



Conselleria de Educació, Cultura y Deporte
Hble. Sr. Conseller
Av. Campanar,32
València - 46015 (València)

=====
Ref. queja núm. 2001922
=====

Asunto: Envío de mensajes por red Telegram exclusivamente en valenciano, EOI de Liria, disconformidad con la respuesta dada por la Administración.

Hble. Sr. Conseller.

Acusamos recibo de su escrito por el que nos da traslado del informe emitido en relación con la queja formulada por Dña. (...); admitida a trámite el 22/07/2020.

La autora de la queja en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...) El pasado 2 de junio me puse en contacto con la Secretaría de la Escuela Oficial de Idiomas de Liria debido a un mensaje informativo publicado únicamente en valenciano en el grupo de Telegram que la E.O.I de Liria tiene con el fin de que los alumnos o interesados recibamos información que pudiera ser de nuestro interés.

No es el primer caso de que mensajes que contienen información en relación con la E.O.I. sean publicados únicamente en lengua regional.

Adjunto le envío captura de pantalla uno de los mensajes, en concreto, el que se publicó en el mencionado grupo de Telegram el 2 de julio ya que es una constante el hecho de que dichos mensajes informativos sean publicados solo en lengua regional. En mi email a la Secretaría de la E.O.I. de Liria, hice alusión tanto a la Ley 4/1983 de Uso y Enseñanza del Valenciano como a la Sentencia del 2 de julio en relación con el Decreto 61/2017, de 12 de mayo por el que se regula la lengua de uso prioritario en la Administración, siendo anulados 11 artículos del mismo, incluyendo el artículo en el que el valenciano es lengua prioritaria en las comunicaciones por parte de la Administración a través de cualquier medio de soporte, y ya sin posibilidad de recurso.

Adjunto le envío la respuesta que recibí del Secretario y la mía posterior debido a que no se responsabilizaba de tales mensajes recibidos, parece ser, de la Consejería de Educación únicamente en valenciano.

Entiendo que la Escuela Oficial de Idiomas, como así se lo expreso en mi respuesta al Secretario de la E.O.I. de Liria, es la que tiene que solicitar a Consejería, si es la situación tal y como describe el Secretario de la mencionada E.O.I., el que los comunicados se realicen en bilingüe o, en última instancia, sea la E.O.I. la que realice la publicación también en español.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: **Fecha de registro:** 10/12/2020 **Página:** 1

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54
www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es

Adjunto le envío toda la información para que usted pueda intervenir y solicitar que AMBAS lenguas, en este caso el español, sea respetada en tales comunicados informativos (...)

Al objeto de contrastar las alegaciones formuladas se solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

Tras un primer requerimiento, con fecha 07/09/2020 tiene entrada en el registro de esta institución, oficio del Hble. Sr. Conseller que nos da traslado del informe emitido al respecto por el Director General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, que entre otros extremos manifestaba:

(...) L'objectiu de les publicacions de Telegram d'aquest tipus és remetre a la informació dels webs oficials de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, on l'usuari pot escollir la llengua en què vol llegir el contingut. És per això que els missatges de Telegram s'escriuen o bé en valencià o bé en castellà, amb majoria de publicacions en castellà en el cas de l'EOI de Llíria. Amb tot, des d'aquesta Direcció General s'ha apostat per garantir l'observació de la cooficialitat d'ambdues llengües i es continuarà treballant per garantir-la en futures publicacions (...).

Con fecha 15/09/2020 se solicitó ampliación del informe emitido en los siguientes extremos:

En este acto le adjuntamos una copia del último escrito formulado por la promotora de la queja, y, en concreto y a tenor del mismo, le solicito que remita a esta institución, en un plazo máximo de 15 días, un informe sobre los siguientes extremos:

“No solo no les proporcionan contestación alguna sino que, para determinada información, la E.O.I de Liria sigue usando exclusivamente la lengua regional. La información en la web sí está en ambas lenguas pero, en el momento en el que yo he de acceder a la misma información en español, he de ir a otro sitio web; suponiendo, una evidente discriminación según la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano y posteriormente a la anulación por sentencia firme del TSJCV del Decreto que priorizaba el valenciano frente al español, siendo AMBAS lenguas oficiales en esta comunidad y, por ende, de igual tratamiento y coexistencia. (sic)”

Así como se le reiteró que la persona promotora se había dirigido a esta institución en castellano y por tanto elegido la lengua oficial en la que quería relacionarse y recibir las respuestas de la Administración, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica de la Comunitat Valenciana, y por ello le requeríamos que procediese a la mayor brevedad posible a reexpedirnos en castellano la documentación remitida, con fecha de registro en esta institución de 07/09/2020. Y les recordábamos nuevamente, como ya se le mencionamos en el escrito de petición inicial de informe, que todos los escritos y comunicaciones que nos remitiesen en relación a esta queja debían estar redactados en castellano, ya que se trasladaban a la persona interesada, que tiene derecho a recibirlos en la lengua oficial que eligió.

Con fecha 01/10/2020 tiene entrada en el registro de esta institución oficio del Hble. Sr. Conseller que nos traslada el informe emitido por el Director General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo; informe que es el mismo que nos remitió en fecha 07/09/2020 y redactado exclusivamente en valenciano.

La promotora de la queja formuló escritos en fechas 04/09/2020, 16/09/2020 y 12/10/2020.

Ante esta situación, procedimos a solicitar ampliación del informe en fecha 07/10/2020 del siguiente tenor:

(...) De la documentación recibida antes mencionada se deduce que no ha dado contestación a nuestra solicitud de ampliación, y por ello nos ponemos nuevamente en contacto a fin de que nos remita en el plazo máximo de quince días, informe sobre las alegaciones de la ciudadana. (...)

Así mismo, reiteramos nuestra solicitud de remisión de:
Los informes de fecha 07/09/2020 y de fecha 01/10/2020 **en castellano**, a los efectos de proceder a su traslado a la ciudadana en la lengua oficial elegida por esta (...).

Con fecha 03/11/2020 tiene entrada en esta institución escrito suscrito por el Director General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo en el que nos manifestaba que no procedía la traducción de los informes emitidos en la lengua elegida por el ciudadano para relacionarse con la Administración, puesto que esa Administración se estaba relacionado con el Síndic y no con el ciudadano.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Consideramos que son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

- Primera. Uso exclusivo de una lengua cooficial en las páginas web, redes sociales, etc. de la EOI de Liria.
- Segunda: Falta de colaboración con la actividad investigadora de este Síndic.
 - Primera. Uso exclusivo de una lengua cooficial en las páginas web, redes sociales, etc. de la EOI de Liria.

En los últimos años, las Administraciones Públicas han incrementado su presencia en las redes sociales. En este sentido, junto a sus Páginas Web oficiales, las administraciones gestionan cuentas de Facebook, Twitter (estas dos las más utilizadas) y otras redes sociales.

Las redes sociales se han convertido en uno de los medios de comunicación más rápidos y sencillos así como en un instrumento fundamental de participación ciudadana.

No estamos ante la gestión de una cuenta particular, sino de cuentas carácter institucional toda vez que las mismas son gestionadas por Administraciones Públicas en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas. En la presente queja estamos en presencia de canales de emisión de información institucional gestionados por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación:

Fecha de registro: 10/12/2020

Página: 3

A este respecto, la referida Ley 39/2015 establece en su artículo 12.1 relativo a la “asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados” lo siguiente:

Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

De acuerdo con lo anterior, las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los/as ciudadanos/as, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

Por otro lado, la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 39/2015, relativa al régimen transitorio de los archivos, registros y punto de acceso general establece lo siguiente:

Mientras no entren en vigor las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, las Administraciones Públicas mantendrán los mismos canales, medios o sistemas electrónicos vigentes relativos a dichas materias, que permitan garantizar el derecho de las personas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones.

Por lo tanto, consideramos que las Administraciones Públicas no quedan exentas de sus obligaciones a la hora de utilizar un perfil en una red social, sino que cuentan con otras obligaciones adicionales.

Esta institución es consciente del esfuerzo económico que comporta configurar páginas web oficiales, gestionar las redes sociales, emitir impresos, folletos y publicidad institucional en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges, alto comisionado de los derechos fundamentales de los valencianos recogidos en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, no puede dejar de hacer una reflexión sobre el adecuado respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y sobre la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

Tenemos que tomar como punto de partida el mandato establecido en el artículo 3º de nuestra Constitución, que dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado y, a su vez, señala que el resto de lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas respectivas, de conformidad con los respectivos estatutos.

Así, nuestra norma fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España, como patrimonio cultural que tendrá que ser objeto de especial protección y respeto.

En conexión con lo que dispone la Constitución Española, el artículo 6.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana encomienda a la Generalitat Valenciana garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano y, de este modo, se instaura un régimen de bilingüismo que impone a los poderes públicos del territorio autonómico o local la obligación de conocer y utilizar las dos lenguas oficiales, sin que pueda prevalecer la una sobre la otra.

La Ley valenciana 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada como despliegue de lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía, establece, en el artículo 2º, que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat Valenciana y de la Administración Pública, como también de la local y de todas las corporaciones e instituciones públicas que dependen de ella.

En este sentido, no hay duda sobre la manifiesta obligación de las Administraciones Públicas, tanto autonómicas como locales, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o los medios de comunicación con los administrados, y facilitar las relaciones mutuas a través de la implantación efectiva y real de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, tal como establecen tanto la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano, y obviamente esta obligación tiene que extenderse a las nuevas realidades tecnológicas.

Esta cooficialidad tiene que ser patente en todas las manifestaciones de la Administración pública y tiene que desterrar cualquier forma de discriminación lingüística.

- Segunda: Falta de colaboración con la actividad investigadora de este Síndic.

Conforme a nuestra Constitución, el castellano es la lengua oficial del Estado. Todas las personas de nacionalidad española tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla. Junto a ello, dispone que las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus Estatutos.

Nuestro Estatuto de Autonomía establece el deber de la Generalitat de garantizar el uso tanto del castellano como del valenciano y el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración valenciana tanto en valenciano como en castellano y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada (artículos 6 y 9).

En esta línea, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre de 1983 de uso y enseñanza del valenciano, reconoce en sus artículos 11 y 13 el derecho de las personas a elegir la lengua de redacción de los documentos públicos, si bien, en cualquier caso, podrán ser redactados en las dos lenguas.

El Síndic está sometido en su actuación a su normativa específica (Ley 11/1988, de 26 de diciembre y su Reglamento de Organización y Funcionamiento). El cauce formal que sigue esta institución estatutaria de autogobierno valenciano en la tramitación de las quejas no es un procedimiento administrativo. El Síndic no instruye expedientes administrativos de la Ley 39/2015.

Las Leyes 39 y 40/2015, de 1 de octubre se aplican al Síndic en los términos de sus respectivas Disposiciones adicionales quinta y vigésimo segunda (Actuación administrativa de los órganos constitucionales del Estado y de los órganos legislativos y de control autonómicos); esto es, en el marco de los principios de la actuación administrativa contenidos en las mismas.

Entre los principios citados, merecen ser destacados los siguientes (artículos 13 y 3 respectivamente, de las Leyes 39 y 40/2015 citadas): facilidad del ejercicio de los derechos, servicio efectivo, claridad y proximidad a la ciudadanía, agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, buena fe, confianza legítima y lealtad institucional, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, cooperación, colaboración y coordinación.

Por otro lado, el principio de contradicción aplicado por el Síndic en su actuación, deriva del artículo 30 de su Ley («El Síndico de Agravios informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de las respuestas que hubiere dado la Administración o funcionario implicados, salvo en el caso de que éstas, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas»). El objetivo de tal acto es dar a las personas la oportunidad de que presenten alegaciones a la actuación administrativa que estiman vulnera sus derechos o libertades.

Esta contradicción se desarrolla, lógicamente, no entre el Síndic y la persona promotora de la queja, sino entre la *administración instructora* (responsable de la actuación cuestionada) y aquella. Así, la persona interpone su queja, la administración expone su posición en su informe y la primera presenta sus alegaciones a este informe. La Administración es la única responsable de su decisión final. Cuando no acepta las resoluciones del Síndic, este traslada a la persona tal posición, para que conozca la misma y adopte las medidas que consideren pertinentes (ej.: recursos administrativos o judiciales).

Las Administraciones Públicas deben facilitar a las personas el ejercicio de sus derechos (artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre). Entre estos derechos, está el de utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma de acuerdo a lo previsto en la Constitución, en nuestro Estatuto y en el resto del ordenamiento jurídico, que debe adaptarse a las anteriores normas.

Así, por ejemplo, cuando el artículo 15.3 de la Ley 39/2015 (Lengua de los procedimientos) ordena de modo específico *a la administración instructora* la traducción de los documentos dirigidos a las personas interesadas que así lo soliciten en los supuestos regulados en tal disposición, debe tenerse presente que esta *administración instructora* es lógicamente la autora del acto cuestionado por la persona. El Síndic, como hemos expuesto, no es *administración instructora*

En su relación con el Síndic, las administraciones deben distinguir los siguientes conceptos:

- Las **comunicaciones**; actos que permiten trasladar mensajes (DRAE, diccionario jurídico).

Cuando se realizan entre la administración valenciana y el Síndic, serán en valenciano (artículo 23 del Decreto 61/2017, de 12 de mayo, que regula los usos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en la Administración de la Generalitat).

- Los **informes**; *documentos elaborados por instituciones públicas sobre la actividad desarrollada* (DRAE, diccionario jurídico).

Cuando son solicitados por el Síndic a las administraciones instructoras, estas deben tener presente que los mismos, al contener el posicionamiento de la administración y para hacer efectivo el principio de contradicción antes citado, tienen como destinatarias últimas a las personas que sienten vulnerados sus derechos fundamentales o libertades públicas por su actuación.

Finalmente, debe tenerse presente que la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges establece en su artículo 19.1 la obligación de todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos oficiales de la Generalidad a auxiliar al Síndico de Agravios en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente. Este deber legal implica que aquel puede reclamar el auxilio de las administraciones, incluyendo las acciones que permitan concluir la investigación con la mayor celeridad posible.

Todo ello nos ha llevado a **requerirles formalmente su colaboración** en nuestras actuaciones de modo que como administración instructora del expediente administrativo que contiene la actuación objeto de queja, **emitiera sus informes y/o posicionamientos en la lengua elegida por** la persona promotora de la queja, que era en este caso el castellano, en cumplimiento de sus obligaciones legales de colaboración con el Síndic de Greuges en sus investigaciones.

Requerimientos de colaboración que es claro que en el presente caso que nos ocupa, no ha cumplimentado.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29. 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, **SUGERIMOS** a la **CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE** que adopte todas las medidas que sean necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar las redes sociales de la EOI de Liria, al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunidad Valenciana.

Y le formulamos el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos, *éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones* de conformidad con los argumentos expuestos en cuanto a la remisión de informes en la lengua oficial elegida por la ciudadana para relacionarse con la administración autonómica instructora del expediente objeto de esta queja.

RECORDANDOLE a su vez su que este deber de colaboración se extiende también a dar respuesta expresa y concreta a los extremos contenidos en sus solicitudes de información.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifiesta la aceptación de la sugerencia que se realiza y de los recordatorios de deberes legales, o en su caso, las razones que estime para no aceptarlos.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana