



Resolución 2019IR-37-19 del Ararteko, de 28 de agosto de 2019, por la que se concluye la siguiente queja: la necesidad de prestar un servicio de euskera adecuado en el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano.

Antecedentes

Primero. El 8 de enero de 2019 el reclamante nos envió un escrito; por mediación del mismo, el reclamante expuso que se vulneraban varios derechos lingüísticos. A raíz de esas vulneraciones, se quiere denunciar lo siguiente: que el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano no garantiza en muchas de sus áreas el derecho de la ciudadanía a relacionarse en euskera con los servicios municipales. Por otro lado, siendo el reclamante policía municipal de esa localidad, no puede desempeñar su trabajo en euskera puesto que los recursos de que dispone se encuentran exclusivamente en castellano (impresos, aplicación informática...); asimismo, tanto con el jefe de policía municipal como con muchos de sus compañeros solo puede hablar en castellano, ya que que no saben euskera. El no poder realizar su trabajo en euskera cree que afecta directamente a los ciudadanos, ya que son muchos los que hablan en euskera con los agentes.

En resumen, las quejas son las siguientes:

- No se reciben denuncias en euskera.
- Los expedientes internos solo se pueden tramitar en castellano. Las nóminas se encuentran exclusivamente en castellano. En época electoral las notificaciones se realizan exclusivamente en castellano.
- En lo que a la relación con el resto de departamentos se refiere, en el Departamento de Bienestar, por ejemplo, los modelos se encuentran exclusivamente en castellano.
- Si el jefe de la policía municipal no sabe euskera, es difícil que se preste el servicio en ese idioma.

Segundo. El 17 de abril de 2019 el Ararteko envió una carta al alcalde de Amorebieta-Etxano para explicarle los motivos de la queja y solicitarle información y opinión sobre la misma y, en su caso, para que adopte las medidas pertinentes.

El 4 de julio de 2019 recibimos el escrito de Andoni Agirrebeitia, alcalde de Amorebieta-Etxano. En relación con la denuncia presentada por el reclamante, han constatado que las quejas tienen fundamento; por ello, el alcalde ha manifestado que ha dado las órdenes pertinentes para que se resuelva esa situación.

En ese sentido, el técnico de euskera del ayuntamiento se reunió con el reclamante, y lo esgrimido por aquel se ha reflejado en un informe que contiene diez puntos; para poder aclarar esos diez puntos han realizado diez propuestas, siguiendo el Plan del Uso del Euskera del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano. Asimismo, con el objeto de recordar los criterios fundamentales, el alcalde ha recalcado en su escrito que establecerán un protocolo lingüístico de seis puntos para que se puedan aplicar en todos los departamentos.

Para finalizar, el alcalde ha anunciado que a fin de que se puedan difundir esas medidas, en septiembre se reunirán con todos los concejales y responsables de todos los departamentos; asimismo, se reunirán con todos los trabajadores de todos los departamentos.

Tercero. Las medidas y compromisos adoptados por el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano son los siguientes:

Después de analizar el *Plan de Uso* aceptado por el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano para el periodo 2017-2021 y los *Criterios Lingüísticos* del mismo, se han presentado las siguientes conclusiones para poder responder debidamente a lo planteado por el reclamante:

1. En la sección 1.1 del eje 2 de los Criterios Lingüísticos, Clientes/Ciudadanos (relación escrita) se contempla lo siguiente: *"En los procedimientos iniciados por mediación de solicitudes realizadas fuera del ayuntamiento, los expedientes se escribirán en el idioma del demandante. Si el procedimiento es iniciado de oficio, el expediente por lo menos estará en euskera"*. Por ese motivo, el reclamante ha actuado de manera razonable en el punto 1 de la queja.
2. Después de analizar distintos expedientes, hemos constatado que es así. Se debería aplicar lo recogido el punto 1 de este informe: *«Si el procedimiento es iniciado de oficio, el expediente por lo menos estará en euskera»*. Por tanto, en este caso también tiene razón.
3. En la sección 1.2 del eje 2 de los Criterios Lingüísticos, Clientes/Ciudadanos (relación escrita) se contempla lo siguiente: *«A todos los que acudan a los servicios municipales y a los que llamen por teléfono se les atenderá siempre en euskera en un primer término, y adoptaremos el compromiso de hablar en euskera si el interlocutor es euskaldun»*. Asimismo, entre los derechos que les reconoce el Plan de Uso a los ciudadanos, se encuentra el siguiente: *"El derecho a relacionarse en euskera con el ayuntamiento como con sus entidades dependientes, tanto verbalmente como por escrito"*. Por tanto, podemos decir que en ese punto 2 también el reclamante ha actuado de manera razonable.
4. El punto 6.1 del Plan de Uso especifica el protocolo a seguir en el momento que existan nuevos empleados. Pero dicho protocolo no se cumple.
5. La sección 1.2 del eje 3 de los Criterios Lingüísticos (relaciones internas escritas) contempla lo siguiente: *"Las comunicaciones generales y documentos estandarizados que se les envíen a los empleados y responsables políticos (nóminas, autorizaciones...) estarán en euskera y castellano"*. Los impresos y las hojas que se emplean para trabajar están estandarizadas; por tanto, la queja es razonable.



6. Muchas de las hojas que facilita la aplicación informática GESPOL se encuentran exclusivamente en castellano. Ya han empezado a traducir al euskera, y de ahora en adelante será el traductor el que se haga cargo de esa tarea.
7. En el eje 1 de los Criterios Lingüísticos (paisaje lingüístico e imagen corporativa) se recoge claramente que las rotulaciones, notas... deben aparecer en bilingüe, destacando siempre el texto en euskera.
8. Después de analizar la queja presentada por el empleado (queja presentada en el ayuntamiento por el mismo motivo), hemos visto que es del 20 de diciembre de 2017, y que se cerró el expediente sin dar respuesta alguna.
9. Como aduce el reclamante, las preguntas para valorar los puestos de trabajo se encontraban exclusivamente en castellano.

La sección 6.3 del eje 3 de los Criterios Lingüísticos contempla lo siguiente: *"En los pliegos de contratación del ayuntamiento como de sus entidades autónomas se tomarán en cuenta lo establecido en artículo 18.d) del Decreto 86/1997 de 15 de abril: las medidas que se adoptarán en el ámbito de contratación 18.d); especialmente, cuando un tercero ofrece servicios públicos con relación directa para con los ciudadanos, de cara a garantizar las condiciones lingüísticas que debería cumplir la correspondiente administración"*. Para poder resolver esa cuestión, a la persona que quería escribir en euskera se le dio la opción de hacerlo en euskera, y el traductor municipal se encargó de realizar la traducción para la empresa contratada.

10. Es cierto que el jefe de la policía municipal no sabía euskera, y que esa circunstancia ha impedido realizar el trabajo en euskera a quien quería hacerlo así. El jefe de la policía municipal sabe euskera, y tiene plena capacidad para desarrollar su trabajo en ese idioma.

PROPUESTAS DEL AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA-ETXANO PARA MEJORAR LAS RECABADAS EN EL INFORME

1. En la sección 1.1 del eje 2 de los Criterios Lingüísticos, Clientes/Ciudadanos (relación escrita) se contempla lo siguiente: *"En los procedimientos iniciados por mediación de solicitudes realizadas fuera del ayuntamiento, los expedientes se escribirán en el idioma del demandante. Si el procedimiento es iniciado de oficio, el expediente por lo menos estará en euskera"*.
2. Lo que hemos explicado en el punto 1.
3. Se establecerá el protocolo para que se puedan cumplir las bases principales del Plan de Uso del Euskera; en el mismo, se indicará cómo atender al ciudadano que solicita el servicio.
4. El protocolo a utilizar cuando existan nuevos empleados está detallado en el Plan de Uso. Hay que rellenarlo.



5. Muchos de los impresos que necesitan los agentes municipales se facilitan a través de la aplicación informática GESPOL. El traductor del ayuntamiento está en ello, y traducirá al euskera todos los recursos materiales que sean necesarios.
6. Lo que hemos explicado en el punto 5.
7. Se explicará a los agentes todo lo recogido en el eje 1 de los Criterios Lingüísticos (paisaje lingüístico e imagen corporativa). Estará recogido en el protocolo que se va a establecer.
8. El protocolo para encauzar las quejas está detallado en el Plan de Uso. Se adoptarán medidas para que se pueda cumplir y, con ese fin, se convocarán reuniones con los responsables de los departamentos municipales cuando llegue alguna queja a dichos departamentos; de esta forma, se pondrá en marcha el protocolo establecido en el Plan de Uso.
9. El ayuntamiento se compromete a que toda documentación, impreso, hoja... que llegue a manos de los empleados esté siempre en euskera.
10. El jefe de la policía municipal actual es euskaldun, y plenamente capaz para desempeñar su trabajo en euskera.

Añaden lo siguiente: el alcalde convocará reuniones con cada departamento para dar explicaciones acerca de esos diez puntos; los técnicos de euskera, asimismo, recibirán esas convocatorias para que puedan dar las pertinentes explicaciones.

Para finalizar, el protocolo establecido por el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano es el siguiente:

PROTOCOLO LINGÜÍSTICO

1. PAISAJE LINGÜÍSTICO

La rotulación será bilingüe, y se destacará el texto en euskera: se colocará en la parte de arriba, con un tono más oscuro, dándole mayor tamaño... Las observaciones y mensajes serán bilingües: se destacará el texto en euskera.

2. IDIOMA DE ATENCIÓN

Las primeras palabras para atender o despedir a la persona que solicita el servicio, de manera presencial o por teléfono, serán en euskera. En la atención automatizada (el contestador y otros recursos parecidos) se primará el euskera.

3. VISITANTES/CLIENTES

Se preguntará al visitante/cliente en qué idioma quiere recibir la comunicación oral y escrita. A la hora de dar las explicaciones pertinentes, se respetará la voluntad del visitante/cliente. El material escrito para los visitantes/clientes estará en bilingüe.

4. QUEJAS

Todas las quejas recibidas se trasladarán al servicio de euskera, para que las pueda encauzar. Si el servicio de euskera, analizado los Criterios Lingüísticos, observa alguna vulneración, trasladará la queja al concejal responsable del departamento



respectivo, con objeto de que se pueda resolver el problema.

5. NUEVOS EMPLEADOS

Cuando exista un empleado nuevo, se le explicará en qué consiste el protocolo lingüístico, y lo derivarán al servicio técnico de euskera, para que le den cuenta de la política lingüística que se aplica en el ayuntamiento.

6. EXPEDIENTES

Los expedientes que se difunden en euskera se realizarán al menos en euskera, tanto los derivados de la ciudadanía como los iniciados por oficio.

Conclusiones

Primera. Quiero destacar como Ararteko la relevancia y el tratamiento que le ha dispensado el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano a esta queja. Todas las administraciones públicas tienen la obligación de prestar a la ciudadanía un servicio adecuado, y no sólo en lo que al cumplimiento de la legislación y los derechos se refiere. Por ese motivo, ante la queja presentada por un empleado municipal cualificado, es muy loable el comportamiento demostrado por el ayuntamiento, ya que lo ha analizado en profundidad, contrastado con el Plan del Uso del euskera y empleado para poder mejorarlo. Asimismo, el ayuntamiento ha realizado varias propuestas para garantizar el derecho a comunicarse en euskera (tanto la ciudadanía como los empleados), para especificar el Plan de Uso del Euskera y poder ejecutarlo. Finalmente, ha confeccionado un protocolo lingüístico con el objeto de que el Plan de Uso del Euskera sea efectivo; se ha comprometido a difundirlo entre los empleados y sus departamentos, para que afecte también a la ciudadanía.

Segunda. El artículo 5 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, establece lo siguiente:

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

2. A los ciudadanos vascos se les concede los siguientes derechos lingüísticos:

a) Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma.

b) Derecho a recibir la enseñanza en ambas lenguas oficiales

c) Derecho a recibir en euskera publicaciones periódicas, programaciones de radio y televisión y de otros medios de comunicación.

d) Derecho a desarrollar actividades profesionales, laborales, políticas y sindicales en euskera.

e) Derecho a expresarse en euskera en cualquier reunión.

3. Los poderes públicos garantizarán el ejercicio de estos derechos, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, a fin de que sean efectivos y reales."

Las administraciones públicas para dar cumplimiento de esos derechos y sean



efectivos, disponen de sus planes de uso como herramienta fundamental. De todas formas, es evidente que en la actividad diaria surgen multitud de obstáculos para poder ejecutar lo recogido en los planes. En esta queja ha quedado patente que no es suficiente que algunos empleados del servicio sean capaces de prestar el servicio en euskera y que se dispongan de traductores; los empleados deben tener la posibilidad de realizar los trámites correspondientes en euskera. Garantizando el trabajo en euskera de los empleados se da pie a que se pueda valer el derecho de los ciudadanos. Los empleados deben tener la opción de utilizar todos sus recursos en euskera (impresos, aplicaciones y programas informáticos, paisaje lingüístico...); asimismo, tanto los responsables como los jefes tienen que ser capaces de comunicarse en euskera, para garantizar en toda la cadena de mando el derecho a trabajar en euskera que tienen los trabajadores. El último paso, en mi opinión, debería ser el siguiente: poder tener la opción de realizar las reuniones en euskera, y establecer protocolos para ello.

Tercera. Siendo la respuesta del ayuntamiento modélica, lo difundiremos entre las administraciones públicas, puesto que uno de mis principales cometidos es el de contribuir con las administraciones de la CAV para que puedan mejorar sus servicios y ejecuten los derechos de los ciudadanos de la manera más efectiva. Por este motivo, haré un seguimiento para verificar que las propuestas se ejecutan de una manera efectiva. Así, tanto el Ararteko como el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano analizaremos conjuntamente cómo afectan esas propuestas a los ciudadanos y empleados que se comunican en euskera, a los servicios que presta el ayuntamiento; asimismo, impulsaremos la posibilidad de mejorar este apartado.

