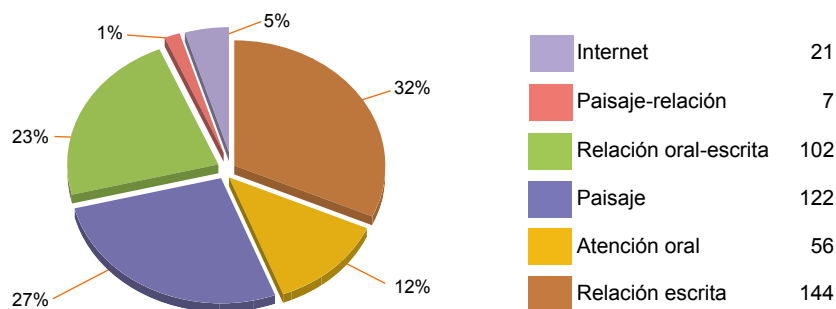
Centrándonos en las relaciones escritas, se han recibido 144 quejas para denunciar, en la mayoría de los casos, la utilización exclusiva del castellano por parte de la administración a la hora de comunicarse con la ciudadanía. Respecto a las comunicaciones orales, en las 56 quejas la ciudadanía denuncia la conculcación de su derecho a ser

atendida en euskera. Además, en 102 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos, tanto de forma oral como escrita.

Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico han alcanzado la cifra de 122. Estas quejas, básicamente, tienen su origen en carteles expuestos al público y redactados exclusivamente en castellano: rotulación vial, de obras y señales de tráfico; además, en 7 casos se ha denunciado que la vulneración por parte de alguna institución atañe tanto a la relación con la ciudadanía como al paisaje lingüístico.

Por último, las vulneraciones acaecidas en Internet y en las redes sociales han alcanzado la cifra de 21. Si compramos esta cifra con la obtenida en 2015 (11 vulneraciones) se observa un considerable aumento debido, posiblemente, a que empresas y administraciones utilizan cada vez más estos canales telemáticos para ofrecer sus servicios a la ciudadanía.

Gráfico 5: tipología de las quejas tramitadas



Si comparamos estos datos con los de 2015, obtenemos la siguiente tabla:

	2015	2016
Relación escrita	216	144
Atención oral	146	56
Relación oral-escrita	23	102
Paisaje	64	122
Paisaje-relación	10	7
Internet y Redes Sociales	11	21

### Lengua en la que se ha producido la vulneración

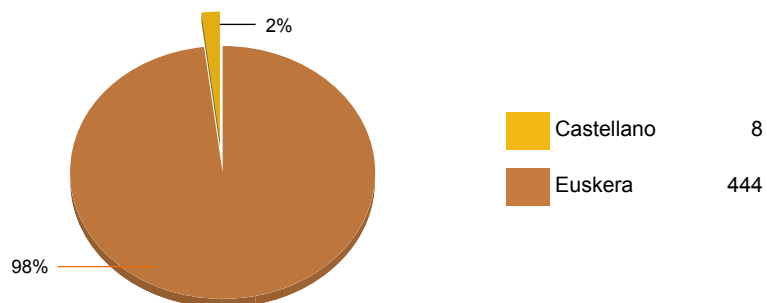
En 444 de las 452 quejas tramitadas ha sido el euskera la lengua en la que se ha producido la vulneración, y en 8 casos ha resultado ser el castellano. Independientemente de los notables avances registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización del euskera, se consta-

ta aún la desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas en favor del castellano. Por tanto, es preciso 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.

De las quejas en las que se ha denunciado no haber podido hacer efectivo el uso del castellano 5 se circunscriben al ámbito de las relaciones con las administraciones y 3 al ámbito de las empresas privadas (establecimientos comerciales y empresa distribuidora de energía).

De esos cinco casos acaecidos en el ámbito de las relaciones con las administraciones, en tres de ellos finalmente se ha resuelto que no existía vulneración ninguna de derechos lingüísticos y en los otros dos las administraciones han tomado en consideración las quejas presentadas adquiriendo el compromiso de que no se repitan hechos similares.

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

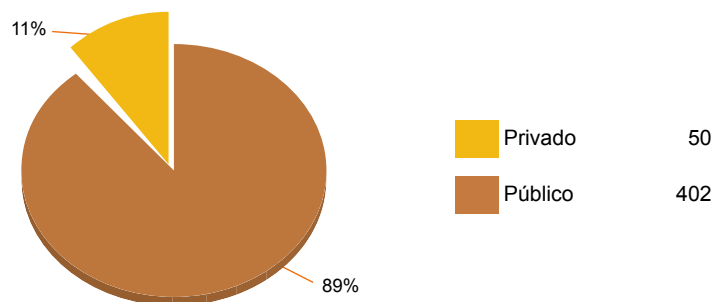


## Quejas según ámbito

El 89% de las quejas (402) corresponden a vulneraciones acaecidas en el ámbito público; y el 11% (50), al ámbito privado. Si comparamos es-

tas cifras con las del año anterior, constataremos que ha descendido algo el número de quejas correspondientes al ámbito público (de 420 a 402) y se han mantenido las del ámbito privado (50 quejas).

Gráfico 7: quejas según el ámbito



## Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 68% de las quejas han ido dirigidas al sector público de la CAE, que ha registrado 38 quejas menos que en año 2015.

En las administraciones forales la cantidad de quejas recibidas en 2016 ha aumentado considerablemente con respecto a 2015; este incremento se ha experimentado fundamentalmente en la Administración Foral de Bizkaia y sus entidades de-

pendientes, que han pasado de las 14 quejas del 2015 a las 23 quejas del 2016.

En las administraciones locales la cantidad de quejas recibidas también ha aumentado con respecto al 2015. Si analizamos las quejas por territorios históricos, se puede comprobar que, si bien el número de quejas dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia y Gipuzkoa ha aumentado, las correspondientes a Álava, por el contrario, han disminuido.

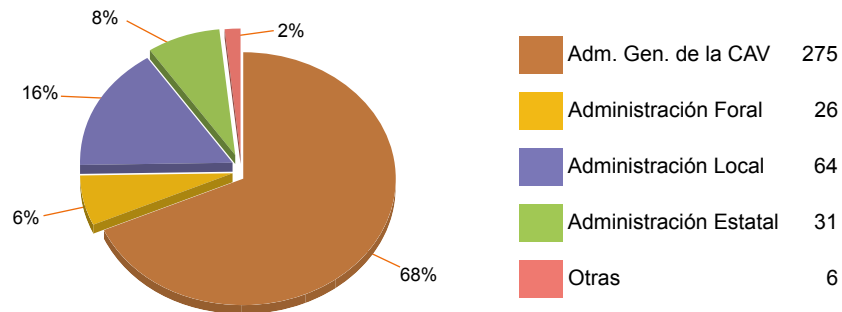
Con respecto a la Administración General del Estado y sus organismos, el número de quejas del 2016 es muy similar al del 2015.

En las siguientes tablas y gráficos observaremos mejor todos estos datos:

Tabla comparativa de las quejas en el ámbito público entre los años 2015-2016

	2015	2016
<b>Administración General de la CAV</b>	313	275
Gobierno Vasco	41	34
Entidades y sociedades públicas del GV	271	241
<b>Administración Foral</b>	17	26
Álava/Araba	2	2
Bizkaia	14	23
Gipuzkoa	1	1
<b>Administraciones locales</b>	55	64
Álava/Araba	5	4
Bizkaia	47	53
Gipuzkoa	3	7
<b>Adm. General del Estado</b>	29	31
<b>Otras</b>	6	6

Gráfico 8: quejas en el ámbito público



### Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV

El sector público de la CAE ha sido el que más quejas ha generado: 275 en total. De ellas 34 dirigidas al Gobierno Vasco (una cifra ligeramente inferior a la del año anterior) y 241 a entidades y sociedades públicas.

Con respecto a las 34 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, éstas se han repartido de la siguiente forma:

• Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura:	12
• Departamento de Administración Pública y Justicia:	8
• Departamento de Empleo y Políticas Sociales:	4
• Departamento de Seguridad:	4
• Lehendakaritza:	2
• Departamento de Hacienda y Finanzas:	2
• Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial:	1
• Departamento de Sanidad:	1

Los principales motivos por los que se han presentado las quejas han sido los siguientes:

- En las relaciones escritas: no se ha respetado la lengua elegida por la ciudadanía, se ha publicado en prensa un anuncio exclusivamente

en castellano, y en anuncios bilingües la dirección del Gobierno Vasco ha aparecido únicamente en castellano. Todas estas quejas se han resuelto satisfactoriamente.

- Relacionadas con la atención oral: fundamentalmente, por no atender en euskera de forma presencial o telefónica. En estos casos también, la mayoría de las incidencias se han resuelto satisfactoriamente; es decir, el servicio que ha originado la queja ha revisado los protocolos existentes para la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía y han recordado al personal dichos protocolos.
- En algunos apartados de la página web la información en euskera no se encuentra disponible o los textos en euskera contienen incorrecciones. Una de las quejas ha hecho referencia a la versión en castellano de la página, por mostrarse el nombre de la comarcas en euskera.
- Aplicación informática disponible para los/las empleados/as con textos en euskera incorrectos.
- No se ha respetado el modelo lingüístico elegido por el alumnado.

### Otras entidades del sector público de la CAE

El sector público de la CAE ha recibido 241 quejas, repartidas así:

- Osakidetza: 208
- UPV: 8

• Euskotren:	6
• Osatek:	6
• Lanbide:	4
• EITB:	3
• Biodonostia:	1
• Emakunde:	1
• Eustat:	1
• Hazi:	1
• SPRI:	1
• Visesa:	1

[Osakidetza](#), ha sido objeto de 208 quejas, y tal y como se ha mencionado con anterioridad, muchas de estas quejas se han presentado en el marco de las campañas puestas en marcha para la presentación de incidencias.

Concretamente, dentro de esas campañas Osakidetza ha recibido 83 quejas, 45 solicitudes y 2 sugerencias, un número de incidencias sensiblemente inferior al recibido en 2015 (142 quejas y 262 solicitudes). Estas incidencias recibidas han girado en torno a las siguientes cuestiones:

- Algunas personas solicitan que su lengua preferente de atención sea el euskera. Osakidetza ha informado de que hasta abril del 2015, por defecto, se recogía el castellano como lengua predeterminada, pero que desde esa fecha no se determina la lengua sin preguntar

previamente sobre este extremo. Asimismo, a principio de 2017 Osakidetza ha hecho pública la puesta en marcha de la campaña “elige tu lengua”, dirigida a que los/las pacientes elijan la lengua en la que quieren comunicarse.

- Otras exigen que su documentación y/o historia clínica esté redactada en euskera. En este caso Osakidetza ha manifestado que toda la documentación que los y las pacientes reciban de la historia clínica se traducirá progresivamente y que se está implantando de manera gradual la historia electrónica bilingüe.
- Algunas quieren recibir atención especializada (ginecología, cardiología, pediatría y traumatología) en euskera y solicitan que se pongan en marcha los circuitos mencionados en el Plan de Euskera de Osakidetza. Osakidetza ha manifestado que está promoviendo continuamente la oferta de la atención especializada en euskera, poniéndola al alcance de las personas interesadas. Respecto al servicio de pediatría, reconoce dicha carencia, puesto que por el momento no puede garantizar el servicio en euskera debido al problema que supone conseguir profesionales de pediatría y que además sepan euskera.
- Desean que en la OPE de Osakidetza, en vez de considerarse el conocimiento del euskera como mérito, se considere como un requisito obligatorio. En este sentido, Osakidetza ha manifestado que cumple lo establecido en la



normativa y que la adecuación de la normativa se ha realizado a través del II Plan de Euskera, en el que se recogen, entre otras cuestiones, el porcentaje de los puestos de trabajo en los que el euskera es un requisito.

- Desean recibir los informes de las ecografías en euskera o en ambos idiomas. Osakidetza ha informado de que por el momento le resulta imposible completar todas las ecografías en euskera o en bilingüe (por desgracia, siguen necesitando recurrir a la traducción), pero que no existe problema alguno para enviárselas a los/las pacientes que así se lo soliciten al médico de familia.

Al margen de estas campañas, las quejas dirigidas a Osakidetza han ascendido a 125 en total. Cabe señalar que 70 de las quejas se han presentado por colocar cartelera temporal y permanente exclusivamente en castellano o con errores en euskera, dirigida en algunos casos a la ciudadanía y en otros al personal de Osakidetza. Una vez conocidas estas incidencias, Osakidetza ha cambiado los carteles, o al menos ha iniciado los trámites para su sustitución.

Asimismo, se han recibido quejas por realizar Osakidetza algunas comunicaciones exclusivamente en castellano, dirigidas mayoritariamente a su personal. En todos los casos Osakidetza ha reconocido el error y ha adquirido el compromiso de remitir los mensajes en bilingüe.

En algunos casos no se ha garantizado la atención en euskera (llamadas telefónicas, mensajes recibidos en el contestador automático, realización de pruebas médicas en un hospital, cafetería de un hospital...), pero estas incidencias no han sido muy numerosas y Osakidetza ha tomado las medidas oportunas para solucionarlas; por ejemplo, recordando al personal los criterios lingüísticos para el uso de las lenguas oficiales.

También se ha denunciado que Osakidetza ha sustituido médicos que hablan euskera por médicos que no lo hacen. En estos casos, Osakidetza ha manifestado que en verano suele tener dificultades para encontrar médicos de familia y pediatras sustitutos que hablen euskera y acrediten el perfil lingüístico correspondiente.

**Osatek**, dentro de las campañas antes mencionadas, ha sido objeto de 11 quejas o solicitudes (en 2015 fueron 31 quejas o solicitudes), fundamentalmente por emitir informes de las resonancias magnéticas exclusivamente en castellano; los denunciadores han solicitado que sean redactados en bilingüe. Asimismo, ha sido objeto de otra queja por no garantizar la atención en euskera en el punto de información del nuevo hospital de Urduliz.

Respecto a las demás entidades (**EITB**, **UPV**, **Emakunde**, **Lanbide**, **Eustat**, **SPRI**, **Visesa**, **Biodonostia**, **Euskotren** y **Fundación Hazi**) los motivos principales de las quejas han sido los siguientes:

- En las relaciones escritas, por realizar notificaciones y enviar mensajes electrónicos exclusivamente en castellano. Estas entidades han corregido las notificaciones o han manifestado que tomarán medidas para que no se vuelvan a repetir.
- No atender en euskera a la ciudadanía (atención presencial y atención telefónica) y por no emitir por megafonía la información completa en euskera.
- Colocar carteles y rótulos exclusivamente en castellano. Estas incidencias se han resuelto favorablemente.
- Ofertar al personal un curso formativo exclusivamente en castellano. En este sentido, la entidad ha manifestado que en ocasiones no disponen de profesorado para impartirlos en euskera; no obstante, van a intentar a impartir más cursos en euskera.

En la queja recibida por Emakunde finalmente se ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos, y la referente al SPRI se ha archivado por no haber presentado el/la ciudadano/a la información requerida.

### *Diputaciones forales*

En 2016 las quejas dirigidas a las Diputaciones Forales han ascendido a 26.

La [Diputación Foral de Álava/Araba](#) ha recibido 2 quejas, aunque en una de ellas finalmente se ha

acreditado la falta de vulneración de derechos lingüísticos.

La [Diputación Foral de Bizkaia](#) y entidades dependientes de ella han recibido 23 quejas, 9 más que en 2015: 18 de ellas han correspondido a la Diputación Foral de Bizkaia, 3 a Interbiak, 1 a Bizkaikoa y 1 al Palacio Euskalduna.

La [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) ha recibido una queja, al igual que en los tres años anteriores.

Los motivos principales de las quejas han sido los siguientes:

- En las relaciones escritas: expedir tickets únicamente en castellano, tickets bilingües en los que la dirección consta exclusivamente en castellano, notificaciones administrativas bilingües en la que algunos datos constan solo en castellano... En estos casos han realizado las oportunas correcciones y/o se han tomado las medidas necesarias para evitar situaciones similares.
- En cuanto a las relaciones orales, en dos casos no se ha atendido por teléfono a la ciudadanía en euskera. Ante las quejas, las entidades han manifestado que lamentan las molestias ocasionadas a la ciudadanía y que enviarán a la plantilla un recordatorio de la normativa en materia lingüística.
- Colocar exclusivamente en castellano rótulos y señales, o colocar señales que contienen errores. La mayoría de estos rótulos y señales

estaban expuestos en las carreteras y auto-vías. Para solucionar las quejas, se han recolocado las señales o carteles con texto bilingüe o se han iniciado los trámites para su recolocación.

- En lo que se refiere a las comunicaciones a través de internet, se han utilizado imágenes en castellano para ilustrar unos tuit. Asimismo, en la versión en euskera de la web se han detectado varias oraciones con errores gramaticales. En el primer caso la entidad ha manifestado que se trata de un error aislado toda vez que siempre publican toda la información en ambos idiomas. En el segundo, han procedido a la corrección de las oraciones.

### Administraciones locales

En cuanto a las administraciones locales, las quejas han ascendido a 64; por lo tanto, se han contabilizado 9 quejas más que en el ejercicio anterior.

Respecto a los ayuntamientos de [Álava/Araba](#), en el 2016 se han recibido 4 quejas, 1 menos que en el 2015: 3 quejas han sido dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y 1 al Ayuntamiento de Labastida.

Respecto a los ayuntamientos de [Bizkaia](#), en el 2016 se han recibido 53 quejas en total, 6 más que en el 2015:

• Bilbao y entidades dependientes:	14
• Ortuella:	11
• Amorebieta-Etxano:	4
• Erandio:	4
• Basauri:	3
• Barakaldo:	2
• Getxo:	2
• Zalla:	2
• Abanto-Zierbena:	1
• Dima:	1
• Durango:	1
• Igorre:*	1
• Iurreta:	1
• Lekeitio:	1
• Lezama:	1
• Muskiz:	1
• Santurtzi – Instituto Municipal de Deportes:	1
• Sestao:	1
• Sondika:	1

Por su parte, los ayuntamientos de [Gipuzkoa](#) han pasado de recibir 3 quejas en el 2015 a 7 en el 2016: 3 el Ayuntamiento de Eibar, 2 el Ayuntamiento de Donostia y entidad dependiente y los ayuntamientos de Beasain y Zarautz una queja cada uno.

\*No se ha constatado vulneración de derechos lingüísticos.

Respecto al motivo de las quejas estas han sido los que más se han repetido:

- Colocar señales de tráfico, carteles, y, en general, rótulos exclusivamente en castellano. En la mayoría de los casos han procedido a colocarlos en bilingüe o han iniciado los trámites correspondientes, si bien alguna incidencia se encuentra pendiente de resolución.
- En las relaciones escritas: notificaciones exclusivamente en castellano, responder en castellano a solicitudes presentadas en euskera y convocatoria a reuniones e invitaciones enviadas únicamente en castellano. Estas incidencias han sido resueltas favorablemente.
- En las relaciones orales: no atender en euskera la policía municipal ni en sus dependencias ni en la vía pública, no atender en euskera en las instalaciones deportivas y no procurar atención telefónica en euskera en diversos servicios de atención. También en estos casos los ayuntamientos han adquirido los compromisos necesarios para evitar en el futuro situaciones similares.
- Publicaciones únicamente en castellano en páginas web.

### *Otras entidades*

Seis entidades participadas por más de una administración han sido objeto de una queja cada una: Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia, Consorcio de Aguas de Gipuzkoa, Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, Metro Bilbao,

Museo Guggenheim Bilbao y Museo de Bellas Artes de Bilbao.

En el caso de estas entidades, los motivos de las quejas han sido los siguientes: falta de atención en euskera (presencial o telefónica); señales e información en los tickets exclusivamente en castellano; facturas bilingües con algunos datos sólo en castellano, y escasa utilización del euskera en las redes sociales.

### *Administración General de Estado*

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus entidades (Correos y Telégrafos S.A., AENA, ADIF, RENFE, Registro de la Propiedad y RTVE) han ascendido a 31. La quejas, en general, guardan relación con los casos que hemos mencionado antes: no ofrecer atención presencial en euskera; anuncios publicados en prensa escrita exclusivamente en castellano, rótulos, paneles y carteles exclusivamente en castellano y notificaciones o documentos únicamente en castellano.

### *Quejas en el ámbito privado*

De las 452 quejas tramitadas por Elebide durante 2016, 50 corresponden al ámbito privado; por lo que se ha mantenido el número de incidencias respecto al 2015.

Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro como a entida-

des y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: cultura y ocio, finanzas y seguros, servicios de interés general, centros comerciales, salud y hostelería.

Las quejas del ámbito privado se mantienen en el 11% (mismo porcentaje que en 2015), lo cual no significa que las personas consumidoras y usuarias sufran menos vulneraciones de derechos lingüísticos en este sector; al contrario: todavía queda mucho por hacer en este ámbito.

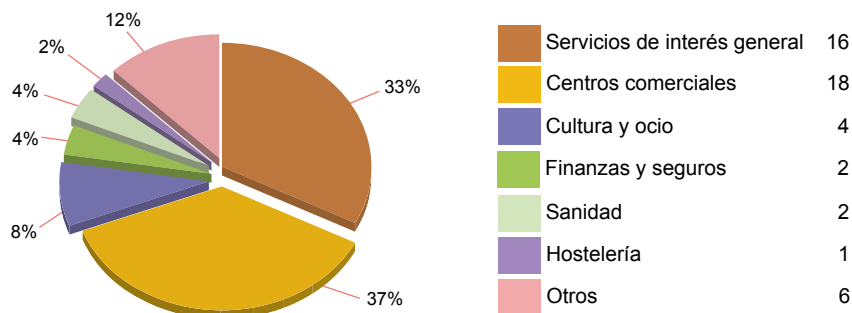
En este sentido, se estima la necesidad de continuar trabajando en dos líneas: por un lado, informando a las personas consumidoras y usuarias sobre los derechos lingüísticos que les asisten y, por otro, informando, apoyando y sensibilizando a las entidades encuadradas en el ámbito de aplicación del Decreto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

Las principales razones para la presentación de las quejas han sido las siguientes: comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias exclusivamente en castellano (supermercados, compañías telefónicas, compañías

suministradoras de energía, gasolineras, bancos...); existencia de rótulos o señales sólo en castellano (empresas suministradoras de energía, supermercados...), si bien en una de las quejas se ha denunciado la existencia de rótulos exclusivamente en euskera; falta de atención presencial o telefónica en euskera; y emisión de mensajes por megafonía exclusivamente en castellano (supermercados y establecimientos comerciales).

Finalmente cabe destacar que Elebide también ha recibido quejas dirigidas a pequeños establecimientos de hostelería que no se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 123/2008 de 1 de julio, sobre los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. En estos casos se ha informado a las personas que han presentado la queja de que estos establecimientos no están obligados a atender en euskera y, en algunos casos, se ha remitido la queja a dichas empresas al objeto de dar a conocer el incidente para que lo tomen en consideración, pese a que se les ha informado de que no están obligados por la normativa.

Gráfico 9: Quejas en el ámbito privado



# RESULTADOS

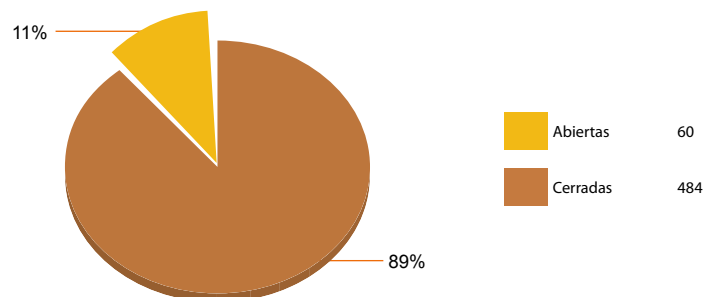
## Situación de las incidencias

De las 544 incidencias tramitadas por Elebide en 2016, a 31 de marzo de 2017 estaban cerradas 484; es decir, se ha informado a las partes sobre su tramitación y se han resuelto. Las restantes 60 incidencias, recibidas la mayoría en el último tri-

mestre, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2017.

En consecuencia, se puede afirmar que 9 de cada 10 incidencias se encuentran resueltas y cerradas:

Gráfico 10: situación de las incidencias



## Tipología de las incidencias cerradas

Respecto a las quejas, 408 están cerradas y las restantes 44 se encuentran en periodo de tramitación.

En lo que se refiere a las 19 consultas, a finales del año todas se encontraban ya cerradas. Recordemos que, cuando se recibe una consulta, Elebide la estudia y recaba la información complementaria que estime necesaria. Una vez ela-

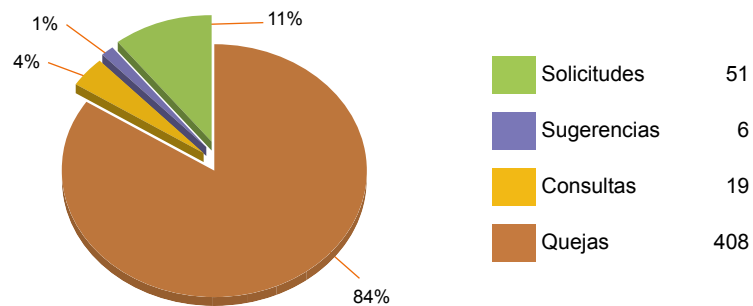
borado el informe, éste se remite a la persona solicitante y, previa conformidad del mismo, se cierra la incidencia.

En cuanto a las 7 sugerencias presentadas, 6 están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución destinataria, para que ésta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el correspondiente informe. En el momento en

que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica a la persona que presentó la sugerencia, y, en caso de que ésta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la misma. La sugerencia aún abierta continúa con su procedimiento.

Durante 2016 se registraron 66 solicitudes, y 51 se encuentran ya cerradas.

Gráfico 11: tipología de las incidencias cerradas



### Resolución de las quejas

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades: que hayan tenido una resolución satisfactoria, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de solución; lo contrario, o lo que es lo mismo, una

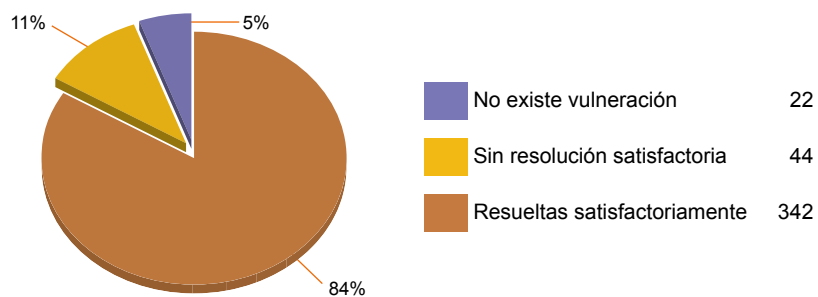
resolución insatisfactoria; y, finalmente, la falta de vulneración de derechos lingüísticos siempre de conformidad con la normativa vigente.

Tal y como se puede observar en el gráfico, el 84% de las quejas se han resuelto de manera satisfactoria.

Este dato pone de manifiesto la efectividad del servicio Elebide, puesto que en la mayoría de las ocasiones se ha conseguido resolver de manera satisfactoria las quejas planteadas por la ciudadanía. Asimismo, debemos indicar que, gracias a

estas denuncias, los organismos objeto de las quejas han reforzado su compromiso con los derechos lingüísticos y han adoptado las medidas oportunas para que en el futuro no ocurran hechos similares.

Gráfico 12: resolución de las quejas







HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

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



**E**lebide nace 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 normalización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso de las lenguas.

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. Este y no otro es el fin último de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones; porque no se trata de perseguir a nadie, sino de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.

ISSN 1889-4585

