

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa	2103129
Promoguda per	(...)
Matèria	Drets lingüístics
Assumpte	Versió en valencià incompleta de pàg. web de l'IVAP
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

D'acord amb la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució, l'autor de la queixa presentà en data 30/09/2021 un escrit al qual assignarem el número de queixa 2103129 en què manifestava el següent:

L'11 de juny passat vaig demanar a través d'este web que el Síndic de Greuges reobri la **queixa 20202302** ja que havia comprovat que el contingut de la resposta de l'IVAP no s'ajustava a la realitat ni al compliment de les obligacions de la conselleria, vistos els documents de la secció del web «*Tecnologia de la informació i la comunicació*» (<http://www.ivap.gva.es/va/tecnologia-de-la-informacio-i-comunicacio>), que mantenen la pauta enganyosa que vaig exposar en la una al·legació anterior al síndic: **els títols dels webs i dels documents apareixen en valencià, però remeten a documents en PDF que continuen estant només en castellà:**

- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_guia_de_seguridad_en_el_teletrabajo.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_buenas_practicas_dispositivos_moviles.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_whatsApp_guia_de_utilizaci%C3%B3n_segura.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_borrado_seguro_dispositivos_moviles.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/info_guia_uso_seguro_android.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/info_guia_uso_seguro_certificados_digitales.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_uso_seguro_ios.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_como_identificar_phishing.pdf
- https://concienciat.gva.es/wp-content/uploads/2018/03/infor_guia_de_utilizacion_segura_de_dropbox.pdf

Supose que algun problema informàtic va impedir que arribara la meua petició al Síndic de Greuges i per això no apareix en el meu espai d'usuari. Al cap dels mesos la situació és la mateixa, per això demane al Síndic de Greuges que reobri la queixa sobre esta actuació enganyosa de la Generalitat Valenciana.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, d'acord amb el que es preveu en art. 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, aquesta institució va sol·licitar en data 22/10/2021 a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que, en el termini d'un mes, remetera un informe sobre aquest assumpte; i en particular, sobre els motius pels quals els documents en PDF a què feia referència l'interessat en el seu escrit de queixa no estaven disponibles en valencià.

La Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública va remetre informe de la Secretaria Autònoma de Justícia i Administració Pública de data 14/12/2021 (registre d'entrada en aquesta institució de data 21/12/2021) en el qual assenyalava el següent:

En atenció al sol·licitat per aqueixa entitat, des de la Secretaria Autònoma de Justícia i Administració Pública, se sol·licita informe a la Unitat Administrativa competent en la matèria, informant el següent:

"INFORME SOBRE LA QUEIXA NÚM. 2103129 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.

En resposta a la queixa núm. 2103129 s'informa el següent

L'IVAP està en un procés de millora continua en la pàgina web per adaptar-la a les noves necessitats. Algunes de les tasques que realitza és visitar altres webs per enllaçar continguts que es consideren d'interès i enriquir els coneixements del personal empleat públic.

Una d'aquestes pàgines que, sens dubte, és interessant i important conèixer és la que s'esmenta en aquesta queixa: <https://concienciat.gva.es> En aquest cas, s'ha traslladat directament a píndoles formatives, que està en obert, per a que estiga a l'abast, a més del personal de la Generalitat a qualsevol personal interessada en aquests temes.

Al igual que l'IVAP, en la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) continuament estan revisant la seua web per millorar-la i fer-la més accessible.

Des de l'IVAP ens hem posat en contacte amb les persones responsables de la DGTIC i amb el responsable del Servei d'Acompanyament Lingüístic a les Administracions Públiques per tal que la DGTIC remeta el més aviat possible els continguts en el format necessari per a començar la traducció i, ens han manifestat que res més estiga acabat ens ho faran saber i els penjaran en amb dues llengües.

Mentrestant, considerem convenient per a la prestació del servei públic mantindre els enllaços actuals a la disposició de les persones usuàries.“

Del que donem trasllat perquè en prengueu coneixement i efectes a aqueixa entitat (el subratllat i la negreta són nostres).

Donàrem trasllat del contingut de l'informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en data 21/12/2021.

2 Consideracions

Arribats a aquest punt, passem a resoldre la queixa sobre la base de les dades que es troben en l'expedient.

De les actuacions es desprén que l'Administració de referència ha iniciat actuacions a fi de solucionar el problema plantejat per l'interessat en aquesta queixa.

No obstant això anterior, pel que fa a la cooficialitat lingüística del contingut de les pàgines webs oficials, li demanem que considere els arguments i les reflexions que a continuació li exposem i que són el fonament del suggeriment amb què concloem.

En els últims anys, les administracions públiques i les entitats que en depenen que formen part del sector públic institucional, han incrementat la seua presència en les xarxes socials a través de les seues pàgines webs oficials.

No estem davant de la gestió d'un compte particular, sinó de comptes de caràcter institucional, atés que són gestionats per administracions públiques en els termes que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu de les administracions públiques. En la present queixa estem en presència de canals d'emissió d'informació institucional gestionats per l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP).

Respecte d'això, la referida Llei 39/2015 estableix en l'article 12.1, relatiu a "l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats", el següent:

Les administracions públiques hauran de garantir que els interessats poden relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa hauran de posar a la seua disposició els canals d'accés que siguen necessaris, com també els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinen.

D'acord amb això anterior, les administracions públiques hauran d'habilitar diferents canals o mitjans per a la prestació dels serveis electrònics i garantir en tot cas l'accés a aquests a tots els ciutadans i ciutadanes, amb independència de les seues circumstàncies personals, mitjans o coneixements, en la forma que consideren adequada.

Aquesta institució és conscient de l'esforç econòmic que comporta configurar pàgines webs oficials, gestionar les xarxes socials, emetre impresos, fullets i publicitat institucional en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

No obstant això, el Síndic de Greuges, alt comissionat dels drets fonamentals dels valencians, recollits en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, no pot deixar de fer una reflexió sobre l'adequat respecte als drets lingüístics dels ciutadans i la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Hem de prendre com a punt de partida el manament establert en l'article 3r de la nostra Constitució, que disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i, al seu torn, assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes respectives, de conformitat amb els respectius estatuts.

Així, la nostra norma fonamental ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya, com a patrimoni cultural que haurà de ser objecte d'especial protecció i respecte.

En connexió amb el que disposa la Constitució Espanyola, l'article 6.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià i, així, s'instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autònom o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dues llengües oficials, sense que pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desplegament del que disposa l'Estatut d'Autonomia, estableix, en l'article segon, que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració Pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenen.

En aquest sentit, no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i facilitar les relacions mútues a través de la implantació efectiva i real d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, tal com estableixen tant la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia i la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, i òbviament aquesta obligació ha d'estendre's a les noves realitats tecnològiques.

Aquesta cooficialitat ha de ser palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i del seu sector públic, i ha de desterrar qualsevol forma de discriminació lingüística.

3 Resolució

Davant de tot això, i de conformitat amb allò establert en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les següents consideracions a la **CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA**:

1. **SUGGERIM** que adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar la pàgina web de l'IVAP (Institut Valencià d'Administració Pública) al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana.
2. **CAL NOTIFICAR** la present resolució a la persona interessada i a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.
3. **CAL PUBLICAR** aquesta resolució en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana