

# INFORME DE DIAGNÓSTICO SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL USO DE LAS LENGUAS COOFICIALES EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO



**OFICINA PARA LAS LENGUAS OFICIALES**

**CONSEJO DE LAS LENGUAS OFICIALES**

**EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**



**NIPO: 277190184**

---

**Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado**

© Oficina para las Lenguas Oficiales. Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado.

---

**Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública**

**NIPO: 277190184**

Madrid, 2019

---

# Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Encargo.....	5
1.2. Objeto y alcance.....	5
1.3. Metodología empleada.....	5
1.4. Objetivo, justificación y utilidad.....	7
1.5. Elementos a tener en cuenta.....	8
1.6. Estructura del informe.....	8
2. LAS LENGUAS EN ESPAÑA.....	9
2.1. La Constitución Española.....	9
2.2. Los Estatutos de Autonomía.....	9
2.3. Doctrina del Tribunal Constitucional.....	11
2.4. Lenguas que se hablan en España. Utilización.....	12
3. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN MATERIA DE LENGUAS.....	15
3.1. Normas y acuerdos internacionales.....	15
3.2. Normas nacionales.....	21
3.3. El Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado y la Oficina para las Lenguas.....	26
4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL USO DE LAS LENGUAS COOFICIALES EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.....	30
4.1. Departamentos ministeriales y organismos adscritos y vinculados.....	30
4.2. Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.....	60
4.3. Actuaciones más relevantes en materia de lenguas cooficiales.....	65
Índice de gráficos.....	74
Índice de cuadros.....	77

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Encargo

El Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado, en su cuarta reunión celebrada el 9 de mayo de 2017, acordó encargar a la Oficina para las Lenguas Oficiales, como unidad permanente de asistencia al Consejo, un informe de diagnóstico sobre el uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado, incluidos sus organismos adscritos o vinculados.

## 1.2. Objeto y alcance

El **objeto** de la investigación realizada para la elaboración de este informe de diagnóstico es el uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado, para verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones que las distintas normas en vigor tanto internacionales como nacionales le imponen, en diferentes ámbitos de actuación, prestando especial atención a las herramientas que hacen posible el desarrollo de las nuevas tecnologías, proporcionando al Consejo de Lenguas las herramientas e información necesaria para elaborar recomendaciones al respecto.

Este diagnóstico de situación se centra, por tanto, en las **funciones de la Administración General del Estado**, tanto en los servicios centrales de los ministerios que estén concernidos por dichas obligaciones, como en las unidades de la administración periférica de la Administración General del Estado en las Comunidades Autónomas donde existan lenguas oficiales consideradas como tales en sus Estatutos de Autonomía.

No es objeto de este informe de diagnóstico valorar las medidas puestas en marcha para velar por la garantía de la utilización de las distintas lenguas oficiales, en las Comunidades Autónomas donde estas existan, en las unidades que no entren bajo el ámbito competencial de la Administración General del Estado. Así, quedan excluidos los servicios generales de la administración de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales y sus organismos y entes relacionados, así como las universidades públicas.

Tampoco se entra a analizar la situación de las demás lenguas habladas en España que no tengan reconocimiento como lengua oficial, aunque sí se tienen en cuenta a efectos descriptivos y de buenas prácticas, en su caso.

## 1.3. Metodología empleada

Para llevar a cabo el encargo efectuado se han utilizado diferentes herramientas metodológicas, principalmente las que se indican a continuación:

### ***Cuestionario mediante fichas de recogida de información sobre los Ministerios y organismos***

Entre los **elementos** que se han planteado para realizar el diagnóstico, destacan las actuaciones más relevantes en materia de lenguas cooficiales, especialmente en aquellos ámbitos de actuación competencia de la Administración General del Estado utilizados por el Consejo de Europa para valorar el cumplimiento del Carta de Lenguas,

como la acción resuelta de fomento, la existencia de formularios, la formación para los empleados públicos, y la promoción exterior, entre otras. También en aquellos en los que la Administración General del Estado ha promovido actuaciones concretas, sobre todo en el campo de las nuevas tecnologías, como es el caso de las páginas web, la imagen institucional, las quejas y sugerencias, las campañas institucionales, etcétera.

A fin de recoger la **información necesaria** para valorar estos ámbitos de actuación se han elaborado y distribuido unas fichas, en las que se han formulado preguntas redactadas a partir de las normas aplicables, las instrucciones, guías y otros documentos, y las recomendaciones realizadas por el Consejo de Europa sobre el cumplimiento por parte de España de la Carta Europea de Lenguas Minoritarias o Regionales.

Concretamente, la **ficha distribuida a los ministerios** se ha dividido en cuatro temas: uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones; uso de lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica; capacitación lingüística del personal destinado en servicios periféricos en Comunidades con lenguas cooficiales; y actuaciones generales sobre el uso de las lenguas cooficiales: campañas institucionales de publicidad y comunicación, atención a quejas y sugerencias, cartas de servicios, entre otras.

La ficha se remitió a las Secretarías Generales Técnicas de los 17 ministerios en los que se organiza la Administración General del Estado según el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, con las siguientes instrucciones:

- Se debía considerar como unidad de análisis y, por lo tanto, debían rellenar una ficha, las Secretarías de Estado, las Secretarías Generales -si no dependen de una Secretaría de Estado-, los Altos Comisionados -si no dependen de una Secretaría General o Secretaría de Estado- y la Subsecretaría, así como cualquier unidad orgánica asimilada. Quedaba a discreción de la Secretaría General Técnica el remitir la ficha a otras unidades que se considerasen de interés para el estudio.
- Las Secretarías Generales Técnicas debían remitir una ficha de recogida de información para ser rellenada por cada uno de los organismos vinculados o dependientes del ministerio cuyos datos pudieran ser de relevancia para el estudio.

En total, se recibieron 225 fichas de los distintos ministerios y organismos.

Tras realizar la necesaria agrupación en las citadas unidades de análisis siguiendo los criterios establecidos en la metodología<sup>1</sup>, las unidades analizadas fueron las siguientes:

- 48 unidades de análisis de los 17 ministerios
- 86 organismos vinculados o dependientes

Todos los ministerios enviaron información de ambas categorías.

Con la información se ha realizado un análisis y explotación de los datos resultantes, aunque anonimizados, ya que se trataba de generar datos e informaciones que permitan

---

<sup>1</sup> La metodología, así como los modelos de las fichas empleadas, se detallan y reproducen en el Anexo 1.

elaborar conclusiones generales y de tipo cualitativo, así como adoptar recomendaciones prácticas en el marco de la información disponible.

### Questionario mediante fichas de recogida de información sobre las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno

Se remitió otra **ficha a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno** situadas en 11 Comunidades Autónomas con lenguas cooficiales o minoritarias, en la que se realizan 18 preguntas divididas en cinco bloques: personal; impresos y modelos normalizados; carteles, rótulos y señalizaciones; campañas institucionales, cartas de servicios, quejas y sugerencias; y, topónimos.

En total, se recibieron 27 fichas de dichas unidades.

Se ha considerado de especial interés profundizar en el uso de las lenguas cooficiales y minoritarias en estos servicios periféricos, así como la capacitación de los empleados públicos en dichas unidades para poder garantizar a los ciudadanos el derecho de uso de las lenguas oficiales, dentro de las competencias de la Administración General del Estado.

La **fecha** de cierre de la recogida de datos para todas las fichas fue el 31 de diciembre de 2018.

### Análisis documental

Se ha realizado un estudio y valoración de la normativa internacional, nacional y autonómica de aplicación, además de los informes elaborados por España en el marco del cumplimiento de sus obligaciones respecto a la Carta Europea de Lenguas Regionales y Minoritarias, así como de otros documentos que se han considerado de interés.

## 1.4. Objetivo, justificación y utilidad

El **objetivo** de la realización de se informe de diagnóstico es determinar la situación en que se encuentra el uso de las lenguas oficiales en la Administración General del Estado.

El encargo se enmarca dentro de las **funciones encomendadas a la Oficina para las Lenguas Oficiales**. Concretamente, el artículo 8.2.b) del Real Decreto 905/2007, de 6 de julio, por el que se crean el Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado y la Oficina para las Lenguas Oficiales, dispone como una de sus funciones la de “*elaborar estudios e informes técnicos de diagnóstico sobre el uso de las lenguas oficiales en la Administración General del Estado y sus organismos públicos, por propia iniciativa o cuando les sean solicitados*”.

Este informe de diagnóstico pretende contribuir a **facilitar la toma de decisiones** para mejorar el cumplimiento de las obligaciones de la Administración General del Estado en esta materia, llamando la atención sobre las buenas prácticas, en su caso.

## 1.5. Elementos a tener en cuenta

Se trata de un diagnóstico complejo, por diferentes factores, entre ellos los condicionantes sociolingüísticos y la propia naturaleza del tema a tratar, más allá incluso de las **dificultades de investigar un hecho inmaterial** que es definido en la Constitución Española como “*patrimonio cultural*” (art.3.3) tan apegado al sentimiento de identidad individual y colectivo de una buena parte de los ciudadanos, y que se configura como un “*derecho*” que hay que garantizar en determinadas ocasiones.

En segundo lugar, tal y como reconoce el Real Decreto 905/2007, en su preámbulo, “*las lenguas no constituyen, en sí mismas, más allá de la ‘reserva de Estatuto’ establecida en el artículo 3.2 de la Constitución, una ‘materia competencial’, en sentido estricto*”. Se reconocen además en dicha norma los riesgos de “*desajustes en las actuaciones de unos y otros departamentos ministeriales y, sobre todo, de falta de una actuación de carácter sistemático y coherente por parte de la Administración General del Estado en este ámbito*”. Además, existen otros factores relevantes en la realidad administrativa que añaden complejidad: el número de unidades afectadas; la necesidad de la formación a los empleados públicos y la inclusión de la capacitación necesaria en las Ofertas de Empleo Público (OEP); la necesidad de utilizar las nuevas tecnologías y el precio de algunas de sus aplicaciones y el coste de su puesta en producción generalizada.

Otro elemento que intensifica la complejidad del trabajo es el **amplio número de actores interesados en la política objeto de análisis**, las diferentes perspectivas desde las que se perciben las distintas cuestiones a plantear, en ocasiones con distintos puntos de vista sobre la propia definición de las obligaciones y su cumplimiento.

## 1.6. Estructura del informe

Este informe se estructura en cinco capítulos, incluida esta Introducción. En el apartado siguiente se describe el contexto y el marco en que hay que considerar la situación de las lenguas en España. En el capítulo tercero se detallan las obligaciones de la Administración General del Estado en materia de lenguas.

El apartado 4 se dedica a describir los principales resultados obtenidos en cuanto al uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado y sus organismos adscritos y vinculados.

Acompañan al informe dos anexos: el Anexo 1 incluye la metodología empleada y los criterios de valoración. En el Anexo 2 se amplía la información acerca de la toponimia.

## 2. LAS LENGUAS EN ESPAÑA

### 2.1. La Constitución Española

La Constitución Española recoge en su Título Preliminar (artículo 3) las disposiciones relativas a las lenguas españolas. Se reproduce a continuación.

- 1. El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.*
- 2. Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.*
- 3. La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección.*

### 2.2. Los Estatutos de Autonomía

Sobre esta base constitucional, los Estatutos de Autonomía han establecido las siguientes lenguas oficiales en sus respectivos territorios:

- El **euskera** en el **País Vasco** (art. 6.1 del Estatuto de Autonomía para el País Vasco, aprobado por la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre), y en las zonas vascoparlantes de **Navarra** (art. 9.2 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra).
- El **gallego** en **Galicia** (art. 5.1 del Estatuto de Autonomía para Galicia, aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril).
- El **valenciano** en la **Comunidad Valenciana** (art. 6.1 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio).
- El **atalán** en **Cataluña** (art. 6.1 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, aprobado por Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio), y la lengua catalana propia de las Islas Baleares en éstas (art. 4.1 del Estatuto de Autonomía de las **Illes Balears**, aprobado por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero).
- La lengua occitana, denominada **aranés** en Arán, en **Cataluña** (art. 6.5 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, aprobado por Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio).

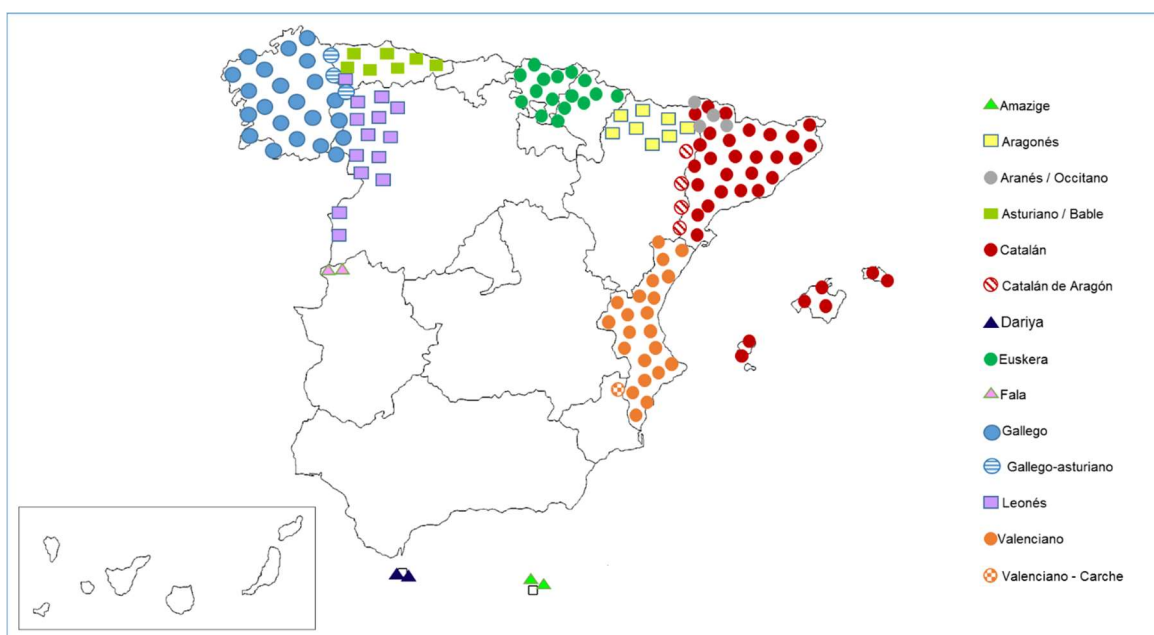
Estos Estatutos declaran oficiales las citadas lenguas junto al castellano, y se reconoce el derecho a usarlas. En ninguno se impone el deber de conocerlas, reservado en exclusiva para el castellano en el artículo 3.1 de la Constitución.

En estas Comunidades Autónomas que disponen, de acuerdo con sus Estatutos, de lenguas cooficiales, el uso por los ciudadanos de cualquier lengua oficial tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio.



Además, hay que tener en cuenta que en los Estatutos de Autonomía de algunas Comunidades Autónomas se recoge la existencia de otras lenguas en sus territorios que, si bien no tienen el estatus de *oficiales*, son objeto de reconocimiento y protección en diversas gradaciones, casi siempre restringidas al territorio concreto en las que se hablan. A veces las lenguas están mencionadas expresamente. En otros casos se alude a una pluralidad lingüística genérica, y en otros se remite a una ley de regulación de las modalidades lingüísticas propias de la zona. Son el **asturiano o bable** y el **gallego-asturiano**, en Asturias<sup>2</sup>; el **catalán de Aragón** y el **aragonés** en Aragón<sup>3</sup>; el **leonés** y el **gallego** en Castilla y León<sup>4</sup>, y el **amazige** en Melilla<sup>5</sup>. La realidad lingüística pone de relieve que se habla también, aunque no se recoge en ninguna norma, el **árabe dariya** en Ceuta, la **fala** en Extremadura<sup>6</sup>, y el **valenciano** en la región del Carche, en Murcia.

Gráfico 1. Mapa de las lenguas oficiales (además del castellano, oficial en todo el territorio) y las lenguas minoritarias de España



Fuente: Adaptado a partir del documento *España plurilingüe. Manifiesto por el reconocimiento y el desarrollo de la pluralidad lingüística de España, 2005*

Por último, se debe tener en cuenta que ocho Comunidades Autónomas, a partir de lo previsto en sus Estatutos de Autonomía, han legislado sobre la normalización de sus respectivas lenguas.

<sup>2</sup> Artículo 4 del Estatuto de Autonomía de Asturias, y artículos 1 y 2 de la Ley 1/1998, de 23 de marzo, de uso y promoción del bable/asturiano.

<sup>3</sup> Artículo 7 del Estatuto de Autonomía de Aragón y Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón. La denominación concreta de estas lenguas se adoptará reglamentariamente. En este informe se utiliza la más común.

<sup>4</sup> Artículo 5 del Estatuto de Castilla y León.

<sup>5</sup> Artículo 5 del Estatuto de Melilla, que hace referencia a la “pluralidad cultural y lingüística de la población melillense”.

<sup>6</sup> El artículo 7 del Estatuto de Autonomía de Extremadura hace mención, en los Principios rectores de los poderes públicos, al fomento de los “valores de los extremeños y el afianzamiento de su identidad a través de la investigación, desarrollo y difusión de los rasgos sociales, históricos, lingüísticos y culturales de Extremadura en toda su variedad y extensión, con especial atención al rico patrimonio de las formas tradicionales de la vida de los pueblos” (el subrayado es nuestro). Por otro lado, Extremadura ha aprobado el Decreto 45/2001, de 20 de marzo, que declara bien de interés cultural la *fala*.

- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera. País Vasco. Existen normas posteriores de adaptación de esta normativa a los territorios forales.
- Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística. Galicia.
- Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre del euskera. Navarra.
- Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística. Cataluña. Sustituye a una ley de 1983.
- Ley 1/1998, de 23 de marzo, de uso y promoción del bable/ asturiano.
- Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón.
- Ley 1/2016, de 3 de febrero, de modificación de la Ley 3/1986, de 29 de abril, de normalización lingüística en las Illes Balears.
- Ley 4/2018, de 21 de febrero, de la Generalitat, por la que se regula y promueve el plurilingüismo en el sistema educativo valenciano.

### 2.3. Doctrina del Tribunal Constitucional

El Tribunal Constitucional, como máximo intérprete de la Constitución, ha llevado a cabo una importante tarea de definición y delimitación del marco jurídico de las lenguas cooficiales en España establecido en el artículo 3 de la Constitución y los respectivos Estatutos de Autonomía.

El Tribunal Constitucional ha definido en sus sentencias el concepto de lengua oficial, señalando que es aquella que, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados, con plena validez y efectos jurídicos (Sentencia 82/1986, fundamento jurídico 2).

Del artículo 3 de la Constitución se deduce que la cooficialidad de las lenguas distintas al castellano solo puede operar en los territorios de las respectivas Comunidades Autónomas afectadas, en virtud del reconocimiento expreso que realice su respectivo Estatuto de Autonomía.

No obstante, sólo del castellano se establece constitucionalmente un deber individualizado de conocimiento, y con él, la presunción de que todos los españoles lo conocen Sentencia 82/1986, fundamento jurídico 3).

Por otro lado, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el Estado puede regular, si lo considera oportuno, las garantías básicas de la igualdad en el uso del castellano como lengua oficial ante todos los poderes públicos (artículo 149.1.1ª de la Constitución), pero no está habilitado competencialmente para regular, con carácter general, ni tan siquiera en sus aspectos básicos, la cooficialidad de las lenguas españolas distintas del castellano y su consiguiente utilización por los poderes públicos o el derecho al uso de las otras lenguas españolas oficiales por los particulares (Sentencia 82/1986, fundamento jurídico 4).

Por consiguiente, y con carácter general, el régimen jurídico lingüístico en España se vincula al reparto constitucional de competencias. Es decir, en materias reservadas a la competencia estatal, es el Estado quien llevará a cabo la regulación de este aspecto material. Más en concreto, dice la Sentencia 87/1997, en su fundamento jurídico 4, que *“la atribución de la cooficialidad y sus efectos no pueden suponer una atribución de*

*competencias específicas más allá del marco establecido en el reparto que llevan a cabo la Constitución y los Estatutos de Autonomía”.*

En consecuencia, en aquellos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística, el uso por los particulares de cualquier lengua oficial tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio, siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de Autonomía.

## 2.4. Lenguas que se hablan en España y su utilización

España es un país plurilingüe, con una lengua común a todo el territorio, el castellano, que puede ser utilizada por el 98,9% de la población<sup>7</sup> y otras lenguas con diversos grados de protección, conocimiento y uso en distintos territorios. El Instituto Nacional de Estadística ofrece los siguientes datos sobre utilización de las lenguas españolas:

- Como lenguas maternas o no maternas, además del castellano, el 17,5% de la población podía usar el catalán, el 6,2% el gallego, el 5,8% el valenciano y el 3,0% el euskera.
- Por comunidades autónomas, el catalán podía ser utilizado casi por el 85% de la población de Cataluña y por el 63,1% de la de Illes Balears. El gallego, por el 89,0% de la población gallega y el valenciano por el 51,8% de los residentes en Comunitat Valenciana. Por último, el euskera podía ser utilizado por el 55,1% de la población vasca y por el 21,7% de la Navarra.
- El catalán era en 2016 la lengua materna del 55,5% de los catalanes y del 42,9% de los residentes en Illes Balears. El gallego era la lengua materna del 82,8% de los gallegos, el valenciano la del 35,2% de los residentes en Comunitat Valenciana y el euskera la lengua materna del 33,7% de los vascos y el 14,6% de los navarros.

No se aportan datos en la encuesta citada del INE sobre el aranés, que también tiene estatus de oficial en el territorio catalán, y ello debido al limitado número de habitantes del territorio y de potenciales hablantes.

Pese a ello, no se dispone de información precisa acerca las lenguas que se hablan en España, y, sobre todo, en qué medida se habla cada una en las Comunidades Autónomas (especialmente en aquellas en las que existen otras lenguas además de las cooficiales), ni el grado de conocimiento de las mismas, basado en un sistema homologable y contrastable de información.

Las Comunidades Autónomas frecuentemente realizan encuestas en sus territorios sobre el conocimiento y el uso de sus lenguas cooficiales. Estos datos aportados por las Comunidades Autónomas son los que se utilizan en el Informe sobre el cumplimiento de la Carta de Lenguas que el Gobierno de España envía al Consejo de Europa<sup>8</sup>, pero hay mucha variabilidad en la metodología empleada por cada una, y en ocasiones se aprecia

---

<sup>7</sup> [Encuesta sobre la participación de la población adulta en las actividades de aprendizaje \(2016\)](#), Instituto Nacional de Estadística.

<sup>8</sup> Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales (2017), [Quinto informe sobre el cumplimiento en España de la Carta Europea de las lenguas regionales o minoritarias, del Consejo de Europa. Madrid](#). Disponible en este vínculo, así como los otros cuatro informes presentados anteriormente.

ausencia de datos<sup>9</sup>. En el cuadro siguiente se resumen los incluidos en dicho Informe, procedentes de las encuestas realizadas por iniciativa autonómica.

---

<sup>9</sup> Algunas de las cuestiones más demandadas por el Consejo de Europa tras la presentación del Quinto Informe presentado por España (2014-2016) se refieren a la necesidad de solucionar esta falta de datos.

Cuadro 1. Usos habituales declarados de las lenguas de España en las Comunidades Autónomas (oficiales y minoritarias) en porcentaje.

Porcentaje de población que habla las lenguas de España																
Lengua / Comunidad Autónoma	Castellano	Ambas / todas las oficiales en la CA / bilingüe	Amazige	Aranés	Aragonés	Asturiano	Catalán	Catalán de Aragón	Dariya	Euskera	Fala	Gallego	Gallego-asturiano	Leonés	Valenciano	Año de referencia encuesta lenguas
Aragón	46% (1)				3,3% (2) 1,9% (2)			49,9% (1)								2014 (1) / 2011 (2)
Asturias	-					38,7% (3)							59,7% (4)			2002
Castilla y León	-											-		-		
Cataluña	50,70%	6,80%		17,6% (5)			36,30%									2013
Ceuta									-							
Comunitat Valenciana	-														50,9% (6)	2015
Extremadura											-					
Galicia	25,95% (7)	42,06% (7)										30,80% (7)				2013
Illes Balears	49,90%	10,30%					36,80%									2014
Meilla			-													
Navarra	76,60%	12,90%								12,90% (8)						2016
País Vasco	47%									33,9% (9)						2016

(1): El dato de catalán de Aragón y castellano se refiere a la zona de Aragón donde se habla el catalán de Aragón, muy concentrada geográficamente. Los datos referentes al catalán de Aragón se han obtenido de una encuesta de 2014. Los datos de aragonés se refieren a entender (3,3%) y hablar (1,9%) la lengua y proceden del censo de población de 2011.

(2): Los datos de aragonés se refieren a entender (3,3%) y hablar (1,9%) la lengua y proceden del censo de población de 2011.

(3): En determinadas situaciones cercanas y familiares.

(4): La cifra se refiere a aquellos que dicen usar frecuentemente el gallego-asturiano y los que dicen usar indistintamente el gallego-asturiano y el castellano. Únicamente se ha de tener en cuenta en la zona occidental de Asturias donde se habla.

(5): En el Valle de Arán. En esta zona, el 55,1% habla habitualmente el castellano y otro 16,4% habla habitualmente el catalán.

(6): La encuesta de la Comunitat Valenciana no plantea ninguna pregunta total sobre uso habitual de las lenguas oficiales (las preguntas sobre uso están divididas en diferentes espacios). El dato que figura en la tabla hace referencia a si el sujeto habla bastante bien/perfectamente el valenciano. En la zona castellano hablante, hay un 54,8% de ciudadanos que ha manifestado no saber hablar nada de valenciano, y un 30,50%, solamente un poco.

(7): La cifra se refiere a aquellos que han declarado que hablan "siempre" dichas lenguas. En el caso de la columna de "ambas / todas las oficiales en la CA/ bilingüe", el dato hace referencia a la suma de los que han indicado que hablan más gallego o más castellano, según el caso, pero hablan ambos.

(8): Este porcentaje sube al 61,1% en la zona vascohablante de Navarra, donde el euskera es lengua cooficial.

(9): La encuesta en el País Vasco menciona un 19,1% de población que es "vascohablante pasivo"; es decir, que lo entiende pero no lo habla más que con dificultad. No se ha considerado para el dato del cuadro.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Quinto informe sobre el cumplimiento en España de la Carta Europea de las Lenguas regionales o minoritarias, Consejo de Europa (2014-2016)



### 3. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN MATERIA DE LENGUAS

#### 3.1. Normas y acuerdos internacionales

Existen diversos compromisos internacionales que afectan a España en materia de lenguas. Se presentan a continuación los más relevantes y los que tienen mayores efectos en las políticas lingüísticas.

##### *La Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias*

Fue elaborada en el seno del Consejo de Europa y firmada el 5 de noviembre de 1992. Posteriormente, y por tratarse de un tratado internacional, fue ratificada por España, con fecha de 9 de abril de 2001, entrando en vigor el 1 de agosto de 2001 y publicándose su texto en el Boletín Oficial del Estado del 15 de septiembre de 2001.

A este respecto, tiene especial importancia la Declaración que se hace con motivo de esta ratificación, y que se incluye en los primeros párrafos del Instrumento de Ratificación, en el que se precisa el ámbito de aplicación, ya que en el caso de España **hay que diferenciar dos niveles de protección diferentes:**

*1º. Las lenguas reconocidas como oficiales en los Estatutos de Autonomía de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Comunitat Valenciana, Galicia, Illes Balears, Navarra y País Vasco.*

*2º. Las lenguas regionales o minoritarias que los Estatutos de Autonomía protegen y amparan en los territorios donde tradicionalmente se hablan, como es el caso del el asturiano y el gallego-asturiano en Asturias; el catalán de Aragón y el aragonés en Aragón; el leonés y el gallego en Castilla y León, y el amazige en Melilla, aunque no tienen carácter de lengua cooficial. Se suele incluir también, porque se hablan, aunque no están recogidos en el Estatuto de Autonomía correspondiente, el árabe dariya de Ceuta y la fala de Extremadura.*

El artículo 10 de la Carta establece las siguientes **obligaciones** específicamente relacionadas con las Administraciones Públicas y los servicios públicos:

*1. En las circunscripciones de las autoridades administrativas del Estado en las que resida un número de hablantes de lenguas regionales o minoritarias que justifique las medidas que figuran a continuación, y según la situación de cada lengua, las Partes, en la medida en que sea razonablemente posible, se comprometen a: (...)*

*(a) i) velar por que dichas autoridades administrativas empleen las lenguas regionales o minoritarias; o ii) velar por que aquellos agentes suyos que estén en contacto con el público empleen las lenguas regionales o minoritarias en sus relaciones con las personas que se dirijan a ellos en dichas lenguas; o iii) velar por que los hablantes de lenguas regionales o minoritarias puedan presentar solicitudes orales o escritas y recibir una respuesta en dichas lenguas; o iv) velar por que los hablantes de lenguas regionales o minoritarias puedan presentar solicitudes orales escritas en dichas lenguas; o v) velar por que los hablantes de*



*lenguas regionales o minoritarias puedan presentar válidamente un documento redactado en dichas lenguas.*

**b)** *poner a disposición de la población formularios y textos administrativos de uso frecuente en las lenguas regionales o minoritarias, o en versiones bilingües;*

**c)** *permitir a las autoridades administrativas redactar documentos en una lengua regional o minoritaria.*

**2.** *En lo que se refiere a las autoridades locales y regionales en cuyos territorios resida un número de hablantes de lenguas regionales o minoritarias que justifique las medidas que figuran a continuación, las Partes se comprometen a permitir y/o fomentar:*

**a)** *el empleo de las lenguas regionales o minoritarias en el marco de la administración regional o local;*

**b)** *la posibilidad para los hablantes de lenguas regionales o minoritarias de presentar solicitudes orales o escritas en dichas lenguas;*

**c)** *la publicación por las colectividades regionales de sus textos oficiales también en las lenguas regionales o minoritarias;*

**d)** *la publicación por las autoridades locales de sus textos oficiales también en las lenguas regionales o minoritarias;*

**e)** *el empleo por las colectividades regionales de lenguas regionales o minoritarias en los debates de sus asambleas, sin excluir, no obstante, el uso de la(s) lengua(s) oficial(es) del Estado;*

**f)** *el empleo por las colectividades locales de lenguas regionales o minoritarias en los debates de sus asambleas, sin excluir, no obstante, el empleo de la(s) lengua(s) oficial(es) del Estado;*

**g)** *el empleo o la adopción y, en el caso de que proceda, conjuntamente con la denominación en la(s) lengua(s) oficial(es), de las formas tradicionales y correctas de los toponímicos en las lenguas regionales o minoritarias.*

**3.** *Por lo que se refiere a los servicios públicos garantizados por las autoridades administrativas o por otras personas que actúen por cuenta de aquéllas, las Partes contratantes, en los territorios en que se hablen las lenguas regionales o minoritarias y en función de la situación de cada lengua y en la medida en que ello sea razonablemente posible, se comprometen a:*

**a)** *velar por que las lenguas regionales o minoritarias se empleen al prestarse un servicio; o*

**b)** *permitir a los hablantes de las lenguas regionales o minoritarias presentar solicitudes y recibir respuestas en dichas lenguas; o*



*c) permitir a los hablantes de lenguas regionales o minoritarias presentar solicitudes en dichas lenguas.*

*4. Con el fin de aplicar las disposiciones de los párrafos 1, 2 y 3 que hayan aceptado, las Partes se comprometen a adoptar una o varias de las siguientes medidas:*

*a) la traducción o la interpretación eventualmente solicitadas;*

*b) el reclutamiento y, en su caso, la formación de funcionarios y otros empleados públicos en número suficiente;*

*c) la aceptación, en la medida de lo posible, de las solicitudes de los empleados públicos que conozcan una lengua regional o minoritaria para que se les destine al territorio en que se habla dicha lengua.*

*5. Las Partes se comprometen a permitir, a solicitud de los interesados, el empleo o la adopción de patronímicos en las lenguas regionales o minoritarias.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Carta, los Estados miembros que sean Partes de la Carta han de **presentar informes periódicos** acerca de la política interna seguida para el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Igualmente, el artículo 17 crea un Comité de Expertos, que también participa en el proceso de seguimiento y evaluación. La finalidad de este Comité, como otros similares existentes en el ámbito de esta organización, es la de realizar el **seguimiento de aplicación en los Estados miembros** de algunos de los convenios concluidos en su seno, y ello de acuerdo con la obligación de los países parte de elaborar periódicamente informes que valoren el nivel de cumplimiento de los citados compromisos.

España presentó su primer Informe en el año 2002, y el último informe hasta el momento, el Quinto, que abarca el periodo 2014-2016, fue presentado en enero de 2018. El Comité de Expertos visitó España en diciembre de 2018 y tras las reuniones mantenidas han elevado sus comentarios al Comité de Ministros del Consejo de Europa para su aprobación definitiva.

Por tanto, en el momento de elaborar este informe de diagnóstico, se ha trabajado sobre las recomendaciones formuladas en el informe aprobado por el Comité de Ministros relativo al Cuarto Informe periódico de España, adoptado el 20 de enero de 2016, que se concreta en las siguientes **recomendaciones**:

*“Se recomienda a las autoridades españolas tomar en consideración todas las observaciones y recomendaciones del Comité de Expertos y, con carácter prioritario:*

*1. modifiquen el marco jurídico con el objetivo de dejar claro que las autoridades judiciales penales, civiles y administrativas en las Comunidades Autónomas puedan llevar a cabo los procedimientos en las lenguas cooficiales a petición de cualquiera de las partes;*

*2. continúen adoptando las medidas jurídicas y prácticas necesarias para garantizar que una proporción adecuada del personal judicial destinado en las*





*Comunidades Autónomas a las que sea de aplicación el artículo 9 de la Carta tenga capacidad para trabajar en las lenguas pertinentes;*

*3. continúen adoptando las medidas jurídicas y prácticas necesarias destinadas a garantizar la adecuada presencia de las lenguas cooficiales en la Administración del Estado en las Comunidades Autónomas;*

*4. continúen adoptando medidas que garanticen la presencia de las lenguas cooficiales en los servicios públicos, especialmente en los de asistencia sanitaria;*

*5. continúen garantizando que la oferta de educación trilingüe no afecte negativamente a la protección y promoción de las lenguas regionales o minoritarias;*

*6. consideren extender el reconocimiento de aquellas lenguas regionales o minoritarias con carácter cooficial en seis Comunidades Autónomas a otras Comunidades Autónomas en tanto exista un número suficiente de usuarios de la lengua regional o minoritaria en cuestión”.*

## **La Unión Europea**

En la Unión Europea (UE) hay **actualmente 24 lenguas oficiales**, que lo son también de trabajo. Entre ellas está el castellano o español. Los ciudadanos de la Unión tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en su correspondencia con las instituciones de la UE, que deben contestar en la misma lengua. Todos los reglamentos y demás textos legislativos de la UE se publican en todas las lenguas oficiales excepto en irlandés (idioma al que solo se traducen los reglamentos conjuntamente adoptados por el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo). En el Parlamento Europeo, los representantes elegidos democráticamente también tienen derecho a intervenir en cualquier lengua oficial de la UE.

A partir de las Conclusiones del Consejo Europeo de 13 de junio de 2005, se inició un proceso de negociación que finalizó con la firma de diferentes Acuerdos entre España y las diferentes instituciones comunitarias para arbitrar un determinado reconocimiento de las lenguas cooficiales españolas en el ámbito comunitario. Al hilo de estas Conclusiones se firmaron entre 2005 y 2006 Acuerdos individualizados con el Consejo, la Comisión, el Comité de las Regiones, el Comité Económico y Social y el Defensor del Pueblo. Los Acuerdos llevan a cabo un **reconocimiento de los idiomas cooficiales en España** en tres ámbitos y con una triple finalidad:

- Se reconoce el **derecho de los ciudadanos a dirigirse a las correspondientes Instituciones en los idiomas cooficiales en España**, así como a que éstas le respondan en estos idiomas. Este derecho se ejerce con la ayuda de funcionarios españoles destacados en las Instituciones que conocen estos idiomas, así como mediante la traducción oficiosa que realizan las delegaciones autonómicas en Bruselas, coordinadas al efecto por la Consejería para Asuntos Autonómicos de la Representación Permanente de España ante la UE (REPER).
- Se reconoce el **derecho al uso de estos idiomas en intervenciones verbales en el Consejo, en el Comité de las Regiones y en el Comité Económico y Social**. En la práctica este derecho es sistemáticamente usado en el Comité de las Regiones



y, con cierta frecuencia, en el Consejo de Ministros cuando se producen intervenciones de los Consejeros de las Comunidades Autónomas.

- Se reconoce **la existencia de versiones en estos idiomas de los Tratados comunitarios**, así como de los actos comunitarios adoptados mediante el procedimiento de codecisión. La traducción corresponde a las propias Comunidades Autónomas, tras lo que el Estado las deposita en la Secretaría del Consejo. No obstante, el uso de esta posibilidad ha sido desigual: muy amplio respecto de los Tratados y muy escaso respecto de los actos adoptados en codecisión.

En abril de 2009, se llegó a un acuerdo administrativo entre el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y el Gobierno español, destinado a permitir el uso de lenguas distintas del castellano con estatuto de lengua oficial en dicho Estado miembro (lenguas cooficiales). Concretamente, el catalán, el valenciano, el euskera y el gallego, en la correspondencia entre el Tribunal de Justicia y los ciudadanos.

### ***Uso de las Lenguas cooficiales en las reuniones del Consejo de la Unión Europea***

Desde el inicio del año 2005 las Comunidades Autónomas participan en determinadas formaciones del Consejo de la Unión Europea, en aplicación de los Acuerdos adoptados por la Conferencia para Asuntos Relacionados con la Unión Europea (en adelante, CARUE), de 9 de diciembre de 2004 (BOE nº 64, de 16 de marzo de 2006). Agricultura y pesca; Empleo, Política Social, Sanidad y Consumidores; Competitividad (juego); Educación, Juventud, Cultura y Deporte; Medio Ambiente.

Mediante estos Acuerdos se dio una nueva configuración a la Consejería para Asuntos Autonómicos de la Representación Permanente de España ante la Unión Europea (en adelante, REPER), y se estableció el sistema de representación autonómica en las formaciones del Consejo de la Unión Europea. De forma rotatoria, una comunidad autónoma asume para cada semestre la representación del resto de comunidades autónomas en las citadas formaciones del Consejo.



Cuadro 2. Uso de las lenguas cooficiales en las reuniones del Consejo (2014-2018)

2014	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Consejo de Agricultura 17-18/02/2014				X		
Consejo de Competitividad 20-21/02/2014	X					
Consejo de Educación, Cultura, Juventud y Deporte 24/02/2014		X				
Consejo de Agricultura 24-25/03/2014				X		
Consejo de Educación, Cultura, Juventud y Deporte 20-21/05/2014		X				
Consejo EPSCO Empleo 11/12/2014	X					
Consejo Educación y Juventud 12/12/2014	X					
2015	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Consejo EPSCO 09/03/2015		X				
Consejo de Educación y Juventud 18-19/05/2015		X		X		
Consejo EPSCO 18/06/2015		X				
Consejo EPSCO 05/10/2015			X			
Consejo de Educación, Cultura, Juventud y Deporte 23-24/11/2015			X		X	
Consejo EPSCO 07/12/2015			X			
Consejo Medio Ambiente 16/12/2015						X
2016	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Consejo EPSCO 17/06/2016				X		
Consejo de Medio Ambiente 17/10/2016					X	
Consejo de Educación, Cultura, Juventud y Deporte 21-22/11/2016	X					
Consejo Medio Ambiente 19/12/2016					X	
2017	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Educación 17/02/2017						
Empleo y Política Social 03/03/2017				X		
Educación 22/05/2017						
Deporte 23/05/2017						
Empleo y Política Social 06/2017				X		
Empleo y Política Social 23/10/2017						
Educación 20/11/2017						
Juventud 20/11/2017						
Cultura 21/11/2017						
Deporte 21/11/2017						
Empleo y Asuntos Sociales 7/12/2017						
Sanidad 8/012/2017						
2018	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Consejo Medio Ambiente - 05/03/2018	X					
Consejo de EPSCO (Social) – 15/03/2018			X			
Consejo de ECJD (Juventud) - 22/05/2018			X			
Consejo de EPSCO – 21/06/2018			X			
Consejo Medio Ambiente - 25/06/2018	X					
Consejo Medio Ambiente - 09/10/2018	X					
Consejo AGRIPESCA - 15/10/2018	X					
Consejo AGRIPESCA - 16/10/2018	X					
Consejo ECJD (Deportes) - 27/11/2018			X			
Consejo Medio Ambiente - 20/12/2018	X					

Nota: La disparidad en el uso de lenguas cooficiales en los distintos semestres se relaciona con el hecho de la Comunidad Autónoma participante cuente con lengua cooficial.

Fuente: Subdirección General de Relaciones Europeas e Internacionales. Ministerio de Política Territorial y Función Pública.



Cuadro 3. Uso de las lenguas cooficiales en las reuniones del Comité de las Regiones (2018)

2018	EUSK	CAT	GAL	VAL	BAL	NAV
Sesión Plenaria - 31/01/2018-1/02/2018						X
Sesión Plenaria - 22-23/03/2018						X
Sesión Plenaria - 16-17/05/2018	X		X			X
Sesión Plenaria - 4-5/07/2018	X					X
Sesión Plenaria - 9-10/10/2018	X					X
Sesión Plenaria - 5-6/12/2018	X			X		X

Fuente: Subdirección General de Relaciones Europeas e Internacionales. Ministerio de Política Territorial y Función Pública

### 3.2. Normas nacionales

Más allá del mandato constitucional de proteger las diferentes lenguas españolas, y del desarrollo que, en virtud de sus competencias, han realizado las Comunidades Autónomas, así como de los mencionados compromisos internacionales, las obligaciones de la Administración General del Estado en materia de lenguas están marcadas por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, ciertamente de mucha relevancia, como se ha visto en el apartado anterior, y las recogidas en diferentes preceptos normativos. Se relacionan a continuación algunos de los más significativos.

#### **Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial**

Recoge en su artículo 231 la regulación de la lengua en los procedimientos judiciales. Este artículo, se indica que:

- 1. En todas las actuaciones judiciales, los Jueces, Magistrados, Fiscales, Secretarios y demás funcionarios de Juzgados y Tribunales usarán el castellano, lengua oficial del Estado.*
- 2. Los Jueces, Magistrados, Fiscales, Secretarios y demás funcionarios de Juzgados y Tribunales podrán usar también la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, si ninguna de las partes se opusiere, alegando desconocimiento de ella que pudiere producir indefensión.*
- 3. Las partes, sus representantes y quienes les dirijan, así como los testigos y peritos, podrán utilizar la lengua que sea también oficial en la Comunidad Autónoma en cuyo territorio tengan lugar las actuaciones judiciales, tanto en manifestaciones orales como escritas.*
- 4. Las actuaciones judiciales realizadas y los documentos presentados en el idioma oficial de una Comunidad Autónoma tendrán, sin necesidad de traducción al castellano, plena validez y eficacia. De oficio se procederá a su traducción cuando deban surtir efecto fuera de la jurisdicción de los órganos judiciales sitos en la Comunidad Autónoma, salvo si se trata de Comunidades Autónomas con lengua oficial propia coincidente. También se procederá a su traducción cuando así lo dispongan las leyes o a instancia de parte que alegue indefensión.*



5. La habilitación como intérprete en las actuaciones orales o en lengua de signos se realizará de conformidad con lo dispuesto en la ley procesal aplicable.

### **Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa**

La disposición adicional trigésimo octava de esta ley establece la obligación por parte de las Administraciones educativas de garantizar el derecho del alumno a recibir las enseñanzas en castellano y en las demás lenguas cooficiales en sus respectivos territorios, de forma que al finalizar la educación básica todos los alumnos deberán comprender y expresarse, de forma oral y por escrito, en la lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial correspondientes.

### **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**

Esta Ley, que recoge las bases de la actuación de las Administraciones Públicas, indica en el artículo 13, “Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas”, en su apartado c), que éstas tienen derecho “a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico”.

Pero, además, determina en el artículo 15, “Lengua de los procedimientos” que:

*1. La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella.*

*En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.*

*2. En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.*

*3. La Administración Pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.*

### **Ley 2/2014, de 25 de marzo, de la Acción y del Servicio Exterior del Estado**

El artículo 26.1 de esta ley prevé que la Acción Exterior en materia educativa se orientará a la promoción y difusión del castellano y de las demás lenguas españolas, entre otros extremos al respecto.



### ***Ley 25/2014, de 27 de noviembre, de Tratados y otros Acuerdos Internacionales***

El artículo 13.2 señala que los Tratados Internacionales de carácter bilateral suscritos por España, estarán siempre redactados en español, sin perjuicio de que también puedan estarlo en otra u otras lenguas españolas que sean cooficiales en una Comunidad Autónoma.

### ***Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno***

El artículo 17 de esta Ley, denominado “Solicitud de acceso a la información”, recoge que *“los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión”*.

### ***Real Decreto 489/1997, de 14 de abril, sobre publicación de las leyes en las lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas.***

En esta norma se recoge la publicación en el Boletín Oficial del Estado (o en el de la Comunidad Autónoma) de las disposiciones generales y otras disposiciones, además del castellano, en las *“demás lenguas oficiales de las diferentes Comunidades Autónomas, (...) si así lo decidieran los órganos competentes de las respectivas Comunidades”*. Para facilitar esta traducción, se pueden firmar convenios entre las Comunidades Autónomas la Administración General del Estado.

### ***Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.***

En el artículo 5, dedicado específicamente a la utilización de las lenguas cooficiales en el material impreso y los modelos normalizados, se recoge que:

*1. Los impresos normalizados que se pongan a disposición de los ciudadanos en las dependencias situadas en el ámbito territorial de una Comunidad Autónoma con lengua cooficial serán bilingües en castellano y en la lengua cooficial, de acuerdo con los siguientes criterios:*

*a) Los impresos deberán expresar todos sus contenidos y epígrafes en las dos lenguas por líneas o por bloques de texto diferenciados, dejando espacios únicos para su cumplimentación por el ciudadano en la lengua por la que haya optado.*

*b) En aquellos impresos para los que, por razón de su extensión o complejidad, así se determine, se pondrán a disposición de los ciudadanos dos modelos alternativos redactados uno de ellos en castellano y el otro en la lengua cooficial. En tal caso, en ambos modelos, figurará destacada la advertencia de que existen impresos redactados en la otra lengua a disposición del ciudadano.*

*2. Cuando el material impreso de los órganos y unidades que tengan su sede en el ámbito territorial de una Comunidad Autónoma con lengua cooficial vaya a ser*



*utilizado para comunicaciones dentro del ámbito territorial autonómico, los datos y denominaciones correspondientes al membrete y a la identificación del órgano u Organismo autónomo figurarán, con carácter general, en castellano y en la correspondiente lengua cooficial.*

*Cuando el material esté destinado a su utilización en comunicaciones dirigidas fuera del ámbito territorial autonómico los mencionados datos y denominaciones podrán figurar únicamente en castellano.*

En el artículo 6, sobre la utilización de lenguas cooficiales en señalizaciones y carteles, se especifica que:

*“Serán bilingües, redactándose en castellano y en la lengua cooficial correspondiente, las señalizaciones exteriores de identificación de las dependencias administrativas, así como los contenidos más relevantes de los carteles de carácter informativo o publicitario que se elaboren para su ubicación en el ámbito territorial de una Comunidad Autónoma con lengua cooficial. El Manual de Imagen Institucional que se apruebe en aplicación de este Real Decreto determinará los supuestos y los formatos de las señalizaciones de identificación y carteles a que se refiere el presente artículo”.*

Respecto al ámbito de aplicación de este Real Decreto, se indica en que artículo 1 que:

*“Los órganos de la Administración General del Estado, los Organismos autónomos dependientes de ella y los Servicios Comunes y Entidades Gestoras de la Seguridad Social se ajustarán a lo previsto en el presente Real Decreto y en sus disposiciones de desarrollo en lo concerniente a:*

*a) La emisión, elaboración o utilización de documentos, modelos normalizados y material impreso.*

*b) Las informaciones, publicaciones, comunicaciones o cualquier otro tipo de expresión en cualesquiera soportes, incluidos los audiovisuales o telemáticos, así como los carteles y señalizaciones que elaboren o utilicen, en lo que se refiere a una imagen institucional, formatos y estructura general”.*

En el artículo 7.4, detalla qué unidades deben llevar a cabo estas actuaciones:

*“El material impreso para su utilización en la actividad administrativa ordinaria, que no esté contemplado en los apartados anteriores, se regirá por las disposiciones que adopten, en sus respectivos ámbitos, los Subsecretarios de los Departamentos y los Presidentes o Directores de los Organismos autónomos.*

*Dichas disposiciones se ajustarán a lo dispuesto en el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado que se apruebe en aplicación del presente Real Decreto”.*

Dichas unidades deben enviar al actual Ministerio de Política Territorial y Función Pública, según lo indicado en el artículo 9 de este Real Decreto, los modelos normalizados de solicitud que se utilicen para mantener actualizado el catálogo de



modelos creado por la misma norma. Además, los modelos deben publicarse en el Boletín Oficial del Estado.

Por último, en la disposición final segunda se estipula que:

*“1. Se faculta al Ministro de Administraciones Públicas (hoy de Política Territorial y Función Pública) para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.*

*2. Los Subsecretarios de los Departamentos, los Delegados del Gobierno y los Directores o Presidentes de los Organismos autónomos y de Servicios Comunes y Entidades Gestoras de la Seguridad Social adoptarán, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones que resulten precisas para la ejecución de lo dispuesto en este Real Decreto”.*

**Real Decreto 1428/2003, de 21 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo de 1990.**

En el artículo 138, “Idioma de las señales”, se dice que “*las indicaciones escritas que se incluyan o acompañen a los paneles de señalización de las vías públicas, e inscripciones, figurarán en idioma castellano y, además, en la lengua oficial de la Comunidad Autónoma reconocida en el respectivo Estatuto de Autonomía, cuando la señal esté ubicada en el ámbito territorial de dicha Comunidad*”. En el párrafo siguiente se añade que “*los núcleos de población y demás topónimos serán designados en su denominación oficial y, cuando fuese necesario a efectos de identificación, en castellano*”.

**Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**

Aunque la ley 11/2007 está parcialmente derogada, permanece en vigor el artículo 6.5, donde se indica que “*las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística posibilitarán el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.*” Existe un directorio de sedes electrónicas en el [Punto de Acceso General](#).

**Orden de 27 de septiembre de 1999 por la que se aprueba el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado y se dictan normas de desarrollo del Real Decreto 1465/1999, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado**

Entre otros temas, esta orden crea el Catálogo de Modelos Normalizados de la Administración General del Estado, que es competencia actualmente de la Dirección General de Gobernanza Pública, dependiente de la Secretaría de Estado de Función Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública).





**Resolución de 21 de marzo de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado.**

Esta Guía, editada en 2013, indica que

*“los responsables de contenidos y responsables técnicos de portales de cualquier organismo de la Administración General del Estado deben tener en cuenta que España es un país multilingüe y que deben velar para que el idioma no constituya una barrera al acceso a los contenidos de las webs públicas (...)*

*La Administración General del Estado debe encargarse de la traducción de los contenidos de sus páginas web para facilitar y acercar los servicios prestados por la Administración a los ciudadanos y empresas en aquellas Comunidades Autónomas en las que exista lengua cooficial.*

*Como criterio general, todos los contenidos de los portales serán accesibles, además de en castellano, lengua española oficial del Estado, en las siguientes lenguas idiomas cooficiales de las respectivas Comunidades Autónomas de España: catalán, euskera, gallego y valenciano.*

*Para facilitar la traducción a las lenguas cooficiales y al inglés, se está preparando una Plataforma de traducción automática común de la Administración General del Estado: PLATA que estará disponible con gran calidad al catalán, gallego y con necesidad de revisión asistida en el caso del euskera y el inglés”.*

Las diferentes actualizaciones de la Guía se realizan por fascículos. El número 4 está dedicado al Multilingüismo.

### **3.3. El Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado y la Oficina para las Lenguas.**

#### **Norma de creación y funciones**

El Consejo de las Lenguas Oficiales fue creado por el Real Decreto 905/2007, de 6 de julio, con la finalidad de lograr el mejor cumplimiento de las exigencias derivadas de las distintas lenguas oficiales y de su reconocimiento en la actividad de la Administración General del Estado, para procurar una mejor atención a los derechos de los ciudadanos en esta materia. Para el apoyo y asistencia al Consejo se creó la Oficina para las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado, como unidad permanente de asistencia y apoyo, dependiendo de la Subdirección General de Cooperación Autonómica.

#### **Composición**

Por lo que respecta a su composición, el Real Decreto señala que el Consejo estará presidido por la persona titular de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas e integrado por un representante con rango de Director General de cada uno de los Departamentos ministeriales, pudiéndose invitar a representantes del Instituto



Cervantes o de las Comunidades Autónomas con lenguas oficiales distintas del castellano, que participarán en las reuniones con voz pero sin voto.

## **Reuniones**

El Consejo, que está previsto que se reúna una vez al año, celebró su primera reunión el **28 de enero de 2008**. Acordó llevar a cabo un estudio para conocer el grado de aplicación por la Administración General del Estado de la normativa vigente en materia lingüística.

La segunda reunión del Consejo tuvo lugar el **23 de junio de 2009**. El Consejo examinó el informe 2008 de la Oficina de Lenguas, que valoró positivamente, y adoptó diversos acuerdos, entre los que cabe destacar la necesidad de impulsar, ampliar y mejorar la oferta formativa en lenguas cooficiales para el personal de la Administración General del Estado; alcanzar la plena accesibilidad en lenguas cooficiales de las páginas web de todos los Ministerios y organismos públicos dependientes de los mismos, y hacer efectivos los derechos de los ciudadanos al uso de las lenguas cooficiales del Estado en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración General del Estado antes del 31 de diciembre de 2009.

El Consejo de Lenguas celebró su tercera reunión el **6 de julio de 2010**. En ella se examinó el informe correspondiente a 2009 de la Oficina de Lenguas y se identificaron mejoras significativas, adoptando un conjunto de acuerdos para seguir avanzando en la progresiva capacitación lingüística de los empleados de la Administración General del Estado, en la generalización de la presentación de impresos, modelos, carteles, rótulos y señalizaciones en forma bilingüe y en el incremento de la presencia de las lenguas cooficiales en las páginas web de los Ministerios y organismos dependientes.

La cuarta reunión del Consejo de Lenguas tuvo lugar el **9 de mayo de 2017**. En ella se informó a los Ministerios y otros organismos de la Administración General del Estado sobre la situación y las actuaciones en materia de lenguas cooficiales y la accesibilidad en lenguas cooficiales de las páginas web de la Administración General del Estado. También se anunció la presentación del Quinto informe de España, relativo al período 2014-2016, sobre el cumplimiento de la Carta Europea de Lenguas Regionales y/o Minoritarias del Consejo de Europa. Finalmente, se acordó encargar a la Oficina para las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado un estudio de diagnóstico cuyo resultado es el presente informe, e incorporar el valenciano a las páginas web de los Ministerios.

La última reunión del Consejo de Lenguas se celebró en Bilbao, el **3 de diciembre de 2018**. La fecha coincidió con el Día del Euskera, y se abrió a la participación institucional del Gobierno Vasco y de Euskaltzaindia o Academia de la Lengua Vasca.

También participaron en la reunión el representante español del Comité de Expertos que evalúa el cumplimiento de la Carta Europea de Lenguas, así como organismos especialmente interesados en la promoción y fomento del pluralismo lingüístico, como el Instituto Cervantes o el Instituto Nacional de Administración Pública.

Entre los **acuerdos principales de la reunión** se pueden señalar: la finalización del presente Informe de diagnóstico, cuyo avance de resultados se presentó en la reunión; respecto al aranés, se acordó promover la firma de convenios con la Generalitat de



Cataluña para llevar a cabo la traducción a esta lengua de la Constitución, e identificar los medios periféricos efectivos de la Administración General del Estado en el Valle de Arán; en materia de topónimos, la publicación en la página web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública de los enlaces al *Nomenclátor* del Estado y a las páginas de consulta de los topónimos oficiales de las Comunidades Autónomas; fomentar la expresión de las lenguas cooficiales en la acción exterior, principalmente en materia cultural y, por último, recoger información acerca de la aplicación de traducción PLATA. Véase el cuadro 4 de resumen de las reuniones y sus acuerdos principales.

### **Oficina para las Lenguas**

Si bien el Consejo de Lenguas no se ha reunido durante varios años, desde 2010 a 2017, la Oficina para las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado ha seguido desempeñando sus funciones como **órgano permanente y de apoyo al Consejo de Lenguas**. Entre sus diversas funciones, cabe subrayar la preparación de los informes periódicos de cumplimiento de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, firmada por España en 1992 y ratificada en 2001. Hasta el momento se han presentado cinco informes ante el Consejo de Europa, el último en enero de 2018, relativo al período 2014-2016, como se ha descrito en el apartado correspondiente.



Cuadro 4. Reuniones del Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado

REUNIÓN	FECHA	ACUERDOS PRINCIPALES
1ª	23 de junio de 2008	- Estudio para conocer el grado de aplicación por la Administración General del Estado de la normativa vigente en materia lingüística.
2ª	23 de junio de 2009	- Impulsar, ampliar y mejorar la oferta formativa en lenguas oficiales para el personal de la Administración General del Estado. - Alcanzar la plena accesibilidad en lenguas cooficiales de las páginas web de todos los Ministerios y organismos públicos dependientes de los mismos. - Hacer efectivos los derechos de los ciudadanos al uso de las lenguas cooficiales del Estado en sus relaciones por medios electrónicos con la Administración General del Estado antes del 31 de diciembre de 2009.
3ª	6 de julio de 2010	- Seguir avanzando en la progresiva capacitación lingüística de los empleados de la Administración General del Estado. - Avanzar en la generalización de la presentación de impresos, modelos, carteles, rótulos y señalizaciones en forma bilingüe. - Incrementar la presencia de las lenguas cooficiales en las páginas web de los Ministerios y organismos dependientes.
4ª	9 de mayo de 2017	- Encargo a la Oficina para las Lenguas Oficiales de la elaboración de un Informe de Diagnóstico sobre el estado de situación en cuanto al grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del estado y sus organismos adscritos y vinculados. - Incorporar el valenciano a las páginas web de los Ministerios.
5ª	3 de diciembre de 2018	- Finalización de este Informe de diagnóstico. - Aranés: promover la firma de convenios con la Generalitat de Cataluña para la traducción de la Constitución; identificar los medios de la Administración General del Estado en el Valle de Arán. - Topónimos: publicación en la web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública de los enlaces al Nomenclator del Estado y páginas de consulta de las Comunidades Autónomas. - Fomentar el uso de las lenguas cooficiales en la acción exterior, especialmente en materia cultural. - Recoger información acerca de la aplicación PLATA.

Fuente: Elaboración propia, a partir de las actas de las reuniones



## 4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL USO DE LAS LENGUAS COOFICIALES EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Siguiendo la metodología descrita en el capítulo primero<sup>10</sup>, se presentan los resultados obtenidos, divididos en dos partes: En el epígrafe 4.1 se detalla el análisis de la información obtenida de los Ministerios y de sus organismos adscritos y vinculados; y, en el apartado 4.2 la información sobre las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. En el apartado 4.3 se presentan algunas de las actuaciones más destacadas.

### 4.1. Departamentos ministeriales y organismos adscritos y vinculados

Este apartado ofrece, en primer lugar, una visión general de los principales hallazgos obtenidos, para después entrar en un análisis más detallado de los cuatro temas en que se ha centrado la investigación, distinguiendo entre las unidades de análisis ministeriales y organismos.

#### 4.1.1. Cuestiones generales y metodológicas

##### Codificación de las unidades

En este informe de diagnóstico no se identifican las unidades de análisis, ni de los ministerios ni de los organismos. Para realizar la explotación estadística y el análisis se han codificado los nombres de estas unidades siguiendo un método aleatorio de generación de códigos, que son los que aparecen en algunos cuadros. Este tratamiento anonimizado en el informe permite, no obstante, obtener conclusiones y elaborar recomendaciones basadas en la realidad de los datos facilitados, así como elaborar, en su caso, análisis concretos que pudieran ser requeridos por los Ministerios o los organismos que han participado en el estudio.

##### Porcentajes y etiquetas de datos

El objetivo del diagnóstico es facilitar al Consejo de Lenguas la información para obtener conclusiones generales, por lo que no se han reflejado en los gráficos los porcentajes ni las etiquetas con los datos concretos. Únicamente se presentan datos cuando son precisos para la comprensión del análisis y se garantiza el anonimato de la unidad de que se trate a través de los mismos.

##### Toma de datos

La toma de datos para este capítulo 4 se cerró el 31 diciembre de 2018.

##### Respuesta de los ministerios y organismos

En total, se han recibido **225 fichas** de los distintos ministerios y organismos. Tras realizar la necesaria agrupación en unidades de análisis, siguiendo los criterios

<sup>10</sup> Véase también Anexo 1 de Metodología para más detalle.



establecidos en la metodología<sup>11</sup>, las unidades analizadas son las siguientes: **48 unidades de ministerios y 86 organismos**.

Se ha optado por agregar las unidades periféricas a las unidades de análisis de las que, en los reales decretos de estructura<sup>12</sup>, dependen orgánicamente.

Los **temas** analizados son los siguientes:

- **Tema 1:** Uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones.
- **Tema 2:** Uso de lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica.
- **Tema 3:** Capacitación lingüística del personal destinado en servicios periféricos en Comunidades con lenguas cooficiales.
- **Tema 4:** Actuaciones generales sobre el uso de las lenguas cooficiales: campañas institucionales de publicidad y comunicación, atención a quejas y sugerencias, cartas de servicios, etcétera.

## Resultados principales

En primer lugar, cabe destacar la **heterogeneidad** entre unas unidades y otras, tanto en lo que se refiere al detalle en las respuestas, como en la aportación de las evidencias. Algunas unidades no han aportado datos suficientes que apoyen sus afirmaciones y, como se verá, se ha recibido una elevada tasa de respuestas en blanco o de “No aplica” en todos los temas.

Se han registrado fuertes diferencias en el nivel de desagregación de la información, así como en el detalle y la riqueza de la información facilitada. Al tratarse de la primera toma de datos con estas fichas, serán necesarios ajustes tanto en la propia metodología (al detectarse algunos problemas como la dificultad de comprensión de alguna pregunta, la necesidad de elaborar códigos de interpretación de las respuestas, replanteamiento de algunas preguntas que han quedado cortas de alcance, etcétera) como en la guía de cumplimentación que ha de enviarse a los responsables ministeriales para la siguiente “medición”.

También se aprecia cierta confusión sobre el detalle del **régimen jurídico de las lenguas cooficiales**, la diferencia de éstas con las lenguas minoritarias, y las obligaciones que asume la Administración estatal en relación con los derechos lingüísticos de los ciudadanos de los territorios donde existen lenguas cooficiales y el alcance de esas obligaciones.

Hay que poner de relieve que la existencia de delegaciones o unidades descentralizadas en territorios con lenguas cooficiales suele pesar en sentido positivo en la valoración de una unidad de análisis, ya que éstas suelen indicar un mayor grado de cumplimiento de todas las cuestiones abordadas.

<sup>11</sup> Véase el Anexo 1 de Metodología.

<sup>12</sup> Se han utilizado para el análisis los reales decretos derivados del Real Decreto 355/2018, de 6 de junio, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.



#### 4.1.2. Perfiles generales

La principal conclusión es que parece darse un cierto desconocimiento a nivel práctico del tratamiento que ha de darse en la Administración General del Estado a la utilización de las lenguas cooficiales, y, sobre todo, del alcance de los compromisos adquiridos por el Estado. Y, más concretamente, en los servicios centrales de los Ministerios, sobre todo si se compara con los organismos vinculados o dependientes e incluso con la propia administración periférica en el territorio de los ministerios.

La principal diferencia en las respuestas parece depender de si la unidad tiene su sede en Madrid. En este caso, se considera mayoritariamente no sólo que no tienen por qué utilizarse las lenguas cooficiales, sino que el tema no le es de aplicación a la unidad que rellena la ficha. De ahí las numerosas casillas rellenas con la abreviatura “NA” correspondiente a “no aplica”, o dejadas en blanco.

Como se indica en el Anexo 1 de Metodología, debe revisarse la redacción de las preguntas para mejorarse en el futuro, ya que en algunos casos se pregunta especialmente por las unidades periféricas, o no se especifica nada, lo cual invita a contestar que, al tener la sede únicamente en Madrid, “no aplica” la pregunta, al no estar situada la unidad que responde el cuestionario en un territorio con lengua cooficial.

Este perfil es el que sitúa el punto de partida del análisis, ya que, como se ha dicho, se valorará la situación general, porque es la primera medición. En posteriores seguimientos se puede establecer esta situación actual como el *punto cero*, lo que servirá, si se usa la misma metodología, para detectar los avances.

#### Interpretación de los gráficos de araña

Se ha optado para la presentación general la utilización de un gráfico de araña, que permite comparar múltiples variables, en este caso, las respuestas a las preguntas (P). Esto los hace útiles para ver qué variables tienen valores similares o si hay valores atípicos entre cada variable/grupo de respuestas. Los gráficos de araña también son útiles para ver qué variables son altas o bajas dentro de un conjunto de datos, haciéndolos ideales para mostrar el grado de rendimiento o desarrollo.

A cada pregunta se le proporciona un eje que empieza en el centro del gráfico. Todos los ejes se disponen radialmente, con distancias iguales entre sí, manteniendo la misma escala entre todos los ejes. Las líneas de cuadrícula que se conectan de eje a eje se han usado como guía. Cada valor de variable se traza a lo largo de su eje individual y todas las variables en un conjunto de datos se conectan para formar el perímetro de un polígono (cada uno con las líneas de un color).

Los valores se marcan en los puntos de los círculos concéntricos de color gris. Cuanto más cerca del centro se encuentre el punto de respuesta, menor es el desarrollo declarado sobre la cuestión que se interrogue. Por el contrario, los puntos que se encuentran en la parte externa de la red de araña, los más alejados del centro, son los que se corresponden con las respuestas de mayor desarrollo de la actividad de que se trate. Por ejemplo, si la valoración de todas las respuestas, que deben oscilar entre 1 y 8, fuera 8, sólo se vería una línea en la parte exterior de la “red”. Por el contrario, todas las respuestas fueran un 1, todas las líneas coincidirían en el círculo más cercano al

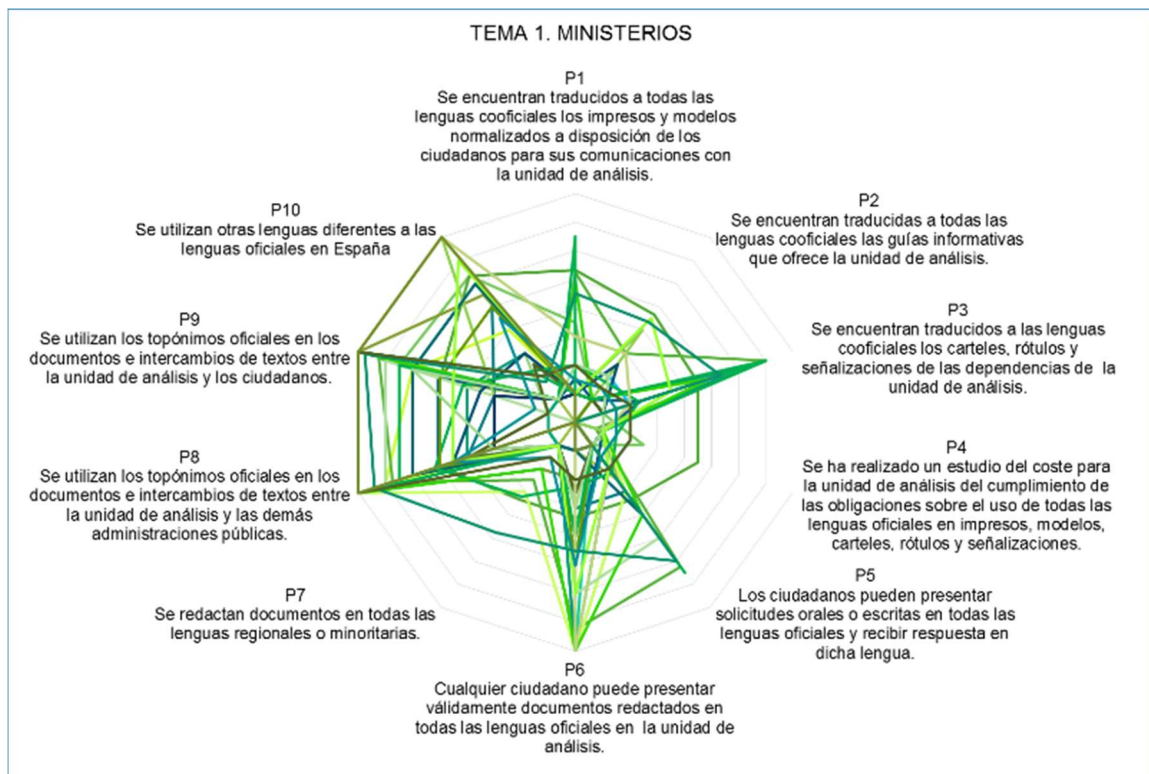


centro. El punto central de la “red” se corresponde con la respuesta “No Aplica (NA)” o las preguntas dejadas en blanco.

Como se puede observar en los gráficos que recogen las respuestas de las preguntas de las fichas, se han producido visibles diferencias en la valoración de las diferentes cuestiones, lo que da a este gráfico el característico aspecto de una red enmarañada de líneas de diferentes colores.

## Tema 1

*Gráfico 2. Tema 1. Perfil del uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados*

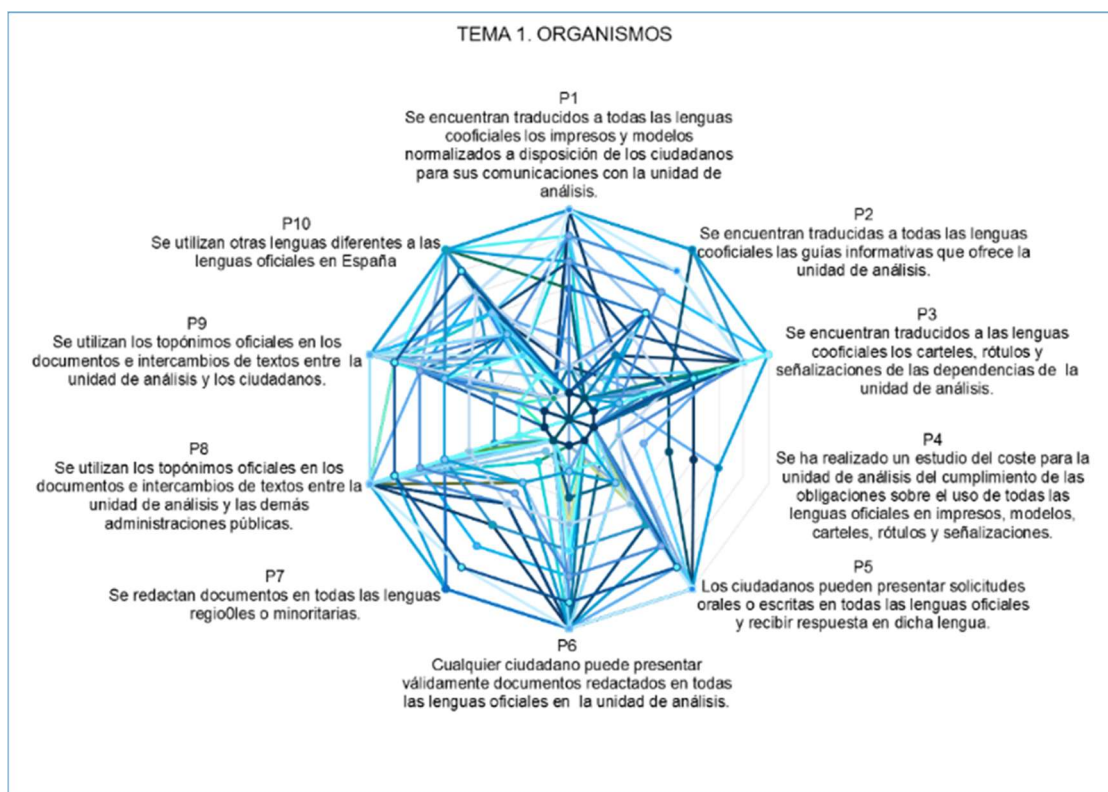


Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia





Gráfico 3. Tema 1. Perfil del uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Del gráfico 2, que presenta el perfil general de las unidades de análisis en los ministerios en este tema 1, destacan diferentes cuestiones:

Parece haber un mayor desarrollo de las **lenguas extranjeras** (P10) que de las propias lenguas cooficiales distintas del castellano (P1, P2, P3).

La utilización de los **topónimos oficiales** sí presenta un alto grado de desarrollo (P8, P9).

La diferencia con el gráfico 3, que reproduce el perfil general de los organismos vinculados y dependientes es llamativa. El grado de desarrollo de estos organismos es mayor en todas las categorías, incluidas en aquellas que se apoyan en cuestiones ya reguladas, como la presentación de documentos en las lenguas oficiales, la utilización de los topónimos oficiales o la traducción de los documentos básicos de relación con el ciudadano (como las guías, los impresos, los carteles, etcétera).

No obstante, se refleja en el gráfico una **heterogeneidad muy alta** del grado de desarrollo de los distintos organismos, porque las líneas que unen los puntos de datos se sitúan en todos los niveles de valoración.

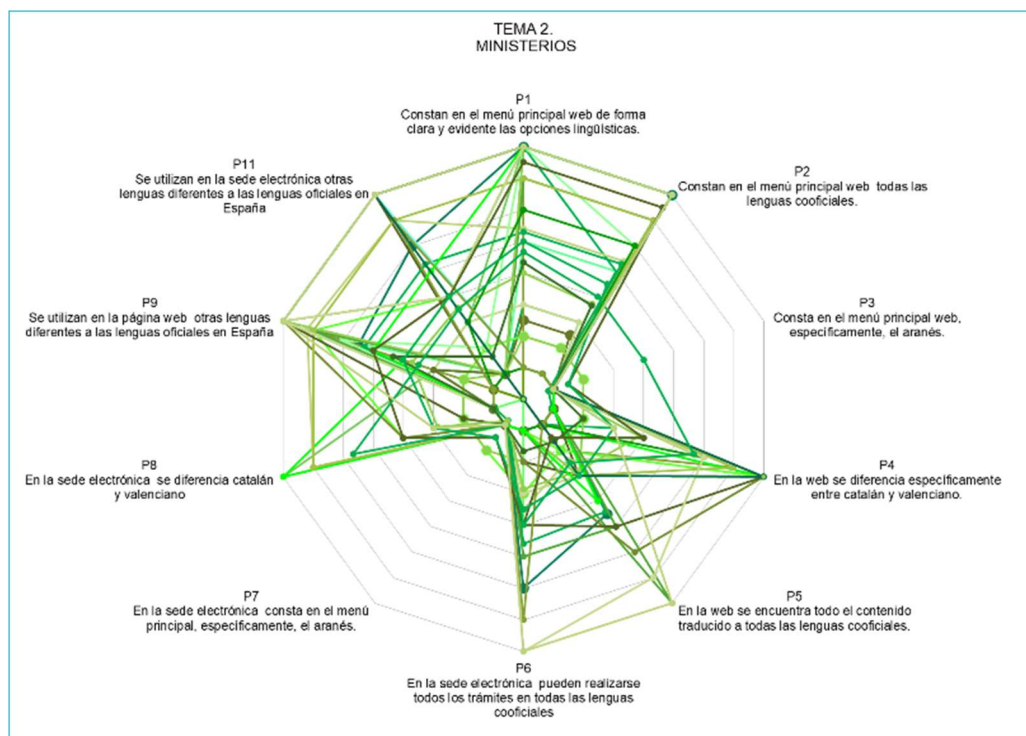


## Tema 2

En general, se ha constatado la existencia de **numerosas dudas** acerca de las obligaciones de la Administración General del Estado y su alcance, en lo que hace a las lenguas cooficiales distintas del castellano. Han sido bastante frecuentes las consultas sobre estos aspectos, sobre todo en las unidades que están situadas en Comunidades Autónomas con lengua cooficial.

Han surgido muchas dudas en la **administración periférica**, y más aún en aquellas Comunidades Autónomas donde hay lenguas minoritarias no cooficiales pero sí con especial protección recogida en los Estatutos de Autonomía (leonés y gallego en Castilla y León, asturiano/bable y gallego-asturiano en el Principado de Asturias, aragonés y catalán de Aragón en Aragón y amazige en Melilla).

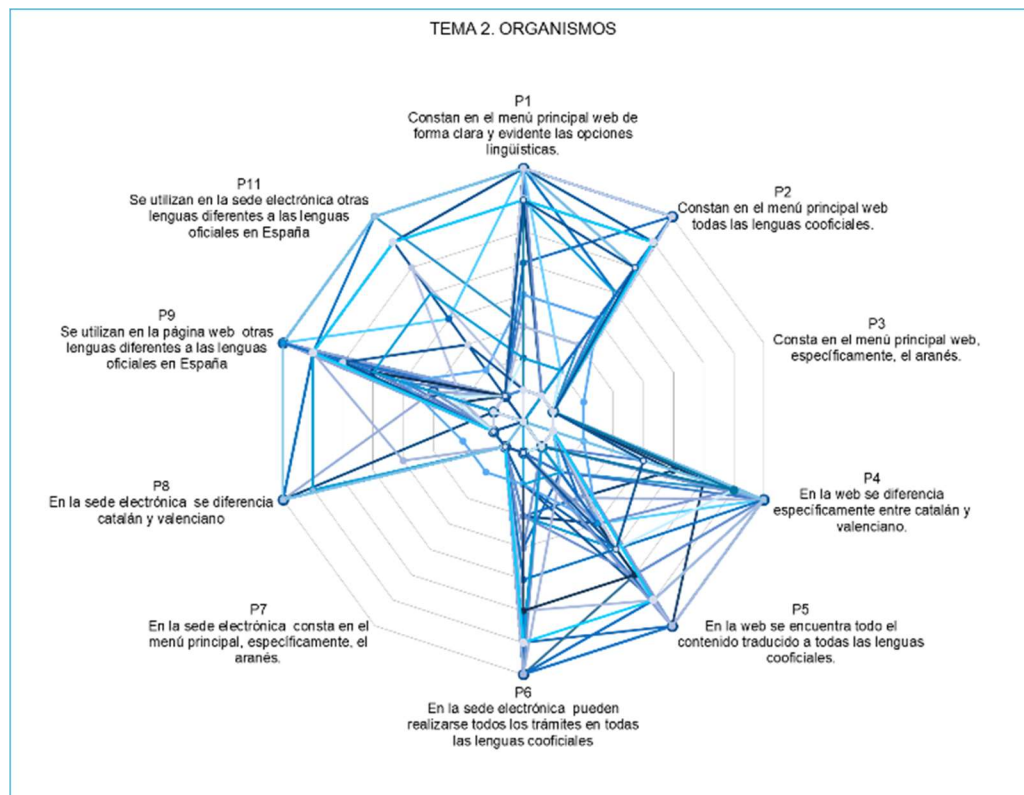
Gráfico 4. Tema 2. Perfil del uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia



Gráfico 5. Tema 2. Perfil del uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Como se puede observar en los [gráficos 4 y 5](#), existe una llamativa falta de desarrollo del **aranés**, quizás por desconocimiento de que es una lengua cooficial, al mismo nivel que el gallego, el catalán, el euskera o el valenciano. Esto se deduce de que en muchos casos se ha respondido con una alta valoración a la pregunta sobre la presencia de **todas** las lenguas cooficiales en el menú de la página web (pregunta 2); pero, si esa respuesta se modula en función de la nula presencia del aranés, (preguntas 3 y 7), ese elevado desarrollo no es tal.

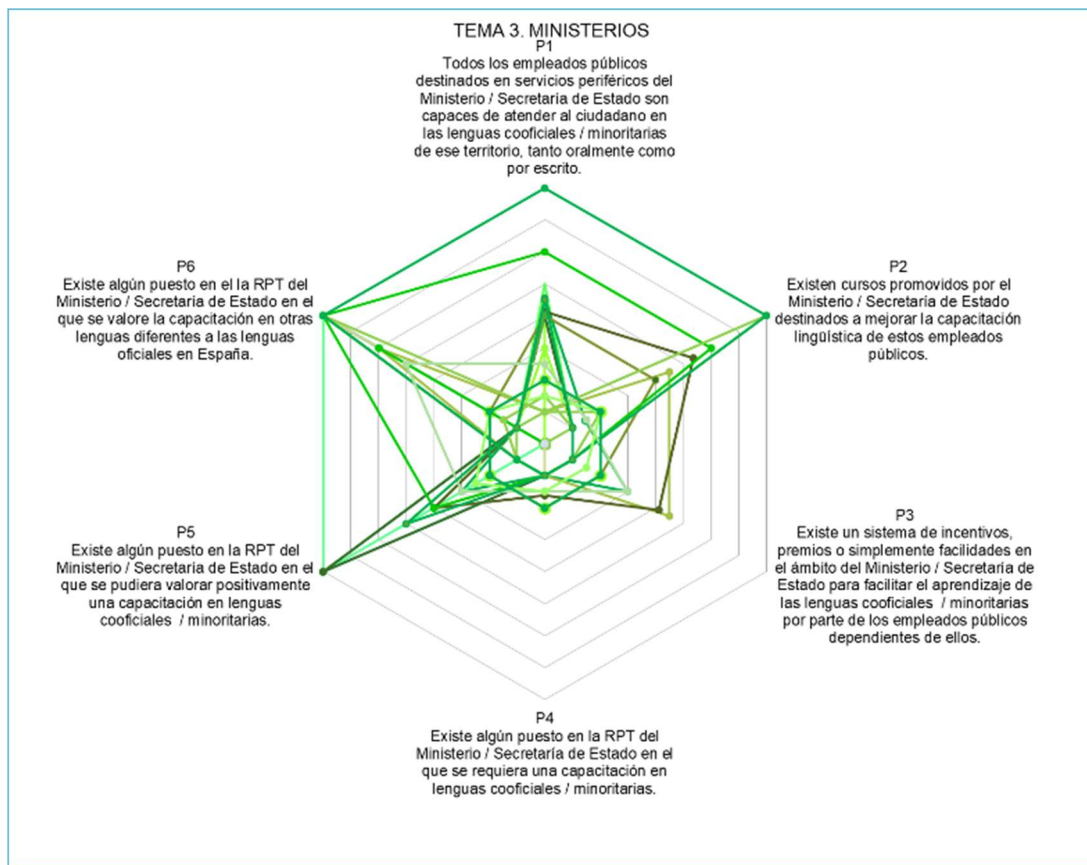
Únicamente en un caso se indica que hay algún proyecto o intención, pero sin desarrollar. De hecho, no se ha podido encontrar en ninguna de las páginas examinadas, la posibilidad de ver, siquiera los menús de inicio, en aranés, ni siquiera en aquellas páginas que han incorporado otras lenguas no oficiales (inglés y francés, básicamente) a ese menú de inicio.

En ningún caso se ha podido constatar la realización de estudios sobre el **coste** que supondría para el departamento o unidad el cumplimiento total de los compromisos asumidos por España en materia de lenguas, ni siquiera en las páginas web ni en las sedes electrónicas. Sin embargo, algunas unidades han justificado la decisión de traducir únicamente algunas informaciones de las **páginas web** (principalmente el contenido estático) en el elevado esfuerzo, tanto humano como económico, que supondría. En general, la mayoría de las páginas web sí están traducidas a la mayoría de los idiomas cooficiales en el contenido general y estático, pero muy pocas están traducidas en su totalidad.



