



**Oficina de
Drets Lingüístics**

**MEMÒRIA
D'ACTIVITAT
DE L'OFICINA
DE DRETS
LINGÜÍSTICS
2018**

**Memoria de actividad de la
Oficina de Derechos Lingüísticos
2018**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

**TOTS
A UNA
veu**

Elaboración: Dirección General
de Política Lingüística y Gestión
del Multilingüismo;
Oficina de Derechos Lingüísticos



ÍNDICE

0. Presentación	pág. 4
1. Tipo de solicitudes	pág. 5
2. Lengua vulnerada	pág. 5
3. Ámbito territorial	pág. 7
4. Tipo de persona: física/jurídica	pág. 8
5. Perspectiva de género	pág. 9
6. Ámbito público/privado de los destinatarios	pág. 9
7. Tipo de órgano competente para resolver la solicitud	pág. 11
8. Materia	pág. 13
9. Estado y resultado final de la tramitación	pág. 14

PRESENTACIÓN

La Oficina de Derechos Lingüísticos (ODL) es una iniciativa de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que se hizo realidad el 24 de noviembre de 2017 con la publicación del Decreto 187/2017, que regula su funcionamiento. Esta medida nació al amparo de la Ley 4/1983, de uso y enseñanza del valenciano, y en desarrollo del artículo 6 del Estatuto de Autonomía.

Nuestra máxima ley de autogobierno declara el carácter de lengua oficial del valenciano y equipara su estatus legal al de la otra lengua oficial, el castellano. Una consecuencia positiva de esta equiparación es la traslación al principio de no discriminación de los ciudadanos y las ciudadanas por razón de lengua; principio consagrado tanto por el Estatuto como por la Ley de uso y enseñanza del valenciano. Pero desgraciadamente, este principio, con protección también en el ámbito jurídico internacional (en la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias), no siempre tiene el correspondiente reflejo en los diferentes ámbitos y espacios en los que la ciudadanía puede utilizar la lengua propia, y tropieza, a veces, con una falta efectiva de igualdad de oportunidades según la lengua de uso.

El nacimiento de la ODL es una responsabilidad que asume el Consell a la luz de estas situaciones: la responsabilidad de hacer efectiva esta garantía, protección e igualdad con un recurso de carácter público. Es por eso que la ODL se crea para informar, asesorar y apoyar a aquellas personas que sufren con más frecuencia las agresiones lingüísticas, que son las personas valencianohablantes. Todavía hoy en día, y los datos de esta memoria lo demuestran, las actitudes hostiles y discriminatorias hacia la lengua propia se resisten a desaparecer y hay personas que las sufren solo por el hecho de usar su lengua en los diferentes contextos y situaciones que rigen la vida cotidiana, tanto en el ámbito público como en los espacios privados.

Precisamente, con el fin de llegar a todos los ámbitos donde es posible que se produzca alguna de estas situaciones, la ODL prevé, además de las reclamaciones y sugerencias fruto de incidencias en el ámbito público, la tramitación de las que se producen en el ámbito privado. Contrariamente al que se ha querido transmitir, este alcance no tiene una finalidad punitiva, sino más bien preventiva, educadora y pacificadora, porque la mejor manera de poner fin a estas situaciones es sensibilizar e informar a las personas o entidades responsables de las vulneraciones. La función de la ODL es remitir las incidencias acompañadas de un informe sobre los derechos lingüísticos que amparan las personas y que han sido vulnerados, a la vez que se ofrece el asesoramiento y la colaboración para evitar que estas situaciones se reproduzcan en el futuro.

Esta, pues, es la primera memoria anual de la ODL, elaborada en cumplimiento del que prevé el Decreto 187/2017, en el sentido de dar cuenta al Consell de las actuaciones de la Oficina, así como del número y la naturaleza de las reclamaciones, sugerencias y consultas tramitados y resueltos. Igualmente, la memoria se tiene que remitir a les Corts y al resto de administraciones públicas con sede en la Comunitat Valenciana para que todos los poderes públicos sean conocedores de la dinámica sociolingüística valenciana y de los mecanismos de los que disponen para caminar, todos juntos, hacia un ecosistema lingüístico equilibrado entre nuestras dos lenguas oficiales.

El conseller de Educación, Cultura y Deporte
Vicent Marzà Ibáñez

1. TIPO DE SOLICITUDES

La ODL tiene como objetivo garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía y con esta finalidad atiende tres tipos de solicitudes: reclamaciones, sugerencias y consultas:

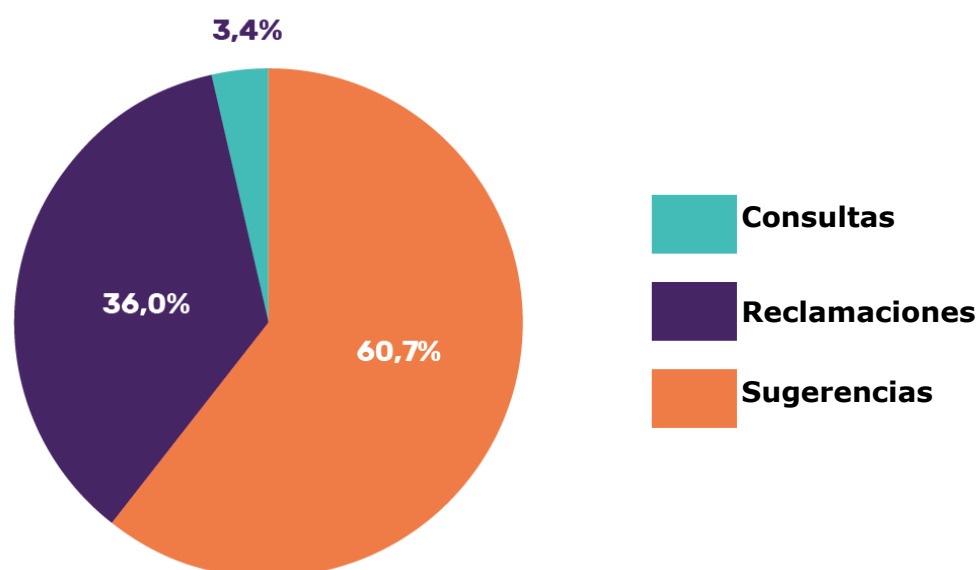
Las reclamaciones se presentan para denunciar vulneraciones de derechos lingüísticos y adoptar las medidas que corrijan estas situaciones.

Las sugerencias tienen como intención contribuir a la salvaguardia de los derechos lingüísticos en la sociedad y mejorar la atención lingüística de los servicios públicos.

Las consultas se formulan para obtener asesoramiento sobre los derechos lingüísticos y la normativa que los ampara.

Durante el año 2018, la Oficina de Derechos Lingüísticos ha recibido 87 solicitudes, de las que 31 han sido reclamaciones (36 %); 53, sugerencias (60,7 %), y 3, consultas (3,4 %).

Gráfico 1. Tipo de solicitudes

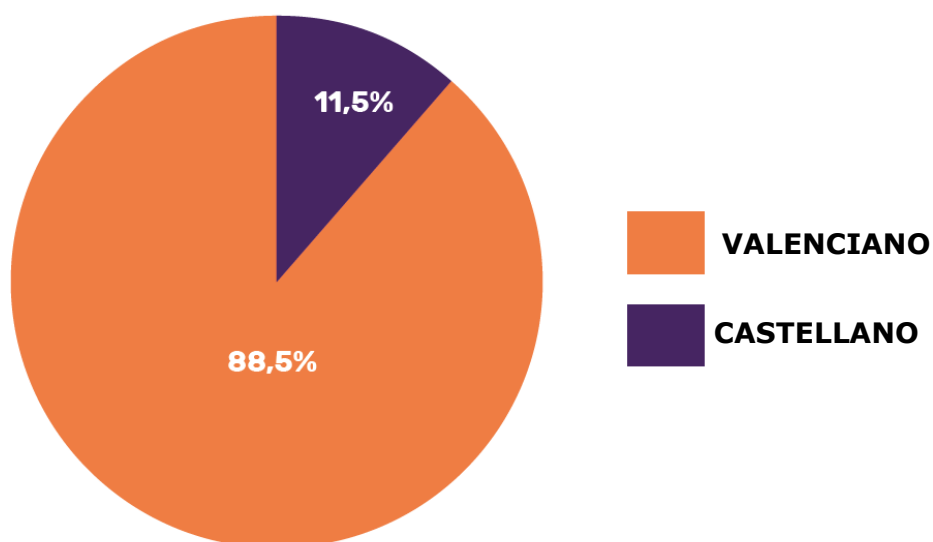


2. LENGUA VULNERADA

Los derechos lingüísticos amparados por la actuación de la ODL son los que protegen el uso de las lenguas oficiales reconocidas por el Estatuto de Autonomía: el valenciano y el castellano.

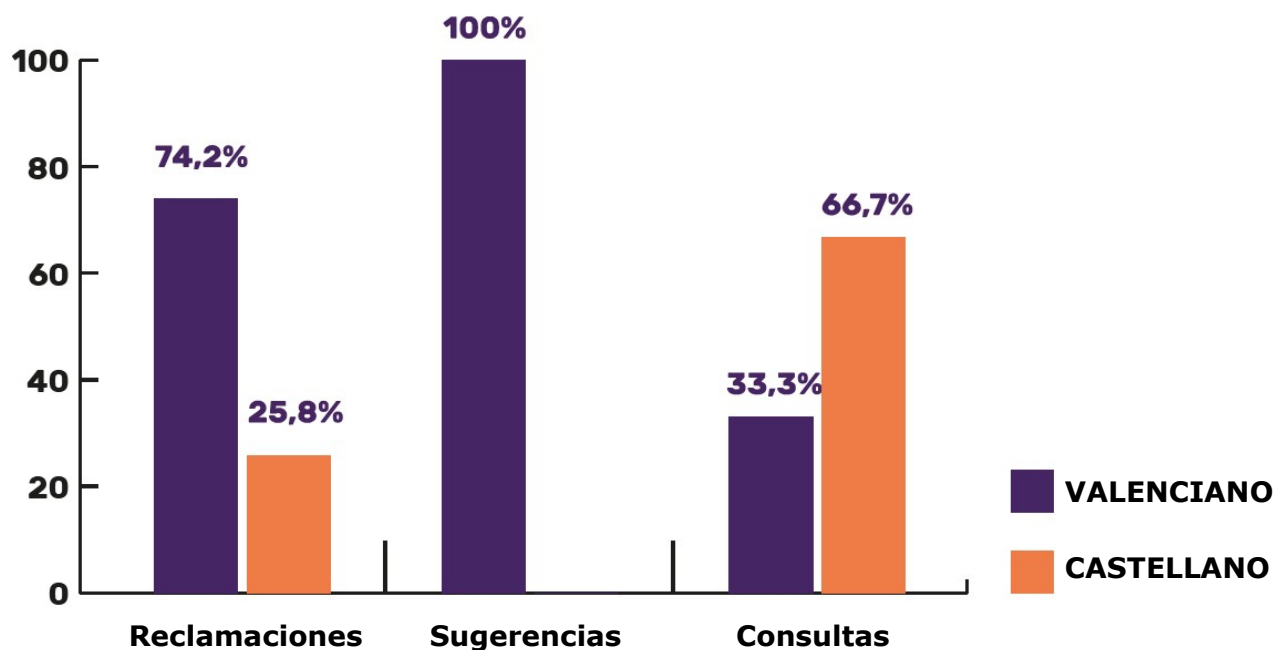
Del total de las 87 solicitudes, 10 (11,5 %) se han presentado empleando el castellano y 77 (88,5 %) el valenciano. Esta proporción coincide con la de la lengua que se considera vulnerada y para la que se pide que se adopten medidas de protección. La diferencia es abrumadora, la mayoría de las solicitudes las presentan personas valencianohablantes que consideran que se han vulnerado sus derechos lingüísticos.

Gráfico 2. Lengua vulnerada



De las reclamaciones presentadas, 8 (25,8 %) consideran vulnerados los derechos lingüísticos de las personas castellanohablantes, y 23 (74,2 %) los derechos lingüísticos de las personas valencianohablantes; la totalidad de las sugerencias (53), se han formulado para proponer mejoras en la protección de los derechos lingüísticos de las personas valencianohablantes; finalmente, dos consultas (66,7 %) han sido para conocer la aplicación de los derechos lingüísticos de los castellanoparlantes, y 1 (33,3 %) de los valencianohablantes.

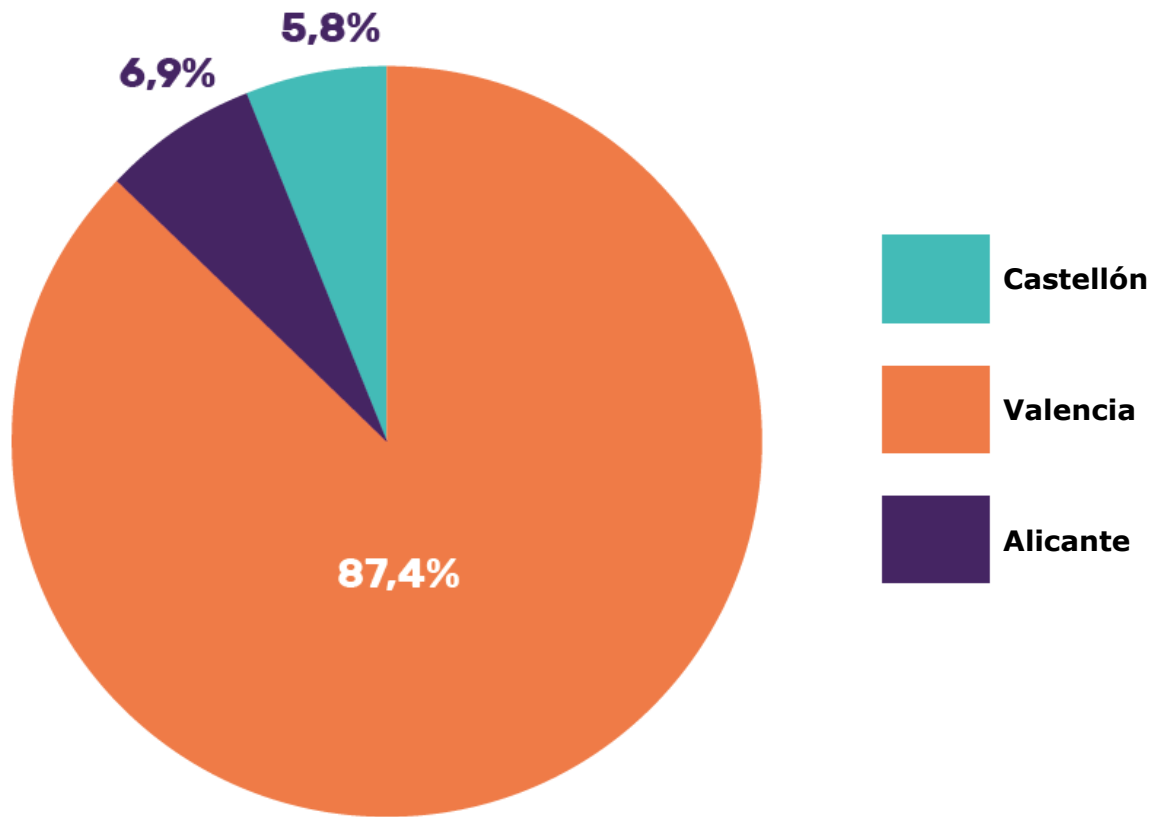
Gráfico 3. Lengua vulnerada por tipo de incidencia



3. ÁMBITO TERRITORIAL

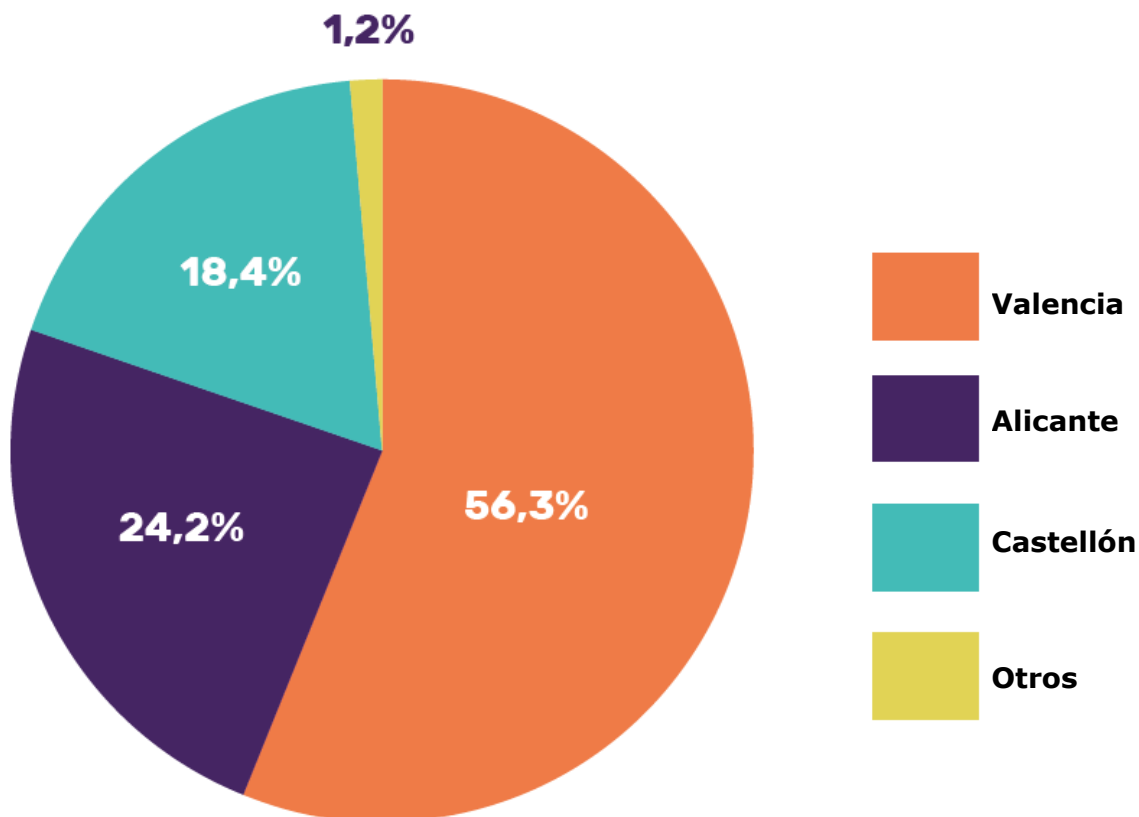
En cuanto a la distribución territorial, la mayoría de las solicitudes, 76 (87,4 %), han sido presentadas por personas físicas o jurídicas domiciliadas en la provincia de Valencia, seguida de la provincia de Alicante, con 6 (6,9 %), y, finalmente, de la de Castelló, con 5 (5,8 %).

Gráfico 4. Distribución territorial de las solicitudes



En relación con el lugar donde se han producido los hechos, Valencia también es la provincia que encabeza esta distribución con 49 incidencias (56,3 %), seguida de Alicante con 21 (24,2 %) y Castelló con 16 (18,4 %). El resto corresponde a un ámbito no determinado en la solicitud (1,2 %).

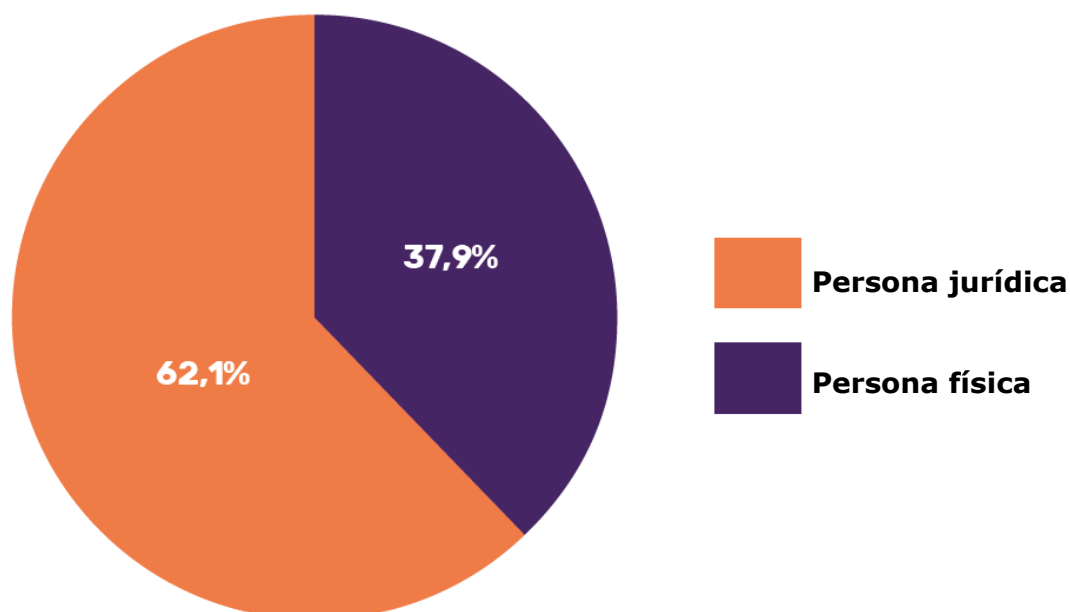
Gráfico 5. Provincia donde se han producido los hechos



4. TIPO DE PERSONA: FÍSICA/JURÍDICA

Las solicitudes pueden presentarse tanto por una persona física como por una persona jurídica con la debida representación. En 2018, las solicitudes presentadas por personas jurídicas (asociaciones cívicas, ayuntamientos, sindicatos) han sido más numerosas que las presentadas por personas físicas. En el primer caso se han presentado un total de 51 solicitudes (62,1 %), y en el segundo caso se han presentado un total de 36 (37,9 %).

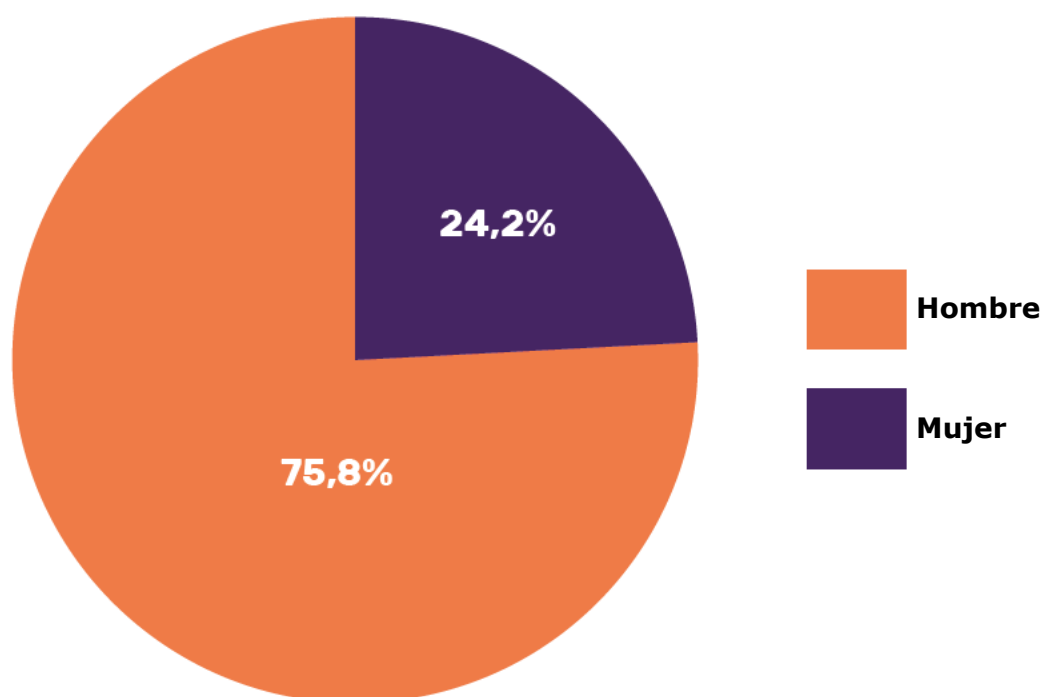
Gráfico 6. Tipo de persona física/jurídica



5. PERSPECTIVA DE GÉNERO

Los hombres han sido más activos a la hora de pedir la protección de sus derechos lingüísticos: del total de las solicitudes, 27 (75,8 %) han sido presentadas por hombres, y 9 (24,2 %) por mujeres.

Gráfico 7. Perspectiva de género

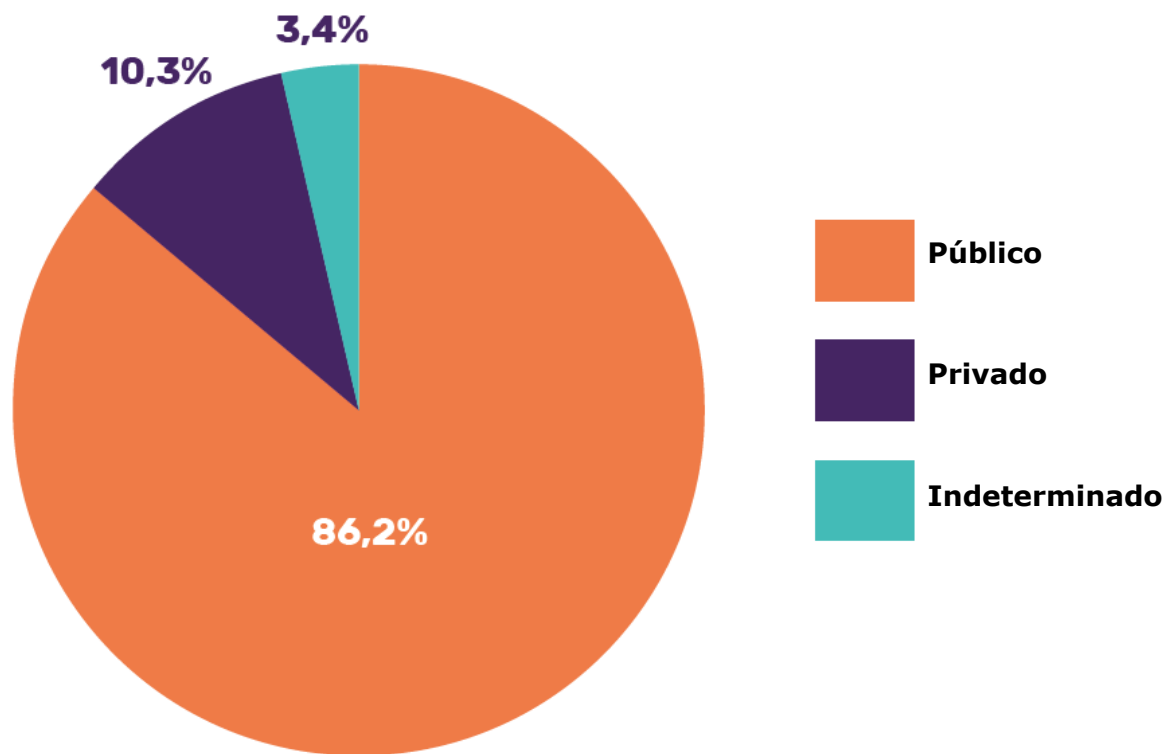


6. ÁMBITO PÚBLICO/PRIVADO DE LOS DESTINATARIOS

La ODL tramita reclamaciones, sugerencias y consultas en materia de derechos lingüísticos que sean competencia tanto de la Administración estatal, autonómica y local como de personas físicas o jurídicas privadas. En el primer caso, las incidencias se clasifican como de ámbito público, y en el segundo, de ámbito privado.

Del total de las solicitudes presentadas, 75 (86,2 %) han sido relacionadas con hechos que han tenido lugar en el ámbito público; 9 (10,3 %), en el ámbito privado, y 3 (3,4 %), en un ámbito indeterminado porque la persona interesada no ha especificado claramente la persona o la entidad destinataria de la solicitud. Estas últimas no se han tramitado y, por lo tanto, no aparecen computadas en la parrilla donde se desglosa el total de solicitudes tramitadas en el ámbito público.

Gráfico 8. Ámbito público/privado



ÁMBITO PÚBLICO

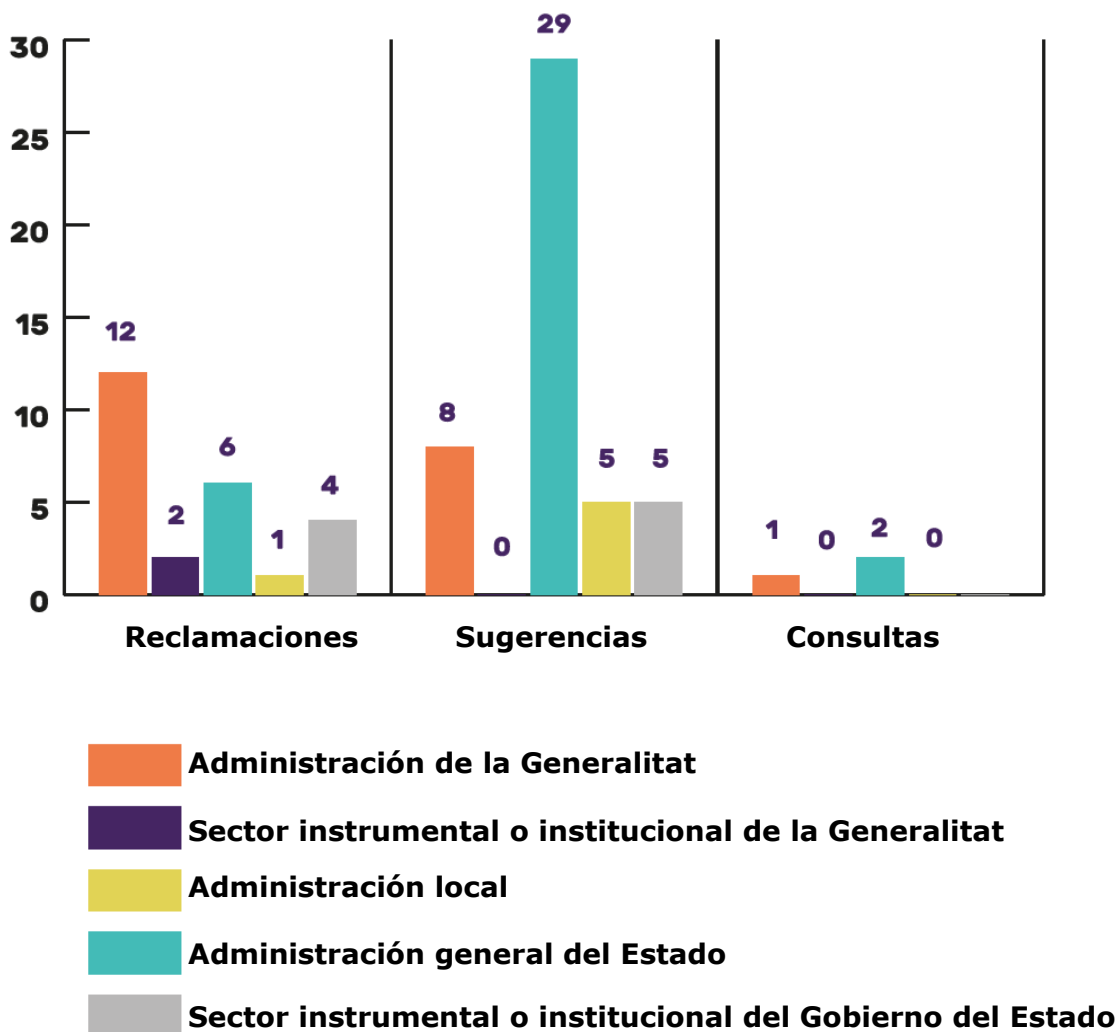
Reclamaciones	
Administración de la Generalitat	12
Sector instrumental o institucional de la Generalitat	2
Administración local	6
Administración general del Estado	1
Sector instrumental o institucional del Gobierno del Estado	4
TOTAL	25

Sugerencias	
Administración de la Generalitat	8
Administración local	29
Administración general del Estado	5
Sector instrumental o institucional del Gobierno del Estado	5
TOTAL	47

Consultas	
Administración de la Generalitat	1
Administración local	2
TOTAL	3

Las tres consultas realizadas tenían que ver con hechos ocurridos en el ámbito público.

Gráfico 9. Desglose de las incidencias en el ámbito público



ÁMBITO PRIVADO

En el ámbito privado, se han presentado un total de 3 reclamaciones, todas dirigidas a personas jurídicas, con la siguiente distribución por sectores:

- Colegios profesionales: 1
- Federación deportiva: 1
- Gestión ciclo del agua: 1

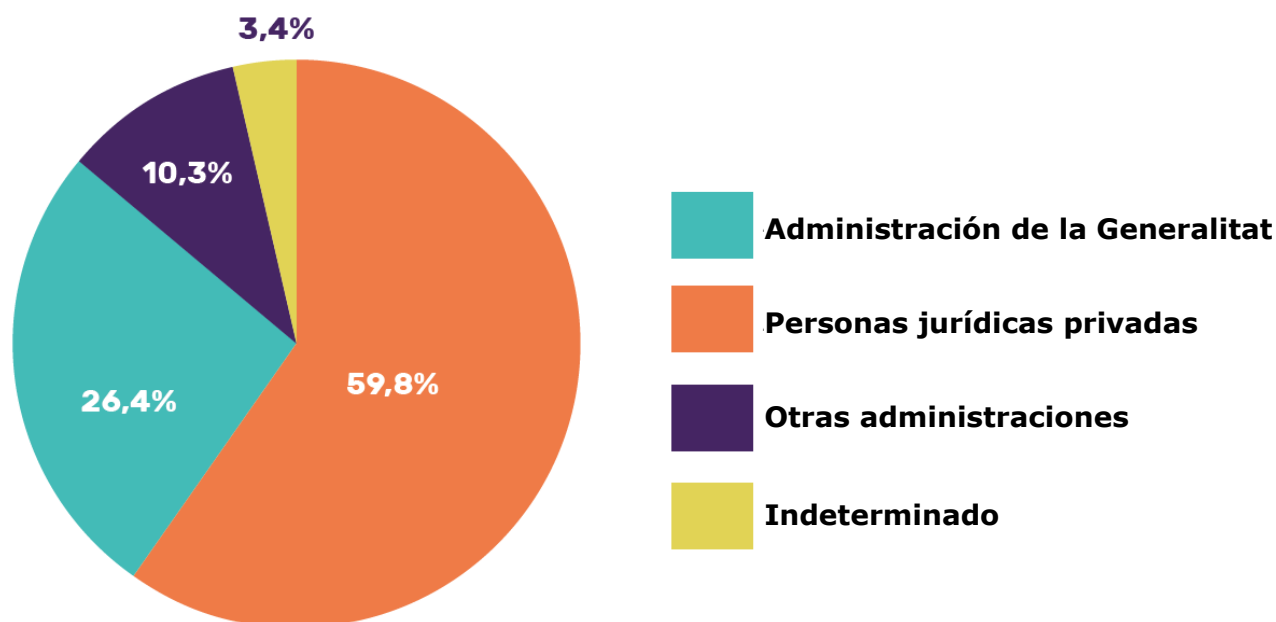
También se han presentado 6 sugerencias dirigidas a personas jurídicas privadas, con la siguiente distribución por sectores:

- Comercio: 1
- Seguros: 1
- Transporte: 1
- Sector bancario: 1
- Colegios profesionales: 1
- Sector construcción: 1

7. TIPO DE ÓRGANO COMPETENTE PARA RESOLVER LA SOLICITUD

En este apartado no se tienen en cuenta las consultas cuyo destinatario es la misma ODL. Del total de las reclamaciones y sugerencias tramitadas, 22 (26,4 %) han sido competencia de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental; 50 (59,8 %), otras administraciones públicas; 9 (10,3 %), de personas jurídicas privadas, y 3 (3,4 %) han ido dirigidas a destinatarios indeterminados.

Gráfico 10. Destinatario de la solicitud



- Administración de la Generalitat, sector público e instrumental e instituciones estatutarias

En el supuesto de que los hechos afecten materias que son competencia de la Administración de la Generalitat y del sector público instrumental, la ODL cursará las reclamaciones y sugerencias a los diferentes órganos administrativos y departamentos para que tengan conocimiento, adopten las medidas oportunas y formulen la respuesta que consideren procedente. Los órganos administrativos han de adoptar las medidas necesarias para cumplir con la máxima celeridad el deber de respuesta.

En el ámbito de la Generalitat, 20 solicitudes han tenido como destinatarias diferentes consellerías; 1, una entidad de derecho público (la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva), y la otra, una institución estatutaria de la Generalitat (el Consell Jurídic Consultiu).

- Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública: 8
- Consellería de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio: 4
- Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte: 6
- Consellería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural: 1
- Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas: 1
- Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP): 1
- Consell Jurídic Consultiu: 1

Las incidencias más numerosas se han producido en el ámbito de la sanidad tanto en cuanto a la atención oral de los pacientes como la deficiente rotulación en valenciano de los diferentes servicios.

Los principales motivos de las incidencias dirigidas a las diferentes consellerías han sido, entre otros, una rotulación incorrecta, no respetar la toponimia oficial, notificaciones efectuadas en una sola lengua, deficiente atención oral a los usuarios de la sanidad pública y recetas sanitarias solo en castellano. En la reclamación dirigida al Consell Jurídic Consultiu, una usuaria de su web se queja que, a diferencia de la versión castellana, en valenciano no está disponible toda la doctrina legal de esta institución. En la reclamación dirigida a la AVAP, un ciudadano se ha quejado porque para valorar su currículum se le ha pedido que esté redactado en castellano.

El número mayor de incidencias ha tenido lugar en el ámbito de la sanidad pública, donde las personas se sienten, con independencia de la lengua hablada, especialmente vulnerables, situación que se agrava en el caso de encontrarse con actitudes hostiles por parte del personal médico y de atención sanitaria en cuanto al uso de la lengua propia.

- Otras administraciones públicas

Este apartado comprende las incidencias que han tenido como destinatarias otras administraciones públicas. En 2018, las otras administraciones públicas destinatarias han sido la Administración local y la Administración general del Estado, así como sus correspondientes sectores públicos e instrumentales. En cuanto a las otras administraciones, hay que tener en cuenta que, de conformidad con lo que dispone el decreto que regula la Oficina de Derechos Lingüísticos, esta remite la reclamación o la sugerencia a la administración competente para que tenga conocimiento, adopte las medidas que considere pertinentes y formule una respuesta, si lo considera procedente. En estos casos, y a diferencia de las incidencias tramitadas en el ámbito de la Administración de la Generalitat y su sector público e instrumental, la ODL no tiene atribuciones para exigir una respuesta; en este caso solo hace de mediadora dando traslado a la otra administración de la reclamación o la sugerencia y acompañándola de un informe o recomendación sobre los hechos expuestos en la solicitud, los derechos lingüísticos que se entienden vulnerados y la legislación que los ampara.

La mayor parte de las incidencias han tenido como destinatarios algunos ayuntamientos de la Comunitat Valenciana. Así, 3 ayuntamientos han recibido reclamaciones porque un ciudadano se ha quejado de que en las pruebas para constituir una bolsa de auxiliares administrativos no se ha respetado su opción lingüística y no le han proporcionado el texto de la prueba en valenciano. Por otro lado, el ayuntamiento de una gran ciudad ha recibido una reclamación porque la información de las actividades navideñas que proporcionaba la oficina de turismo estaban solo en castellano. Pero la mayor parte de las incidencias remitidas a diferentes ayuntamientos, un total de 29, se ha relacionado con el contenido de los webs institucionales, en concreto las páginas de Facebook y Twitter, en las que se ha pedido que la información esté en valenciano, puesto que hasta ahora solo figura en castellano.

La Administración del Estado y su sector público e instrumental ha sido la destinataria de 15 incidencias: 7 al Ministerio de Fomento por cuestiones de rotulación y toponimia en las carreteras de su competencia, 3 a AENA por el mismo motivo, 2 a Renfe por una atención oral a los usuarios que no respeta los derechos lingüísticos, 1 al BOE porque la legislación consolidada disponible en el web no está en valenciano y 1 a la Tesorería de la Seguridad Social porque en la atención telefónica se pide a un ciudadano que para que sea atendido tiene que hablar en castellano. Finalmente, también se envió una reclamación al Registro de la Propiedad de Nules.

- Personas físicas y jurídicas privadas

En este apartado, la ODL tampoco tiene competencia para exigir una respuesta ni una actuación determinada, sino que su actividad consiste a remitir a la persona destinataria la reclamación o la sugerencia presentada para que tenga conocimiento y adopte las medidas que haga falta para enmendar los hechos, si lo considera conveniente.

En el ámbito privado, los destinatarios de las incidencias han sido personas jurídicas: no ha habido ninguna dirigida a una persona física. Los motivos han sido cuestiones relacionadas con una deficiente atención oral, relaciones escritas en las que no se han respetado los derechos lingüísticos o la lengua elegida en la información contenida en los webs.

- Destinatario indeterminado

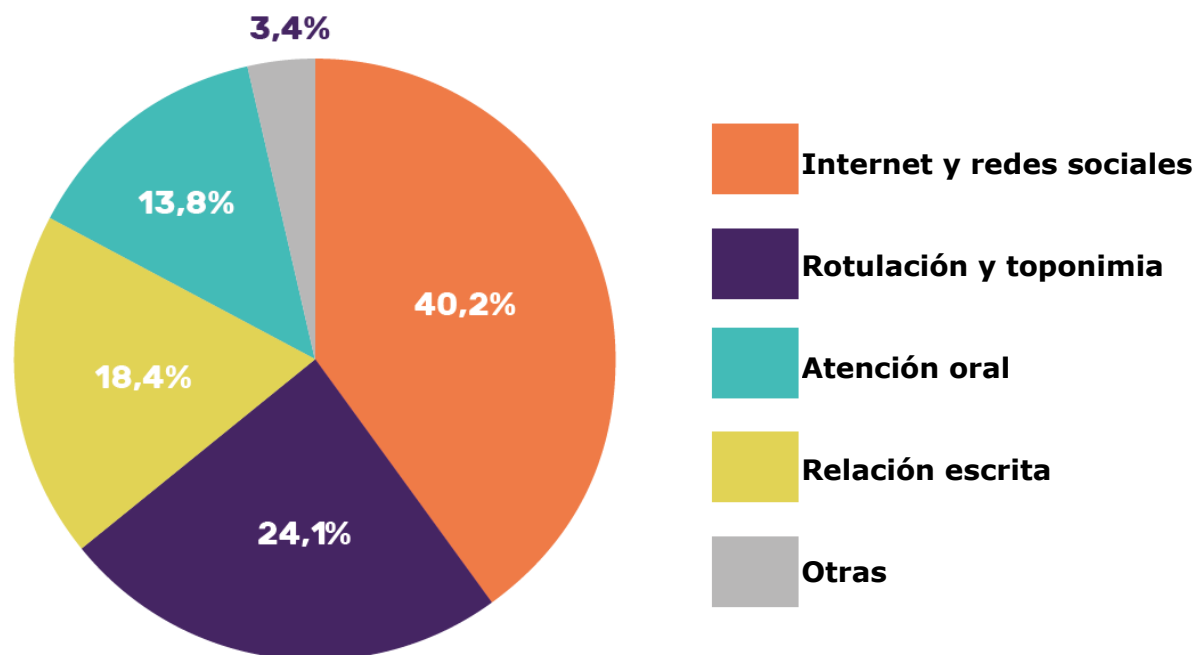
También ha habido tres incidencias en las que no quedaba claro cuál era el organismo o entidad destinatario. Después de requerir que se especificara este aspecto y no haber recibido más información que permitiera tramitar la reclamación, fueron archivadas.

8. MATERIA

Las solicitudes se clasifican por materias según se trate de vulneraciones de la normativa vigente en materia de rotulación y toponimia, vulneraciones que tienen lugar en el ámbito de Internet y las redes sociales, las que tienen origen en una atención oral y las que son el resultado de una relación escrita entre la persona o entidad que presenta la incidencia con aquella que la provoca. Finalmente, hay una última clasificación de «otras» para las incidencias que no se pueden clasificar en ninguna de estas materias.

De conformidad con esta clasificación, se han presentado 34 solicitudes (40,2 %) relacionadas con Internet y las redes sociales; 22 (24,1 %), con la rotulación y la toponimia; 12 (13,8 %), con la atención oral; 16 (18,4 %), con la relación escrita, y 3 (3,4 %), en el apartado «otros».

Gráfico 11. Datos de las solicitudes por materia



La mayor parte de las reclamaciones y sugerencias tramitadas en materia de rotulación y toponimia están relacionadas con el hecho que los rótulos y señales indicadores de las carreteras solo están en castellano o no respetan la toponimia oficial; otros también piden que la rotulación de los aeropuertos de la Comunitat Valenciana se adapte a la normativa.

Las solicitudes relacionadas con Internet y las redes sociales están dirigidas fundamentalmente a los ayuntamientos y piden que el contenido de los webs institucionales y la información de sus cuentas de Facebook y Twitter estén en valenciano y no solo en castellano, como es el caso; también se pide que la legislación consolidada del BOE que se puede consultar en su web esté disponible en valenciano.

El apartado de las relaciones escritas comprende aspectos como por ejemplo el etiquetado de los productos, las notificaciones realizadas por la Administración o la edición de material con información escrita relacionado con actividades culturales o de otro tipo.

En cuanto a las solicitudes clasificadas como «relaciones orales», comprenden aquellas en las que se han vulnerado los derechos lingüísticos de los ciudadanos y las ciudadanas en la relación oral, como por ejemplo la atención a las personas valencianohablantes en las estaciones de Renfe de València y Xàtiva, la deficiente atención a una consumidora en una sucursal bancaria de València o la reiterada actitud hostil de una médica con varios pacientes valencianohablantes.

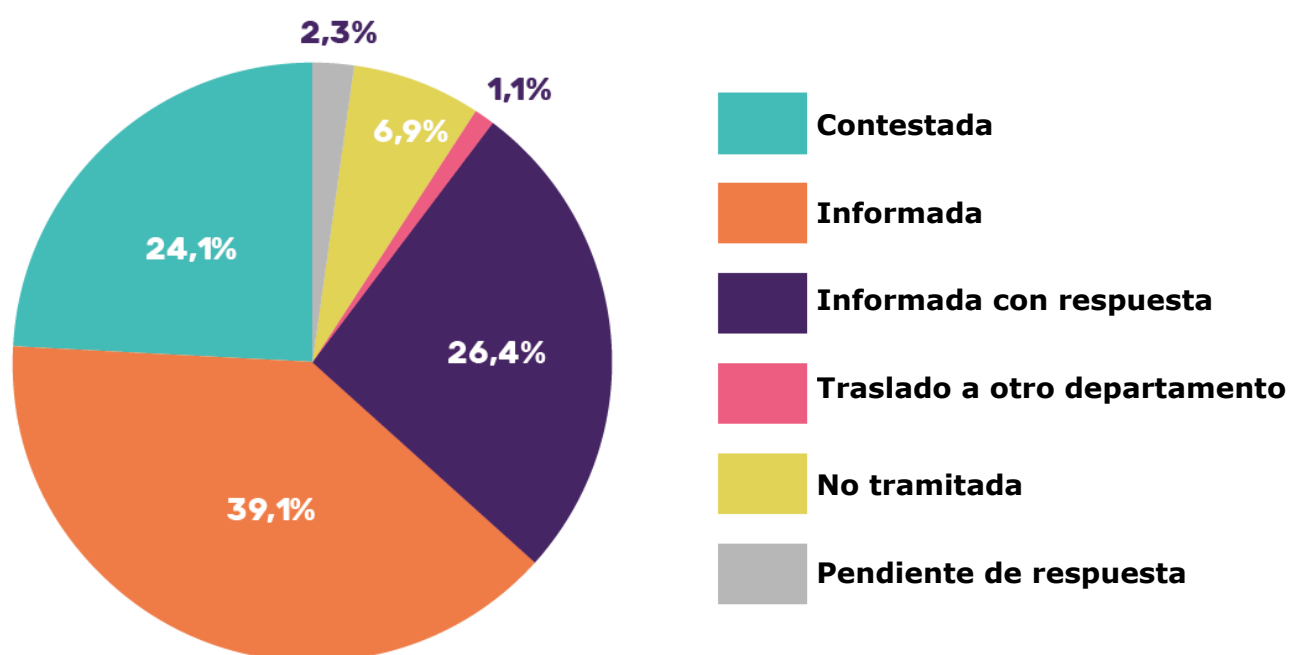
9. ESTADO Y RESULTADO FINAL DE LA TRAMITACIÓN

El estado de las diferentes solicitudes, antes de considerar concluida la tramitación, puede ser:

- Contestada. Cuando la ODL ha recibido una respuesta del órgano o entidad destinatario que está obligado a responder (ámbito competencial de la Generalitat), y la respuesta se ha enviado a la persona que ha formulado la reclamación o la sugerencia. Se han contestado 21 solicitudes (24,1 %).
- Pendiente de respuesta. Cuando el departamento, entidad o institución de la Generalitat no remite ninguna respuesta a la ODL a pesar de estar obligado. En esta situación han quedado 2 solicitudes (2,3 %).
- Informada. Cuando la destinataria es otra administración, entidad pública, entidad privada o persona física que no está obligada a responder, y la ODL ha remitido su informe o recomendación. En este estado hay 34 solicitudes (39,1 %).

- Informada con respuesta. Cuando otras administraciones, entidades públicas, entidades privadas o personas físicas, que no están obligadas a responder, remiten una respuesta a la ODL y esta la remite a la persona interesada. Un total de 23 solicitudes han sido informadas con respuesta (26,4 %).
- Traslada a otro departamento. El asunto no es competencia de la ODL y se traslada al órgano administrativo competente. Hay 1 solicitud en esta situación (1,1 %).
- No tramitada. Cuando no hay fundamento jurídico suficiente o se ha hecho un requerimiento que no ha sido contestado por la persona interesada. En este estado ha habido 6 solicitudes (6,9 %).

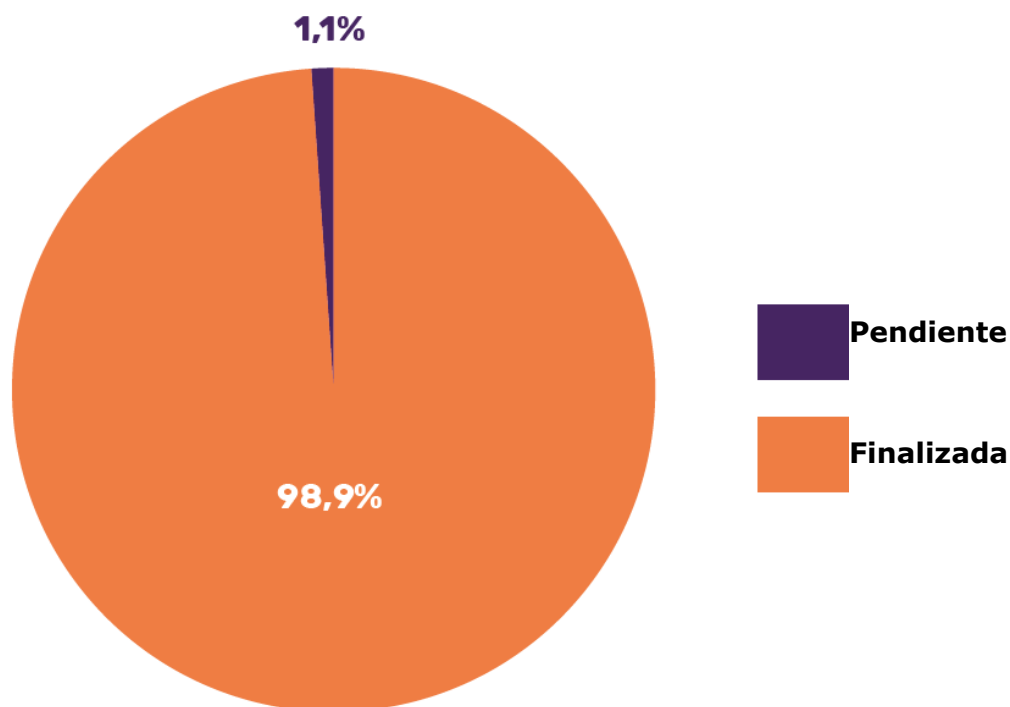
Gráfico 12. Estado de la tramitación antes de concluir los trámites



Como consecuencia de la clasificación anterior, las solicitudes se pueden considerar pendientes o finalizadas.

Las reclamaciones y las sugerencias presentadas se consideran finalizadas o pendientes según se hayan realizado todos los trámites para conseguir un resultado satisfactorio o, por el contrario, aún queda alguno pendiente para concluir la tramitación de la solicitud. Las incidencias que han tenido lugar en el ámbito de la Generalitat se consideran finalizadas cuando hay una respuesta del órgano administrativo, entidad pública o empresa que se trate y esta respuesta se ha trasladado a la persona que formuló la solicitud. Las incidencias que han tenido lugar en el ámbito competencial de otras administraciones públicas o personas físicas o jurídicas privadas, que no están obligadas a responder, se consideran finalizadas cuando la ODL remite su informe o recomendación tanto a estas entidades o personas como la persona interesada. Posteriormente, si hay una respuesta, se remite a la persona interesada.

Gráfico 13. Resultado final de la tramitación



Prácticamente todas las solicitudes están finalizadas. Solo queda una incidencia pendiente. Se trata de una sugerencia enviada al Hospital del Vinalopó en la que se pide que la rotulación y la información que proporciona el hospital a los pacientes estén también en valenciano, puesto que hasta ahora solo están en castellano a pesar de que el centro presta servicios a municipios de predominio lingüístico valenciano. El Hospital del Vinalopó es un centro público gestionado por una empresa privada en régimen de concesión. La respuesta que esta empresa ha enviado a la ODL no se considera satisfactoria. La persona interesada ha reiterado su solicitud, que ha sido remitida al comisionado de esta área de salud por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública.



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport

TOTS
A UNA
veu



Oficina de
Drets Lingüístics