### Tema 3

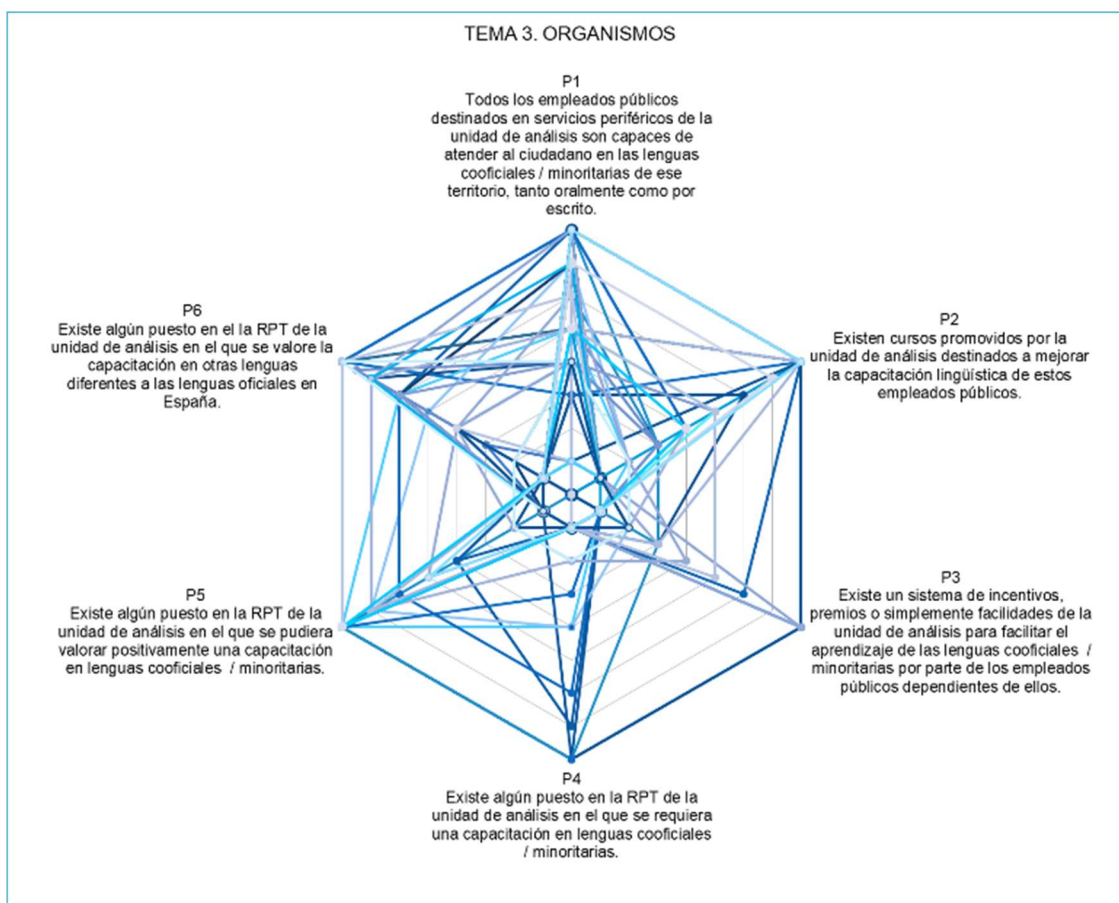
Gráfico 6. Tema 3. Perfil de la capacitación lingüística del personal según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia



Gráfico 7. Tema 3. Perfil de la capacitación lingüística del personal según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados.



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia.

De nuevo en los gráficos anteriores (6 y 7) se aprecian **diferencias en el grado de desarrollo** declarado por las unidades respecto a la capacitación de los empleados públicos en lenguas cooficiales. Como en los temas anteriores, los organismos han indicado tener más incentivos para el aprendizaje de los idiomas y oferta de cursos, que, por otra parte, se imparten normalmente en el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) o en las escuelas autonómicas de administración pública.

En la P1 (**capacitación de los empleados** públicos para atender de forma efectiva en las lenguas cooficiales o minoritarias a los ciudadanos) se observa que un gran número de organismos refieren valoraciones altas de desarrollo, mientras que en los ministerios sobresalen dos casos únicamente,

En la P4 (**puestos en la Relación de Puestos de Trabajo -RPT- en los que se requiere una capacitación** en las lenguas cooficiales/ minoritarias), la diferencia es más llamativa aún: si en el gráfico verde correspondiente a los ministerios ninguna unidad ha valorado en más de un 2 ese desarrollo, en el gráfico azul, correspondiente a los organismos, si bien se registran distintas realidades, en general se ha valorado mucho más alto.



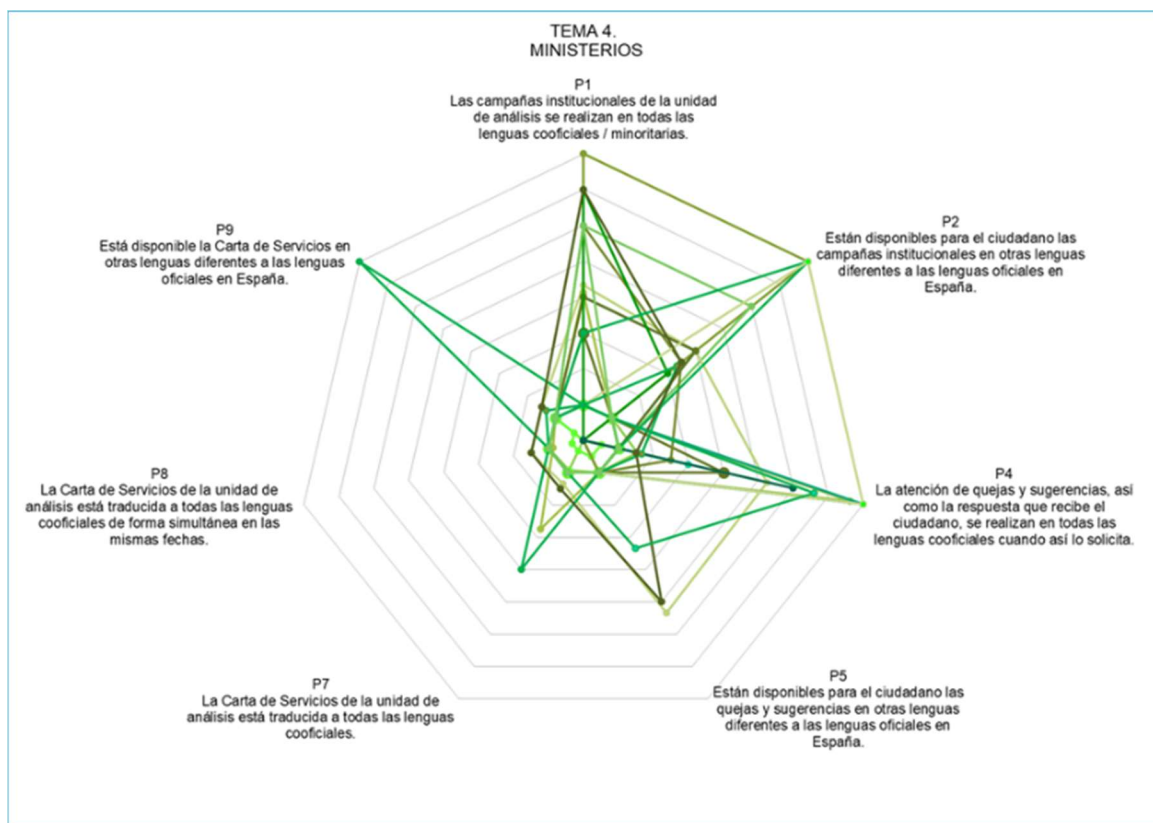
Por el contrario, en lo que hay mayor acuerdo en las unidades (tanto en los ministerios como en los organismos) es en la existencia de puestos en las RPT en los que se pudiera **valorar de forma positiva** el conocimiento de las lenguas (P5), pero eso se concreta en la realidad mucho menos en los ministerios que en los organismos (P6).

#### Tema 4

Por último, en el Tema 4, vuelve a reproducirse el esquema de menores desarrollos de las variables por las que se pregunta por parte de los ministerios. En este caso, la mayor distancia entre ambas dimensiones de análisis se da en la traducción de las **cartas de servicios** a las lenguas cooficiales (P7) y, más aún, en que esta traducción se haga de forma simultánea a la versión en castellano (P8).

Pero también destaca la posibilidad de que los ciudadanos dispongan de la posibilidad de presentar y tramitar **quejas y sugerencias** en otras lenguas (P5) donde esta posibilidad se da en mayor grado en los organismos que en los ministerios. Se observa todo ello en los gráficos siguientes.

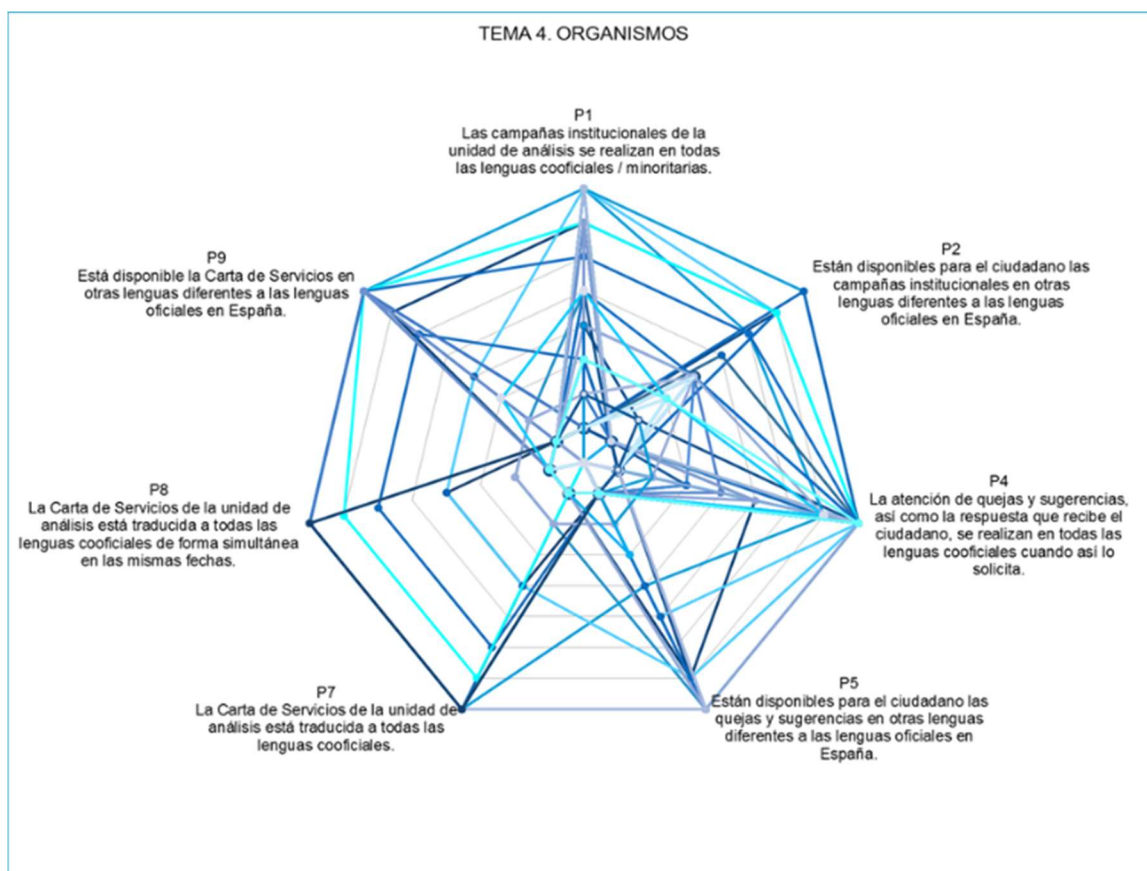
Gráfico 8. Tema 4. Perfil de diferentes actuaciones (campañas, cartas de servicios, quejas y sugerencias) respecto al uso de las lenguas cooficiales según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia



Gráfico 9. Tema 4. Perfil de diferentes actuaciones (campañas, cartas de servicios, quejas y sugerencias) respecto al uso de las lenguas cooficiales según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

A continuación, se analiza en detalle cada tema por separado, diferenciando entre unidades de análisis ministeriales y organismos.

#### 4.1.3. Tema 1: Uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones

Normalmente uno de los primeros puntos de contacto entre la ciudadanía y la Administración son los letreros de entrada a los edificios públicos, seguido de la disponibilidad y acceso a los formularios, impresos o documentación informativa relativa al trámite correspondiente a realizar. En el Tema 1 se ha analizado el nivel de traducción de estos elementos en aquellos territorios que cuentan con más de una lengua oficial y en los servicios centrales de los Ministerios.

Un déficit que se detecta a nivel general, sobre todo en los servicios centrales, es que no está interiorizado ni se realiza de forma habitual la redacción de documentos en las lenguas cooficiales. Ello no tiene que ver, según lo declarado mayoritariamente en las fichas, con la falta de capacitación de los empleados públicos que prestan servicio en las unidades, aunque pudiera ser una razón. Tampoco con el coste de esta tarea, aunque no se ha remitido ningún dato objetivo, ni estudio concreto sobre el presupuesto que sería necesario para llevar a cabo todas las medidas analizadas.



Entrando ya en un análisis más detallado, la primera duda que surge es acerca de la unidad competente para tomar decisiones en aspectos como el formato y contenido de los impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones en los Ministerios, tanto en los servicios centrales como en las unidades periféricas, en su caso (quedan al margen las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno que, como se ha indicado, han sido analizadas mediante una ficha específica cuyos resultados se detallan en otro apartado del informe) y los organismos vinculados y dependientes.

En ocasiones las unidades que han cumplimentado las fichas han declarado no ser competentes en cuestiones tales como el formato de documentos, carteles, guías informativas, etcétera, desconociendo a quien correspondería esta función<sup>13</sup>.

Las propias Subsecretarías se han declarado *incompetentes* para muchas de las cuestiones sugeridas en las fichas, dejando las respuestas en blanco o respondiendo que la pregunta “No aplica”. Se ha utilizado una tabla de formato condicionado para reflejar los resultados. En color amarillo, se encuentran las celdas de las mencionadas respuestas en blanco o “no aplica”. El resto de la tabla se interpreta de la siguiente forma: el gris claro refleja un nulo o escaso desarrollo y, a partir de ahí, cuanto más oscuro es el verde de la celda, mayor desarrollo se ha declarado en la respuesta.

*Cuadro 5. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 1. Datos agregados*

CÓD. SUBS.	P1 Se encuentran traducidos a todas las lenguas cooficiales los impresos y modelos normalizados a disposición de los ciudadanos para sus comunicaciones con la unidad de análisis.	P2 Se encuentran traducidas a todas las lenguas cooficiales las guías informativas que ofrece la unidad de análisis.	P3 Se encuentran traducidos a las lenguas cooficiales los carteles, rótulos y señalizaciones de las dependencias de la unidad de análisis.	P4 Se ha realizado un estudio del coste para la unidad de análisis del cumplimiento de las obligaciones sobre el uso de todas las lenguas oficiales en impresos, modelos, carteles, rótulos y señalizaciones.	P5 Los ciudadanos pueden presentar solicitudes orales o escritas en todas las lenguas oficiales y recibir respuesta en dicha lengua.	P6 Cualquier ciudadano puede presentar válidamente documentos redactados en todas las lenguas oficiales en la unidad de análisis.	P7 Se redactan documentos en todas las lenguas regionales o minoritarias.	P8 Se utilizan los topónimos oficiales en los documentos e intercambios de textos entre la unidad de análisis y las demás administraciones públicas.	P9 Se utilizan los topónimos oficiales en los documentos e intercambios de textos entre la unidad de análisis y los ciudadanos.	P10 Se utilizan otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España
4	1,00	1,00		1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10	3,50	1,00	1,00	2,50	1,00	5,00	1,00	6,50	6,50	6,33
20	1,54	1,00	2,38	1,00	1,38	5,00	1,00	5,08	5,08	1,00
36										
47	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	8,00	1,00	4,00	1,00	3,00
50										
55	4,00				1,00	1,00				
57	5,33	4,67	4,50	4,50	3,33	3,33	3,33	5,00	5,00	6,33
105	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	8,00	3,00	8,00	8,00	8,00
112										
116	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00
130			5							
131	2,00	1,75	2,33	1,50	2,17	2,25	3,20	5,17	4,17	2,25
142	5	1	5	1	4	8	2	8	8	1
150	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	6,00	1,00
223	2,00	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00	1,50	8,00	8,00	2,00
255	1				1	1		8	8	8
	NO APLICA									
	MENOS DESARROLLO									
	DESARROLLO MEDIO									
	MAYOR GRADO DE DESARROLLO									

*Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia*

Además de la falta de homogeneidad en el desarrollo de las diferentes cuestiones, común a los cuatro temas en que se ha agrupado este informe de diagnóstico, algunas de las Subsecretarías no consideran tener competencia respecto a muchas de ellas. Únicamente en el caso de la utilización de los topónimos oficiales (P.8 y P.9) se aprecia

<sup>13</sup> Sin embargo, la normativa al respecto (véase el apartado 3.2 de este informe) no deja lugar a dudas de las responsabilidades al respecto.





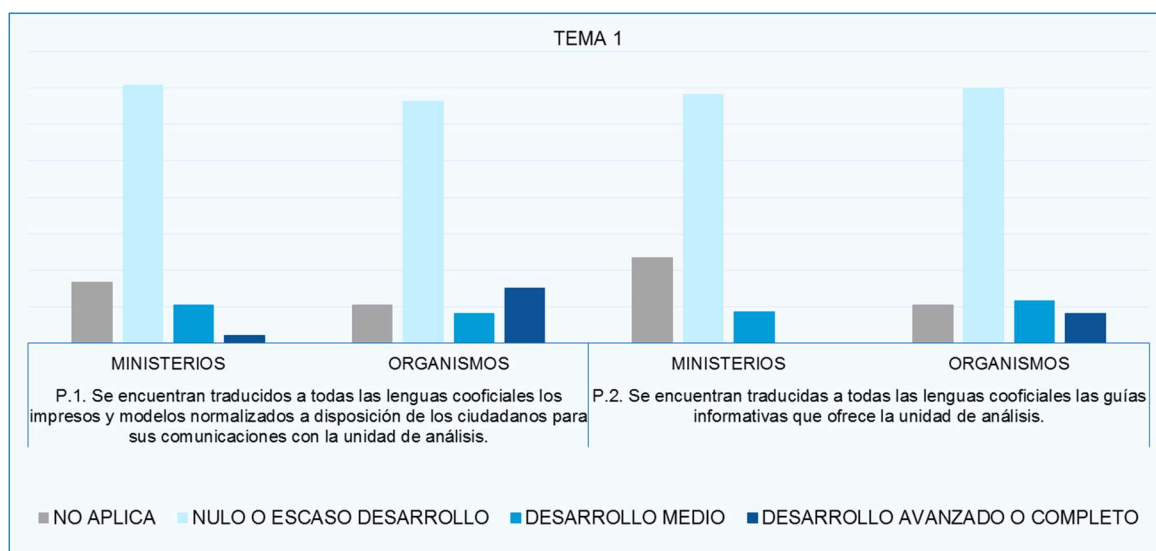
un cierto avance (tonalidades más oscuras), aunque el resultado general es bastante modesto.

## Impresos, modelos normalizados y guías informativas

La gran mayoría de las unidades y organismos analizados han reconocido que les falta mucho por hacer en la puesta a disposición de los ciudadanos de impresos, modelos normalizados y guías informativas sobre los procedimientos y actos que llevan a cabo en las lenguas cooficiales.

No obstante, destacan, por un lado, algunos organismos que han significado la traducción de estos documentos de forma avanzada o completa o, al menos, señalan un desarrollo medio, mientras que en los ministerios no se ha realizado hasta el nivel máximo en ningún caso y también en menos ocasiones en un desarrollo medio. Los datos se resumen en el gráfico a continuación.

Gráfico 10. Respuestas a las preguntas 1 y 2. Traducción a las lenguas cooficiales de impresos, modelos y guías informativas. Tema 1. Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

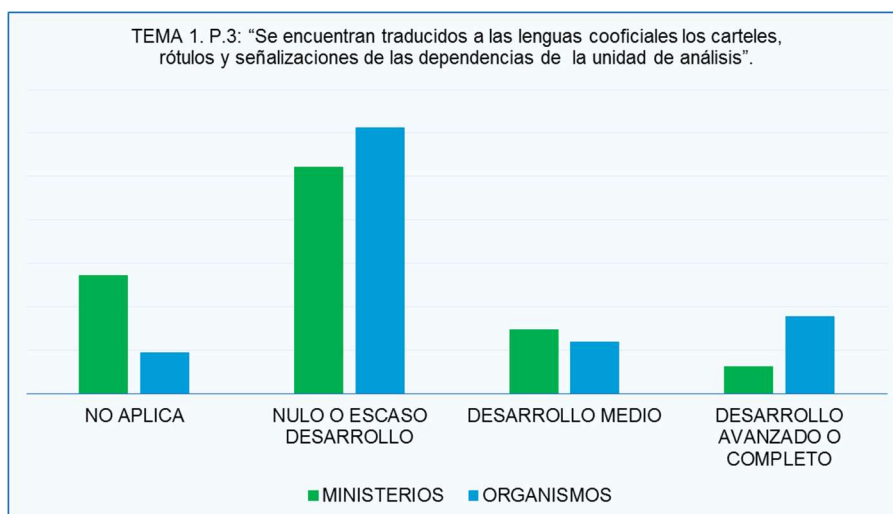
## Rótulos, carteles, señalizaciones

En cuanto a la señalización de las dependencias (carteles, rótulos) también parece haber un mayor avance en los organismos que en las unidades de análisis de los ministerios que, además, indican en no pocos casos que no les es aplicable la pregunta.

En general, el desarrollo es nulo o escaso en ambas categorías, como se observa en el gráfico siguiente.



Gráfico 11. Respuestas a P.3. Tema 1. "Se encuentran traducidos a las lenguas cooficiales los carteles, rótulos y señalizaciones de las dependencias de la unidad de análisis". Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Algunas justificaciones del escaso cumplimiento de estas obligaciones son, al margen de la ya citada falta de competencia en la materia, la falta de medios; la necesidad de que alguna persona que esté prestando servicio en la unidad tenga conocimientos de las lenguas cooficiales de que se trate; la ausencia de atención directa al público en la unidad, etcétera.

Esta cuestión es comprensible si se tiene en cuenta que los servicios centrales de los ministerios están ubicados generalmente en Madrid. Sin embargo, también hay que señalar que cuando se desagregan los datos y se observa lo declarado por las unidades periféricas dependientes (también, como se verá en su correspondiente apartado, en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno), sí se ha avanzado notablemente en dichas variables, incluso hasta el cien por cien de los casos en muchas ocasiones.

El nivel de cumplimiento de las unidades en los territorios deja un balance general positivo, ya que es en esos territorios con lenguas cooficiales donde se produce la necesidad de cumplimiento de estas medidas.

### Estudios de costes

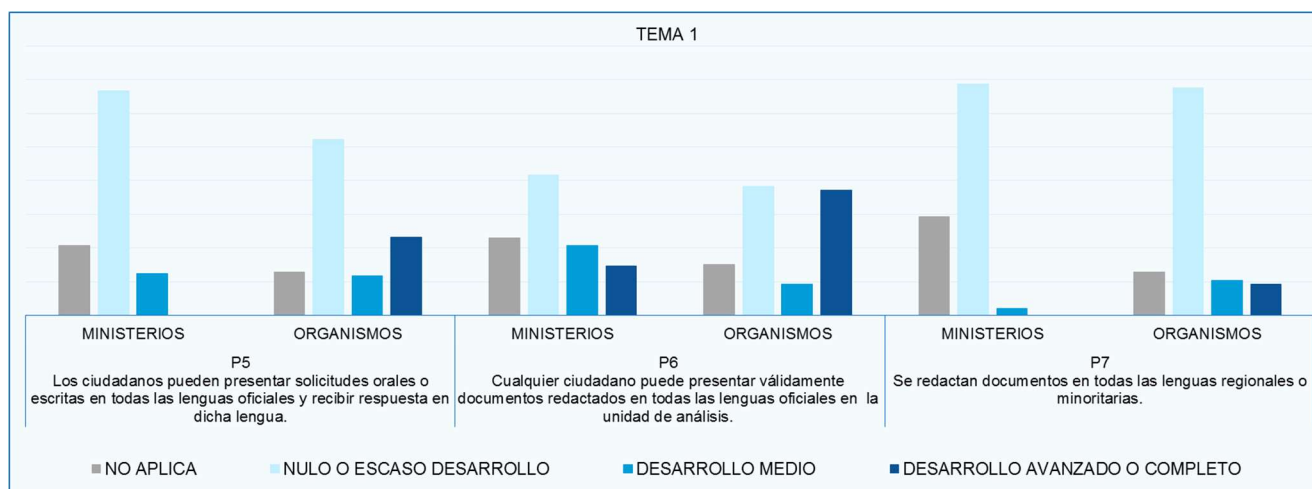
No se ha obtenido evidencia alguna de que se haya realizado ningún estudio de coste del cumplimiento de las obligaciones de la Administración General del Estado sobre el uso de todas las lenguas oficiales en impresos, modelos, carteles, rótulos y señalizaciones. Ni en los ministerios, ni en los organismos vinculados o dependientes.

### Presentación y redacción de documentos

El catálogo de modelos normalizados debería incluir la traducción de los mismos a todas las lenguas cooficiales. Este catálogo, cuya actualización es responsabilidad del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, permitiría avanzar notablemente en la valoración de las preguntas contenidas en este apartado y homogeneizar el avance de las unidades.



Gráfico 12. Respuestas a las preguntas 5, 6 y 7. Presentación y redacción de documentos en lenguas cooficiales. Tema 1. Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico anterior, no se ha indicado en ningún caso en los ministerios tener un desarrollo avanzado o completo en las variables de presentación de solicitudes orales o escritas en todas las lenguas cooficiales y recibir respuesta en dicha lengua, y en la de la redacción de documentos en todas las lenguas regionales o minoritarias. Más avance se ha dado en la prestación válida de los documentos. En los organismos se ha registrado un mayor avance que en los ministerios, independientemente de donde estén ubicados.

### Utilización de topónimos oficiales

La toponimia aparece contemplada en varios Estatutos de Autonomía y, en especial, en los Estatutos de nueva generación (Cataluña, Comunitat Valenciana e Illes Balears), como una materia de competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas. Así se ha regulado en diferentes normas autonómicas para los municipios cuyo topónimo oficial es únicamente en la lengua propia, bilingüe, o sólo en castellano, forma que debe utilizarse independientemente de la lengua en que se haya redactado el texto<sup>14</sup>.

La toponimia oficial de España se recoge en el [Nomenclátor Geográfico Básico de España](#) (Real Decreto 1545/2007, de 23 de noviembre, por el que se regula el Sistema Cartográfico Nacional). Esta base de datos se define “como un registro dinámico de información que recoge las denominaciones oficiales referenciadas geográficamente que deben utilizarse en la cartografía oficial” y está constituido “por la armonización del Nomenclátor Geográfico Básico de España y los Nomenclátors Geográficos de cada una de las Comunidades Autónomas”.

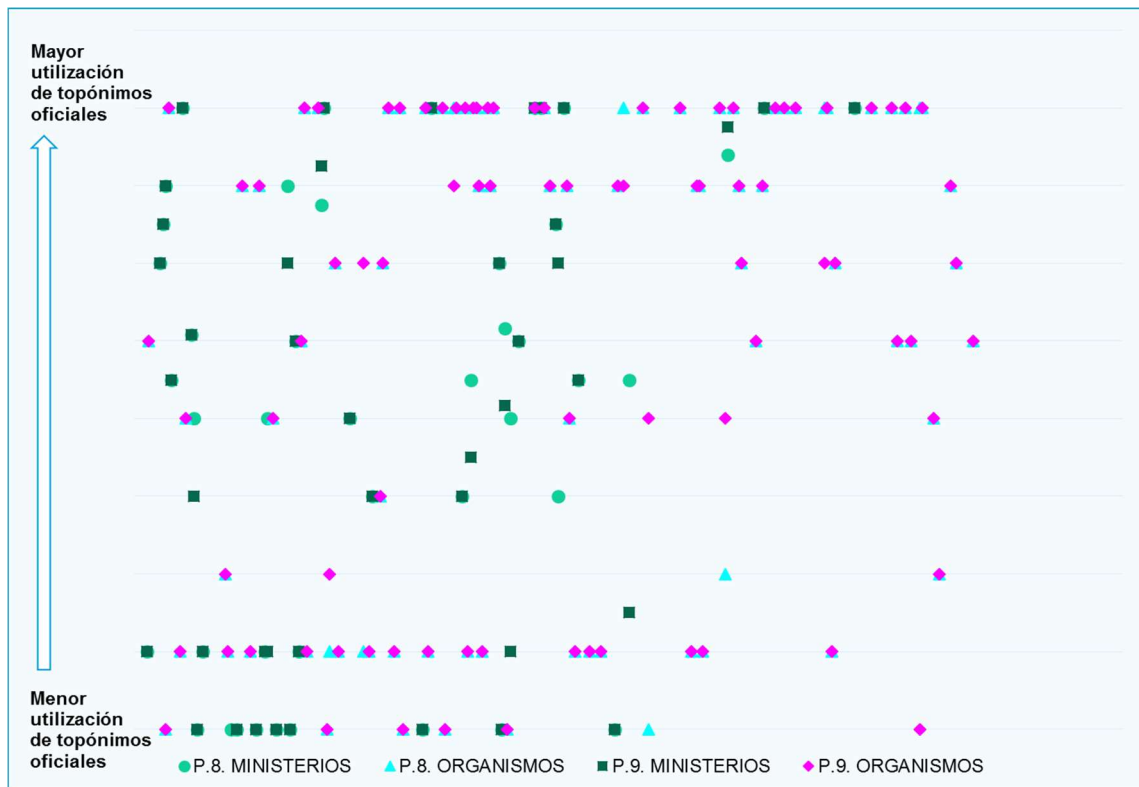
Los resultados de la explotación de la información contenida en las fichas permiten deducir, como en otros puntos de este informe, que existen zonas *de sombra* en la Administración General del Estado, dado el elevado grado de dispersión obtenido en las respuestas, sobre todo en el ámbito de los servicios centrales. Aparecen asimismo,

<sup>14</sup> Véase en el Anexo 2 la normativa básica sobre toponimia y las actuaciones llevadas a cabo por las administraciones públicas para facilitar su correcta utilización.



como se puede observar en el gráfico a continuación, respuestas posicionadas en los extremos: o bien se utilizan siempre los topónimos oficiales, o bien no se hace nunca o en muy pocas ocasiones. Las posiciones intermedias también existen, en diferentes gradaciones.

Gráfico 13. Tema 1. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre utilización de topónimos oficiales en los Ministerios y en los organismos. Datos agregados



**P8:** Se utilizan los topónimos oficiales en los documentos e intercambios de textos entre el Ministerio / Secretaría de Estado y las demás administraciones públicas.

**P9:** Se utilizan los topónimos oficiales en los documentos e intercambios de textos entre la unidad de análisis y los ciudadanos.

Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

No siempre se han indicado las razones de las diferentes opciones reflejadas en las fichas. En general, los ministerios han relatado (más aún en las unidades en los territorios con lenguas cooficiales) que consultan tanto las fuentes oficiales como las propias “agendas” para comprobar el topónimo correcto. Sin embargo, también se han dado algunas respuestas en las que se afirma que si el texto o documento está en castellano, se usa la *forma castellana* del topónimo mientras que si el texto está en una lengua cooficial, se usa *la forma en la lengua cooficial*.

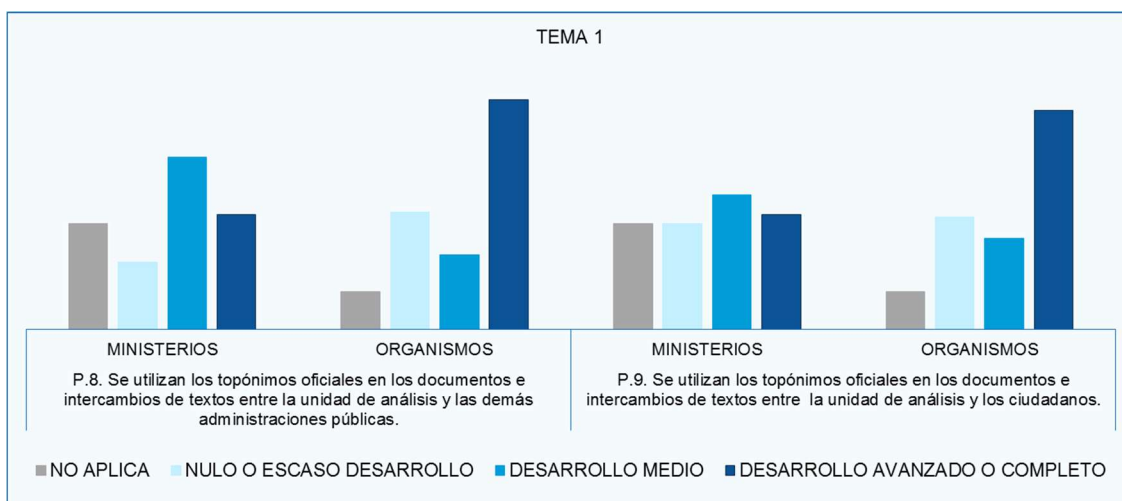
En general, como se observa en el gráfico siguiente, los organismos vinculados y dependientes analizados han respondido en mucha mayor medida que se utilizan en todos los casos los topónimos oficiales, tanto en sus comunicaciones con las distintas administraciones como con los ciudadanos, registrándose una diferencia significativa si se compara con las respuestas dadas por los ministerios.

**Oficina para las Lenguas Oficiales**

Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado. 2019



Gráfico 14. Respuestas a las preguntas 8 y 9. Tema 1. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre utilización de topónimos oficiales en los Ministerios y en los organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Pese a estas diferencias, esta es una de las variables donde se ha declarado un mayor avance por parte de ambas categorías de unidades de análisis. Además, se han indicado en las fichas diferentes fuentes de comprobación de los topónimos, indicando muchas de las unidades las fuentes oficiales del Nomenclátor Nacional o las páginas web de consulta de la forma oficial del topónimo de las Comunidades Autónomas<sup>15</sup>.

## Lenguas extranjeras

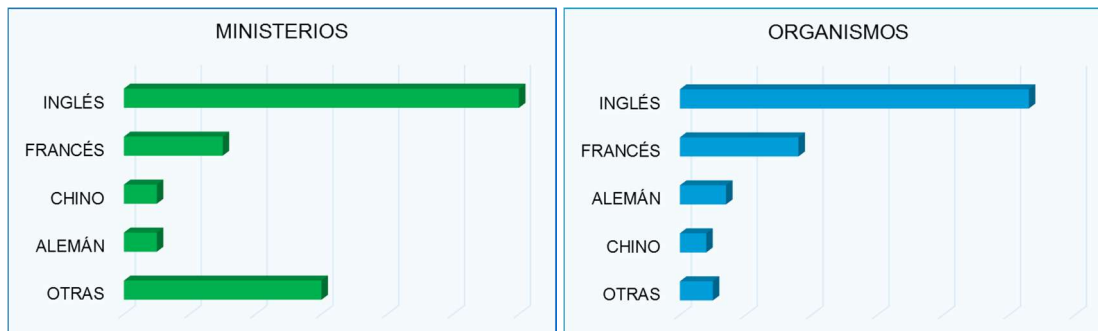
Menos de un tercio de las unidades ministeriales analizadas ha señalado que se utilizan otras lenguas diferentes de las oficiales en España en sus impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones, aunque sí se ha hecho mención a la utilización en las oficinas en el extranjero de la lengua oficial en cada país. Por su parte, de los 86 organismos que han remitido información, más del 60% han referido que se utilizan otras lenguas además de las cooficiales en España.

Existe una lógica correspondencia entre el ámbito material del sector de actividad del ministerio u organismo y la previsión de diferentes lenguas en sus actuaciones. Las lenguas más utilizadas en ambos casos son el inglés y el francés. El alemán y el chino son las otras dos lenguas más mencionadas. También consta la utilización de otras lenguas, aunque con un uso muy minoritario, como el italiano, el portugués, el árabe, el ruso, el japonés, el rumano y el húngaro. Los datos se resumen a continuación.

<sup>15</sup> Véase Anexo 2.



Gráficos 15 y 16. Respuestas a las preguntas 10 y 11. Utilización de otras lenguas distintas a las oficiales en España en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones. Ministerios y organismos. Ordenadas de mayor a menor número de referencias. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia.

#### 4.1.4. Tema 2: Uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica

El uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica cuentan con normativa específica, indicada en el capítulo 3, como el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre<sup>16</sup>, aunque, en resumen, el objetivo que inspira todas las actuaciones es el de facilitar en lo posible la comunicación del ciudadano con la Administración.

Normalmente, si se observan las respuestas de las Subsecretarías, suele otorgarse un mayor avance en las variables que tienen que ver con las páginas web que con las sedes electrónicas. Y se reproduce el esquema indicado al inicio de este capítulo 5 respecto a la posición del aranés: sólo en un caso se ha relatado un sorprendente nivel 2 de desarrollo (que no se ha podido verificar en ninguna página web ni sede electrónica de ningún ministerio). Por último, una Subsecretaría se ha considerado concernida, acerca de lo que se pregunta en este tema 2, únicamente por la cuestión de la utilización de otras lenguas distintas a las oficiales en España, pero con nulo o escaso desarrollo.

Como en los apartados anteriores, el cuadro a continuación recoge las respuestas de las Subsecretarías sobre este tema. Igualmente, cuanto más oscuro es el color verde, mayor desarrollo se ha declarado sobre la cuestión. En gris, las de nulo o escaso desarrollo. En amarillo están marcadas las respuestas en blanco o de no aplica (NA).

<sup>16</sup> Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Última actualización, en septiembre de 2018.



Cuadro 6. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 2. Datos agregados

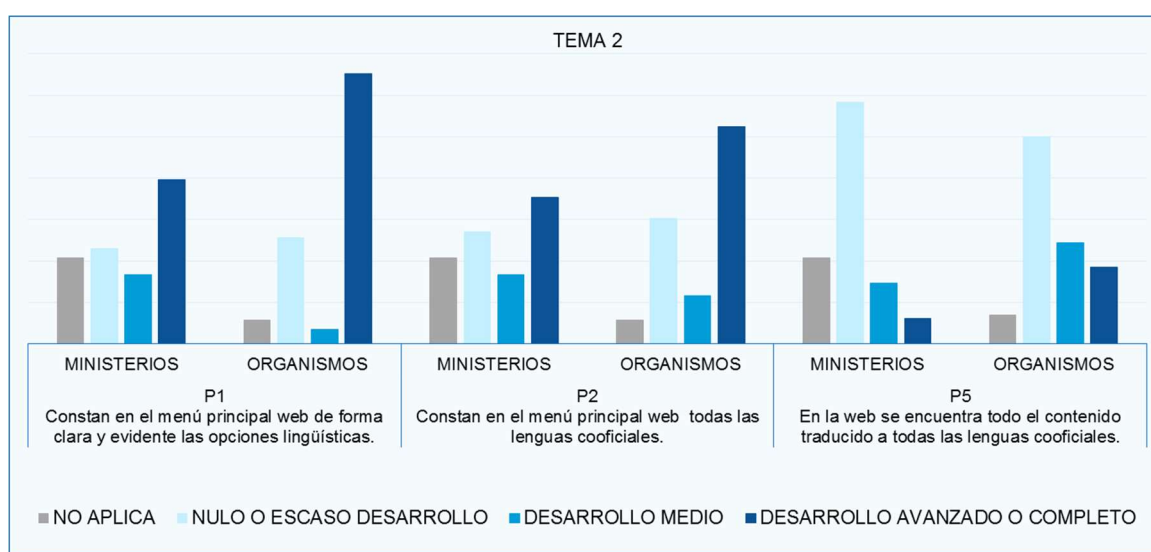
CÓD. SUBS.	P1 Constan en el menú principal web de forma clara y evidente las opciones lingüísticas.	P2 Constan en el menú principal web todas las lenguas cooficiales.	P3 Consta en el menú principal web, específicamente, el aranés.	P4 En la web se diferencia específicamente entre catalán y valenciano.	P5 En la web se encuentra todo el contenido traducido a todas las lenguas cooficiales.	P6 En la sede electrónica pueden realizarse todos los trámites en todas las lenguas cooficiales.	P7 En la sede electrónica consta en el menú principal, específicamente, el aranés.	P8 En la sede electrónica se diferencia catalán y valenciano.	P9 Se utilizan en la página web otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.	P11 Se utilizan en la sede electrónica otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.
4	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	
10	8,00	8,00	1,00	1,00	4,50	6,00	1,00	1,00	5,50	3,57
20										1,00
36	8,00	8,00	1,00	8,00	3,00	3,00	1,00	8,00	3,00	
47	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	7,00
50	8,00	8,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
55	8,00	8,00	1,00	8,00	2,00	1,00	1,00	4,00	7,00	8,00
57	5,40	5,40	1,00	5,75	2,40	3,50	1,00	7,00	7,20	8,00
105	7,00	7,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	1,00	7,00	
112	7,00	7,00	1,00	7,00	3,00	1,00	1,00	7,00	7,00	6,00
116	8,00	8,00	1,00	8,00	5,00	4,00	1,00	2,00	8,00	1,00
130	8,00	8,00	1,00	8,00	3,00	1,00	1,00	1,00	8,00	7,00
131	4,00	3,71	1,00	3,86	2,86	2,86	0,86	2,86	3,71	3,00
142	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
150	8,00	8,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00
223	5,00	4,50	1,50	3,00	3,00	3,50	1,50	3,00	4,00	4,00
255	8,00	8,00	1,00	3,00	8,00	8,00	1,00	3,00	8,00	8,00

■ NO APLICA  
 ■ MENOS DESARROLLO  
 ■ DESARROLLO MEDIO  
 ■ MAYOR GRADO DE DESARROLLO

Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

El análisis específico sobre las respuestas acerca de las páginas web refleja el desigual desarrollo entre las unidades ministeriales y los organismos, que siempre han señalado un avance mayor que las primeras. La autopercepción de ambas categorías es, no obstante, que realmente han avanzado notablemente en estas variables, especialmente en la existencia de un menú claro y evidente de lenguas y en la consideración de todas las lenguas cooficiales en el mismo. Se recoge un peor dato si se cuestiona sobre la totalidad del contenido de la web.

Gráfico 17. Respuestas a las preguntas 1, 2 y 5. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales en el menú de la página web de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Oficina para las Lenguas Oficiales

Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado. 2019



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia.

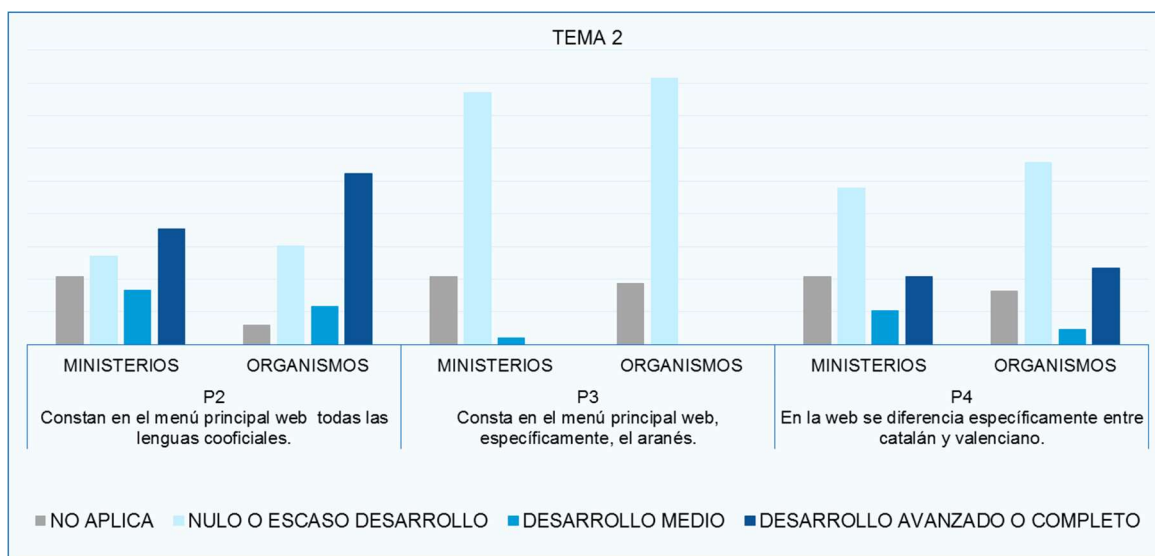
Como recoge el gráfico anterior, el color azul oscuro de la barra que refleja las respuestas de mayor avance en la variable, es más llamativo que en otras cuestiones, aunque sigue habiendo algunas unidades que han considerado que no es aplicable la pregunta.

## Aranés y valenciano

Sin embargo, esa autopercepción recogida en las fichas se revela en ocasiones errónea cuando se comparan las valoraciones con la presencia real de algunas de las lenguas cooficiales, especialmente el aranés y el valenciano, aunque de forma más evidente el primero. Estas respuestas condicionan, por tanto, el grado de avance efectivo de dichas unidades de análisis en la cuestión inicial. Los datos concretos sobre el avance en el aranés y el valenciano se recogen en los gráficos siguientes, siendo prácticamente coincidentes tanto en las páginas web como en la sede electrónica.

Si bien es especialmente llamativo el dato del aranés, no deja de ser relevante la cantidad de unidades de análisis que reconocen tener un nulo o escaso avance en la diferenciación del valenciano y el catalán, tanto en los ministerios como en los organismos que han rellenado la ficha, aunque el peso de las que relatan un desarrollo avanzado o completo es muy superior a otras preguntas realizadas.

Gráfico 18. Respuestas a las preguntas 2, 3 y 4. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales, en especial el aranés y el valenciano, en el menú de la página web de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%)

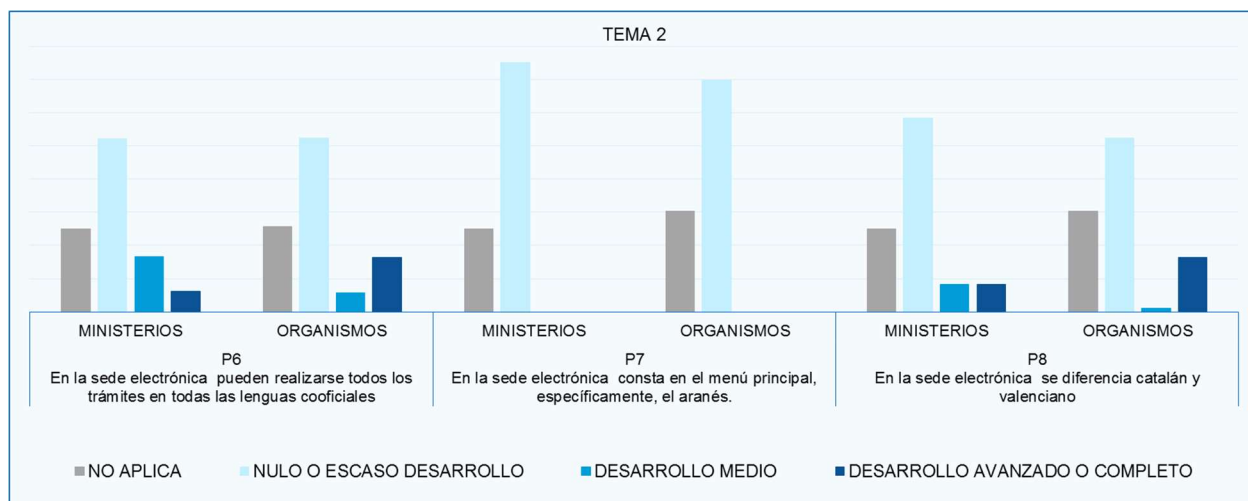


Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia





Gráfico 19. Respuestas a las preguntas 6, 7 y 8. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales, en especial el aranés y el valenciano, en la sede electrónica de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

## Sede electrónica

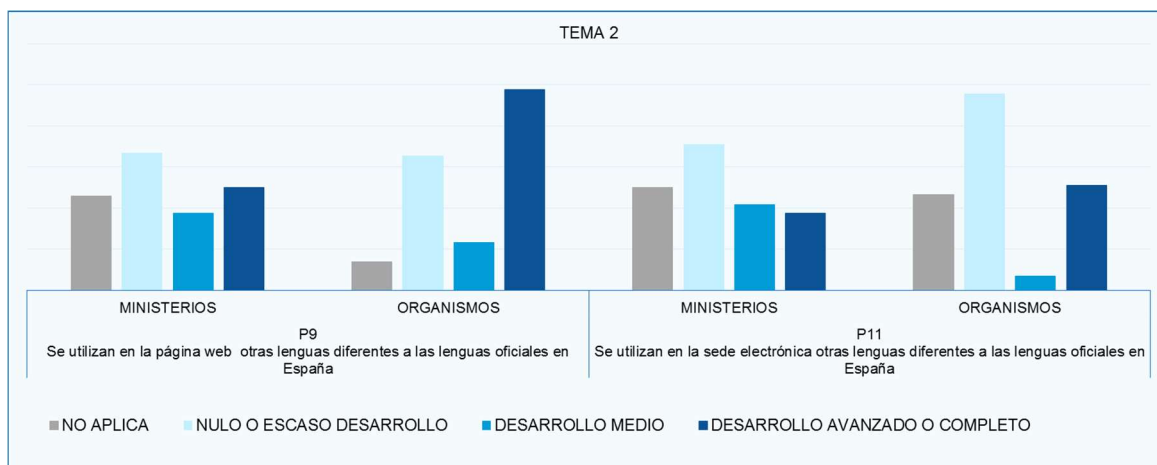
Conviene llamar la atención sobre que, normalmente, las sedes electrónicas son únicas en un ministerio, y que muchas veces ni las unidades ni los organismos, incluso en los casos en que puedan disponer de página web propia, tienen sede electrónica, sino que enlazan a la del ministerio. Por eso puede darse el caso de un mayor número de respuestas de “No aplica” en esta categoría de preguntas.

## Lenguas extranjeras

Mayor homogeneidad se detecta en la variable sobre la utilización de lenguas extranjeras. Tanto en la web como en las sedes electrónicas, las respuestas de las unidades de los ministerios se reparte de forma bastante uniforme en los cuatro niveles de desarrollo, mientras que se refleja un poco más de avance en los organismos, pero más en las páginas web que en las sedes electrónicas, por las razones ya expuestas. Los datos se muestran gráficamente a continuación.



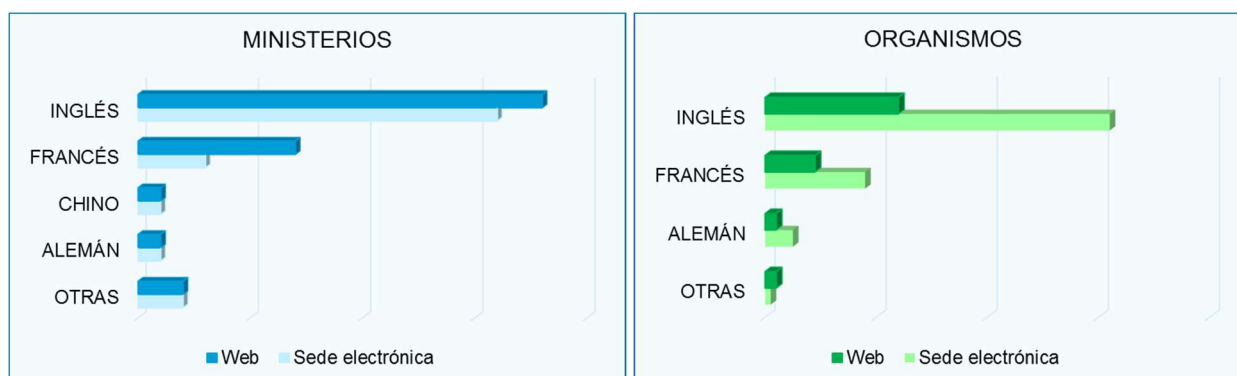
Gráfico 20. Respuestas a las preguntas 9 y 11. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de lenguas extranjeras en la página web y sede electrónica de los Ministerios y organismos. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

En cuanto a las lenguas concretas además de las oficiales en España que se pueden encontrar en las páginas web y las sedes electrónicas, el inglés ocupa una posición principal, muy por encima de la segunda lengua, el francés. La utilización del resto de lenguas es mucho más minoritaria.

Gráfico 21 y Gráfico 22. Respuestas a las preguntas 10 y 12. Utilización de otras lenguas distintas a las oficiales en España en la página web y sede electrónica. Ministerios y organismos. Ordenadas de mayor a menor número de referencias. Datos agregados



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

#### 4.1.5. Tema 3: Capacitación lingüística del personal

##### La formación de los empleados públicos

Distintas normas recogen el reparto de la competencia sobre la formación de los empleados públicos.

En el artículo 6.1.q) del Real Decreto 863/2018, de 13 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, se

##### Oficina para las Lenguas Oficiales

Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado. 2019



establece que la **Secretaría de Estado de Función Pública** es el órgano al que le corresponde, bajo la superior dirección de la persona titular del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, la gestión, dirección e impulso de las atribuciones ministeriales relativas a la formación de los empleados públicos.

El **Instituto nacional de Administración Pública** (INAP) es el organismo autónomo dependiente de dicho ministerio que, tiene como fines<sup>17</sup> los siguientes:

- a) Desarrollar y ejecutar las políticas de selección y de formación de los empleados públicos en el ámbito de sus competencias.
- b) Promover y realizar estudios, publicaciones e investigaciones en materias relacionadas con la Administración Pública.
- c) Mantener relaciones de cooperación y colaboración con otras Administraciones y centros de formación de empleados públicos, nacionales e internacionales.

Además, cuenta entre sus funciones: *“la formación y perfeccionamiento de los empleados públicos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos, así como del resto de entidades del sector público estatal”*.

En cada ministerio, son las **Subsecretarías** las que dirigen los servicios comunes y desempeñan la jefatura superior de todo el personal del departamento<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Real Decreto 464/2011, de 1 de abril, por el que se aprueba el Estatuto del Instituto Nacional de Administración Pública.

<sup>18</sup> Artículo 63 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



Cuadro 7. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 3. Datos agregados

CÓD. SUBS.	P1 Todos los empleados públicos destinados en servicios periféricos del Ministerio / Secretaría de Estado son capaces de atender al ciudadano en las lenguas cooficiales / minoritarias de ese territorio, tanto oralmente como por escrito.	P2 Existen cursos promovidos por el Ministerio / Secretaría de Estado destinados a mejorar la capacitación lingüística de estos empleados públicos.	P3 Existe un sistema de incentivos, premios o simplemente facilidades en el ámbito del Ministerio / Secretaría de Estado para facilitar el aprendizaje de las lenguas cooficiales / minoritarias por parte de los empleados públicos dependientes de ellos.	P4 Existe algún puesto en la RPT del Ministerio / Secretaría de Estado en el que se requiera una capacitación en lenguas cooficiales / minoritarias.	P5 Existe algún puesto en la RPT del Ministerio / Secretaría de Estado en el que se pudiera valorar positivamente una capacitación en lenguas cooficiales / minoritarias.	P6 Existe algún puesto en el la RPT del Ministerio / Secretaría de Estado en el que se valore la capacitación en otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.
4		1,00	1,00	1,00	1,00	8,00
10						
20	4,54	1,45	3,00	1,00	3,00	1,00
36						
47	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00
50						
55						
57	1,00	4,50	4,50	1,00	1,00	6,00
105						
112	4,00	1,00	1,00	1,00	8,00	1,00
116						
130						
131						
142	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
150	1,00	8,00	1,00	1,00	1,00	8,00
223	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
255						
	NO APLICA					
	MENOS DESARROLLO					
	DESARROLLO MEDIO					
	MAYOR GRADO DE DESARROLLO					

Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Las respuestas de las Subsecretarías, se resumen en el cuadro anterior, que debe interpretarse como en los temas anteriores: en amarillo se recogen las respuestas en blanco o de no aplica y en gris, las respuestas de nulo o escaso desarrollo de la cuestión. La tonalidad de las celdas verdes marca los siguientes grados de avance, mayor cuanto más oscuro.

En algunos casos se ha indicado expresamente que “como unidad” la Subsecretaría no tiene servicios periféricos, o que no tiene sedes fuera de Madrid, por lo que no le aplica la pregunta. Al margen de que pueda tratarse de un error de redacción de las propias preguntas de las fichas<sup>19</sup>, la competencia sobre el personal adscrito al Ministerio, esté o no prestando servicio en los servicios periféricos, está asignado a las Subsecretarías. Y, funcionalmente, aquellos que dependen orgánicamente de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno lo hacen del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

El detalle de las respuestas a las preguntas sobre capacitación y formación se trata a continuación. En general, puede afirmarse que la actividad destinada a este fin ha sido muy limitada en las unidades analizadas, así como en la capacitación en lenguas cooficiales de los empleados públicos, en las facilidades para la formación, o en la valoración de los conocimientos que los empleados públicos puedan tener en estas

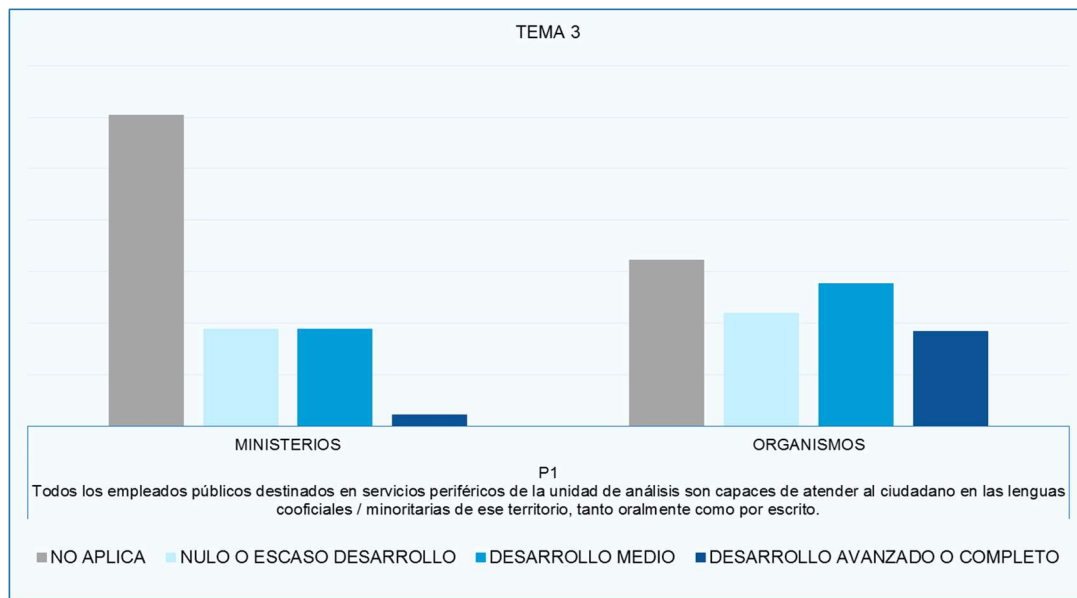
<sup>19</sup> En caso de repetir la recogida de datos en una ocasión posterior, deberá revisarse esta redacción para no dar lugar a interpretaciones no buscadas como las comentadas.



lenguas para sus puestos de trabajo, lo que no es obstáculo para que, en algunos casos, se reconoce que se podría valorar positivamente.

Sobre la **capacitación de los empleados** públicos para atender al ciudadano en lenguas cooficiales, se da una elevada tasa de respuesta de “No aplica” debido básicamente a que la mayor parte de las unidades que han cumplimentado las fichas tienen solamente sede en Madrid, y no contabilizan, en su caso, unidades periféricas que puedan depender de ellas. En cualquier caso, como se aprecia en el gráfico siguiente, se detecta un mayor avance en los organismos que en los ministerios.

*Gráfico 23. Respuestas a la pregunta 1. Tema 3. Comparación de las respuestas a la pregunta sobre la capacitación de todo el personal destinado en servicios periféricos para atender al ciudadano en las lenguas cooficiales o minoritarias en el territorio. Ministerios y Organismos. Datos agregados (%).*

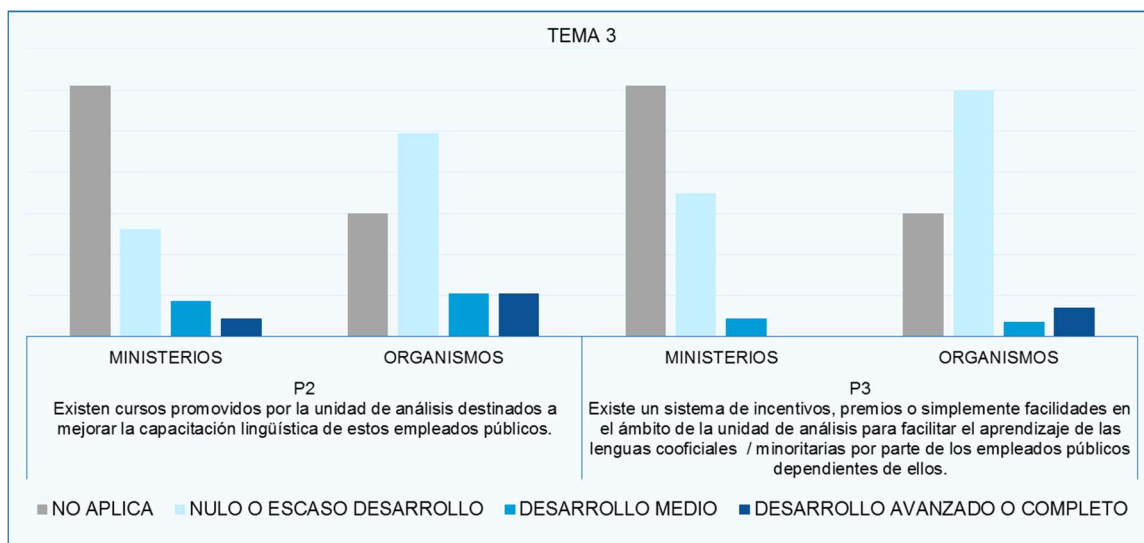


*Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia.*

De los datos recogidos sobre los cursos promovidos por la unidad se desprende que los organismos han actuado en bastantes casos al margen del ministerio del que dependen o están vinculados, ya que la tasa de “no aplica” es menor que en los propios ministerios, donde, de todas formas, hay un avance bastante escaso (P2). Respecto a los sistemas de incentivos o facilidades para la formación en lenguas cooficiales, mayoritariamente en los ministerios se indica que no aplica, y únicamente aparece modestamente en los organismos.



Gráfico 24. Respuestas a las preguntas 2 y 3. Tema 3. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la existencia de cursos e incentivos para la formación / capacitación en lenguas cooficiales o minoritarias. Ministerios y Organismos. Datos agregados (%)



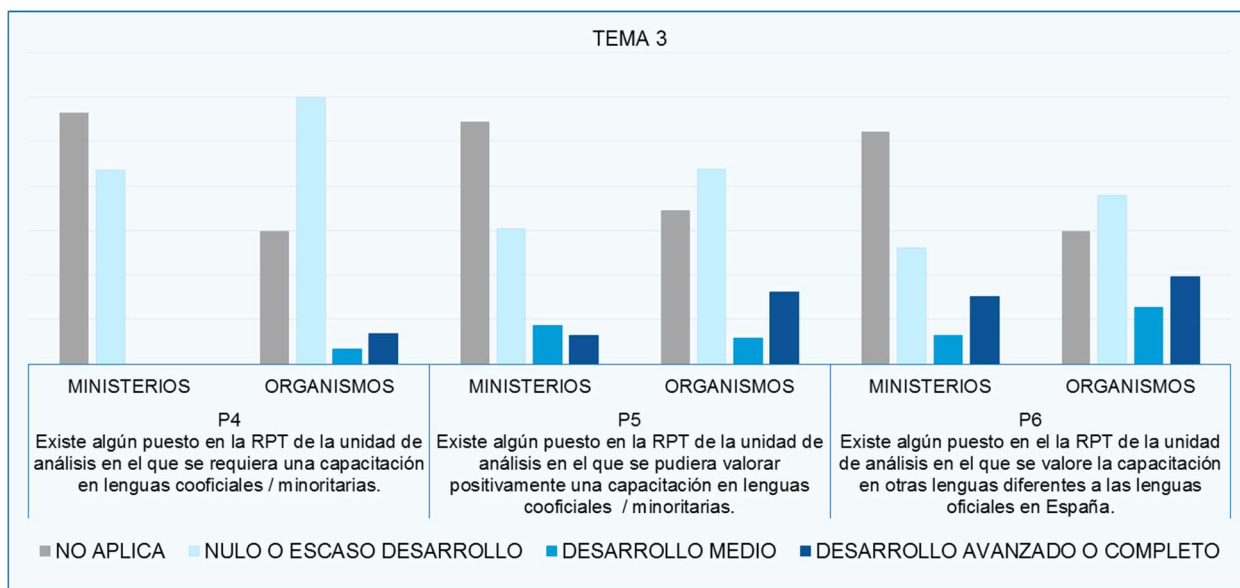
Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Respecto a cómo podría valorarse el conocimiento de las lenguas cooficiales en los puestos en la RPT, no parece haber conciencia en los ministerios de la necesidad de que sea un requisito (P4) en este sentido, y únicamente en algunos casos en los organismos. Sí parecen estar más proclives las unidades de análisis (aunque en la mayoría de los casos de nuevo indican que no aplica la pregunta), a una valoración positiva de este conocimiento (P5). En realidad, esta valoración se hace efectivamente en pocos casos (P6).

Debe indicarse, no obstante, que la Resolución de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el I Acuerdo de movilidad del personal funcionario al servicio de la Administración General del Estado contempla en su punto sexto, “Méritos específicos”, que se debe tener en cuenta lo previsto en la Orden de 20 de julio de 1990, por la que se dictan normas para la provisión de determinados puestos de trabajo de funcionarios en la Administración Periférica del Estado, en relación con el conocimiento de las lenguas oficiales propias de las Comunidades Autónomas”.



Gráfico 25. Respuestas a las preguntas 4, 5 y 6. Tema 3. Comparación de las respuestas a las preguntas relacionadas con la valoración en la RPT del conocimiento / capacitación en lenguas cooficiales o minoritarias. Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

#### 4.1.6. Tema 4: Actuaciones generales sobre el uso de las lenguas cooficiales

Conviene tener en cuenta que, de las tres actuaciones concretas sobre las que se inquiriere en este tema 4 (campañas institucionales, quejas y sugerencias y cartas de servicios), muchas unidades han referido no tener competencias, no realizar estas actividades o que, en todo caso, la responsabilidad en éstas corresponde a la Subsecretaría. Es más, algunas unidades han mencionado, respecto a la carta de servicios, a la inspección de servicios como responsable de estas actuaciones.

Además, se evidencia el relevante papel que tienen las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno como representantes de la Administración General del Estado en el territorio, ya que no pocas unidades de análisis, incluidos los organismos, refieren tenerlas en cuenta cuando deben traducir textos a lenguas cooficiales (sobre todo en la tramitación de quejas y sugerencias). O, cuando indican que no han recibido ninguna queja ni sugerencia en lenguas cooficiales, añaden que si se les presentara la necesidad de traducir, recurrirían a ellas, siempre teniendo en cuenta la capacitación de los empleados públicos que en las mismas prestan servicio.

En otro orden de cosas, es destacable que en ocasiones, se ha declarado que, si bien se reciben las quejas y sugerencias de los ciudadanos en cualquier lengua cooficial, se responde siempre en castellano. Y que, sin embargo, esas mismas unidades especifican que, cuando esas comunicaciones se realizan en inglés, se responden en inglés.

Por último, alguna unidad ha indicado que, dado que sus usuarios principales son extranjeros, han optado por publicar las cartas de servicios y los modelos de quejas y sugerencias en esas lenguas antes que en las lenguas cooficiales. Se han mencionado entre aquéllas el inglés, el árabe y el chino.



Y, asimismo, hay una tasa de respuesta de “No aplica” bastante alta por parte de las Subsecretarías, salvo en el caso de las quejas y sugerencias, en donde todas han rellenado las respuestas. No obstante, el grado de desarrollo declarado es mínimo, salvo excepciones, al igual que en el resto de categorías.

*Cuadro 8. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 4. Datos agregados*

CÓD. SUBS.	P1 Las campañas institucionales de la unidad de análisis se realizan en todas las lenguas cooficiales / minoritarias.	P2 Están disponibles para el ciudadano las campañas institucionales en otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.	P4 La atención de quejas y sugerencias, así como la respuesta que recibe el ciudadano, se realizan en todas las lenguas cooficiales cuando así lo solicita.	P5 Están disponibles para el ciudadano las quejas y sugerencias en otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.	P7 La Carta de Servicios de la unidad de análisis está traducida a todas las lenguas cooficiales.	P8 La Carta de Servicios de la unidad de análisis está traducida a todas las lenguas cooficiales de forma simultánea en las mismas fechas.	P9 Está disponible la Carta de Servicios en otras lenguas diferentes a las lenguas oficiales en España.
4			1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20	1,00	1,00	1,55	1,00	0,92	1,00	1,00
36	6,00	6,00	1,00	1,00			
47	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
50			1,00	1,00			
55			1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
57	4,33	4,00	5,25	5,33	1,33	1,50	1,50
105	6,00		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
112							
116	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
130			1,00	1,00			
131			0,50	0,50			
142	1,00	1,00	8,00	1,00	1,00	1,00	1,00
150	3,00	8,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
223	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
255	6,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	NO APLICA						
	MENOS DESARROLLO						
	DESARROLLO MEDIO						
	MAYOR GRADO DE DESARROLLO						

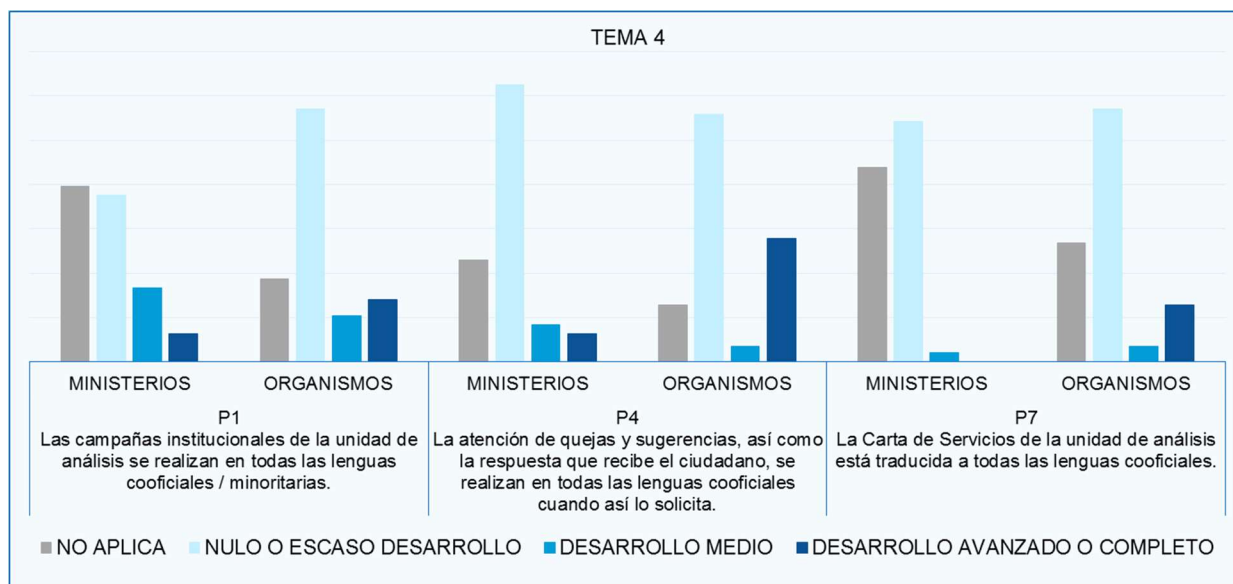
*Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia*

Entrando ya en detalle en la información facilitada a través de las fichas, el gráfico siguiente resume la situación, diferenciando entre ministerios y organismos.





Gráfico 26. Respuestas a las preguntas 1, 4 y 7. Tema 4. Comparación de las respuestas a las preguntas relacionadas con las lenguas oficiales en campañas institucionales, quejas y sugerencias y cartas de servicios. Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

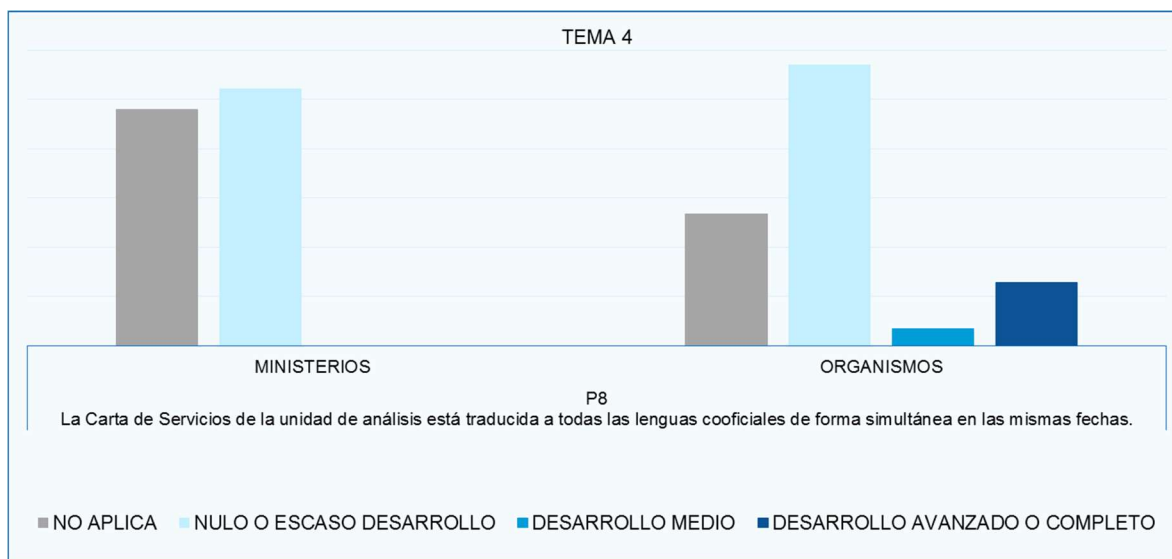
En la primera pregunta (P1), relativa a las campañas institucionales, en general el desarrollo es escaso, pero especialmente llamativas son las respuestas de No aplica, como se ha indicado (barras grises) y, especialmente, en los ministerios, como viene siendo la tónica habitual. Pero, en este caso, más aún llama la atención la elevada tasa de respuesta en las casillas que evidencian un nulo o escaso desarrollo incluidos los organismos, en un grado mayor todavía que los ministerios.

Según las respuestas recibidas, el mayor grado de desarrollo de los tres sectores de actividad se registra en los organismos, en lo que respecta a la atención a las quejas y sugerencias en todas las lenguas cooficiales cuando así se solicita. Ello contrasta con las respuestas otorgadas por las unidades de análisis de los ministerios.

Menor es aún el resultado si se analizan las respuestas sobre las cartas de servicios traducidas a las lenguas cooficiales, con la condición además de que esta traducción se haya realizado simultáneamente con la versión en castellano, según se refleja en el gráfico a continuación.



Gráfico 27. Respuestas a la pregunta 8. Tema 4. Comparación de las respuestas a la pregunta sobre la traducción de las cartas de servicios a todas las lenguas cooficiales en la misma fecha que la versión en castellano. Ministerios y organismos. Datos agregados (%)



Fuente: Fichas remitidas. Elaboración propia

Como se puede observar, en el caso de las unidades de análisis de los ministerios sólo se recogieron dos tipos de respuestas: o bien, indicaron que la cuestión no les aplica (barra gris, en la parte izquierda del gráfico anterior) o bien tienen un nulo o escaso desarrollo, casi al 50 por ciento.

Más disparidad se da en los organismos, que, si bien reconocen nulo o escaso desarrollo mayoritariamente, en algunos casos ya refieren un desarrollo medio o, incluso, avanzado o completo, lo que quiere decir que en estos casos las cartas de servicio están traducidas a todas las lenguas cooficiales de forma simultánea al castellano, según la propia declaración de los organismos. Sin embargo, no se han encontrado en lenguas cooficiales de las cartas de servicios de las unidades y organismos de los distintos ministerios, según los datos publicados en el [Portal de Transparencia](#).

## Lenguas extranjeras

Sólo un 29% de las unidades de análisis ha indicado que cuentan con alguna lengua extranjera en campañas institucionales, quejas y sugerencias y cartas de servicios. Y de éstas, la inmensa mayoría (más de un 80%), son organismos.

Sólo de forma testimonial aparecen otras lenguas distintas del inglés. En un par de casos se ha indicado la utilización esporádica del francés. Conviene destacar que únicamente se han mencionado otras lenguas diferentes de estas dos anteriores en las unidades de los ministerios. Se referencia la utilización, en muy escasas cuestiones concretas y muy específicas, del alemán, del chino y del árabe.

Para finalizar con este apartado de lenguas extranjeras, se llama la atención sobre una confusión que no ha sido excepcional: al pedir que se detallaran las lenguas distintas a las lenguas cooficiales que se emplean en campañas, quejas y sugerencias y cartas de



servicios, se ha respondido en algunas ocasiones “gallego, euskera, catalán, valenciano” o alguna de ellas.

## 4.2. Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno

Se remitió a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en Comunidades con lengua cooficial y/o minoritaria unas fichas al objeto de recabar información sobre esta materia en su ámbito territorial<sup>20</sup>.

Un total de 27 unidades (Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno) de 11 Comunidades Autónomas han enviado las fichas con la información solicitada.

Las fichas contenían preguntas sobre 5 bloques temáticos:

- Personal
- Impresos y modelos normalizados
- Carteles, rótulos y señalizaciones
- Campañas institucionales, cartas de servicios, quejas y sugerencias.
- Uso de topónimos.

Se trataba de recoger información parecida a la analizada en el apartado anterior, sobre los ministerios y los organismos, pero adaptada a las características de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Como las fichas son diferentes, también el tratamiento de la información obtenida es distinto. Se ha tratado, en todo caso, de mantener el anonimato de las unidades, al igual que con los ministerios y organismos.

### ***Bloque 1. Preguntas referidas a personal***

La mayoría de unidades declara que no existen específicamente en su Delegación / Subdelegación traductores, puesto que gran parte del personal habla, escribe y entiende sin dificultad la lengua cooficial. Una excepción lo constituye el caso del euskera, para cuya traducción sí se ha relatado la existencia de especialistas en las unidades afectadas.

Existe una división a partes iguales sobre la existencia o no de medios suficientes en la Delegación o Subdelegación para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos. El 50% responde que sí y el 50%, aunque no se han justificado claramente las respuestas.

No se ha obtenido información suficiente por parte de los servicios periféricos de las Illes Balears para poder valorar la capacitación del personal en lengua catalana. Por lo tanto, lo afirmado en este apartado no puede ser aplicable a dicho personal.

---

<sup>20</sup> Los modelos de ficha se pueden ver en el Anexo 1.



En relación a las instituciones que imparten los cursos de formación en lenguas cooficiales, mayoritariamente se mencionan los cursos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y de los distintos Gobiernos autonómicos. Coinciden, por lo tanto, con lo declarado por las unidades ministeriales y los organismos en este asunto. En varias ocasiones se ha lamentado la suspensión de algunos cursos o la falta de plazas en los mismos. En general, se considera de interés la realización de cursos por parte de los empleados públicos para que puedan adquirir las destrezas suficientes para la comunicación con los ciudadanos, tanto por escrito como oralmente.

### **Delegaciones y Subdelegaciones en territorios donde el euskera es lengua cooficial**

A diferencia de las lenguas gallega, catalana y valenciana, el euskera, por sus peculiaridades lingüísticas y diferencias con el castellano, resulta una lengua que conlleva una mayor dificultad de aprendizaje. Además, según han señalado algunos encuestados en las fichas, pocos empleados públicos de las Delegaciones y Subdelegaciones son personas procedentes de los territorios con esta lengua propia que, de manera natural o por el sistema educativo autonómico, pudieran haber aprendido la lengua. Es por ello que el conocimiento general del euskera por parte del personal destinado en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en el País Vasco y Navarra es inferior al que han declarado, sobre el conocimiento general de las lenguas propias respectivas, los empleados públicos de otros territorios con lengua cooficial.

### **Bloque 2. Preguntas referencias a impresos y modelos normalizados**

En las fichas de recogida de información se preguntaba por el número de **impresos y modelos normalizados** en versión bilingüe a disposición del ciudadano en la Delegación / Subdelegación correspondiente. De media, entre aquellos que han aportado un número cuantificable, la cantidad resultante es 3,5 modelos. En relación al porcentaje que representan los modelos bilingües, oscilan entre la totalidad (100%) a una cuarta parte (25%).

Es decir, se da una variabilidad bastante relevante, lo que se traduce en diferencias sobre los documentos que en las lenguas cooficiales o minoritarias se ponen a disposición de los ciudadanos. En algunos casos se ha explicado que la mayor parte de estos impresos y modelos normalizados son remitidos por las unidades funcionalmente responsables, que lo hacen mayoritariamente en castellano, siendo pocas las ocasiones en las que las propias Delegaciones y Subdelegaciones han realizado por ellas mismas dichos impresos y modelos. Los modelos más extendidos en lenguas cooficiales son los de funcionamiento interno de las unidades, los que tienen que ver con competencias concretas de las Delegaciones y Subdelegaciones y, en algunos casos, los que tienen que ver con procesos electorales.

También se ha indicado frecuentemente en las fichas que cada vez más se realizan los diferentes trámites a través de la sede electrónica, que no depende de las Delegaciones y Subdelegaciones, sino del Ministerio u organismo que sea competente y que normalmente sólo en algunos casos cuenta con los documentos en las lenguas cooficiales.

*Gráfico 28. Ejemplo de modelo normalizado bilingüe. Subdelegación del Gobierno en Alicante*



**COMUNICACIÓN CONCENTRACIÓN/MANIFESTACIÓN**

De acuerdo con la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión  
y con las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 9/1999, de 21 de abril.

D/Dª ..... con DNI/Pasaporte/Tarjeta de Residencia  
núm. ...., y domicilio en calle/plaza.....  
nº.....piso.....localidad..... C.P.....  
en representación de ..... tfno..... fax.....  
correo electrónico.....

D/Dª ..... con DNI/Pasaporte/Tarjeta de Residencia  
núm. ...., y domicilio en calle/plaza.....  
nº.....piso.....localidad..... C.P.....  
en representación de ..... tfno..... fax.....  
correo electrónico.....

Comunica/n la celebración de una **CONCENTRACIÓN / MANIFESTACIÓN** - táchese lo que no proceda-  
por el/los siguiente/s **MOTIVO/S**: .....

**DATOS DE LA REUNIÓN:**

Fecha (día/mes/año): ..... (antelación 10 días naturales como mínimo y 30 como máximo)  
Hora inicio: ..... Duración: ..... Localidad.....  
Calle/Plaza ..... Núm. o referencia.....  
Medidas de seguridad adoptadas o solicitadas: .....

En el caso de tratarse de una **MANIFESTACIÓN** debe indicarse el itinerario/recorrido lo más detallado posible:  
➤ Itinerario proyectado (inicio/recorrido/final): .....

En caso de convocatoria **URGENTE**, fundamentar causas extraordinarias y graves que justifiquen la urgencia: .....

**OBSERVACIONES:** ..... Previsión asistentes: .....

En ..... a ..... de ..... de 2015

Firma: .....

**SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALICANTE**  
Plaza de la Montañeta, 6 - 03071 ALICANTE - Teléfono: 965.01.91.21 - Fax: 965.01.91.60  
unidad\_apoyo.alicante@scap.minhap.es

**COMUNICACIÓ CONCENTRACIÓ/MANIFESTACIÓ**

D'acord amb la Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del Dret de Reunió  
i amb les modificacions introduïdes per la Llei Orgànica 9/1999, de 21 d'abril

D/Dª ..... amb DNI/Passaport/Targeta de Residència  
núm. ...., i domicili en carrer/plaça.....  
nº.....pis.....localitat..... C.P.....  
en representació de ..... telèfon..... fax.....  
correu electrònic.....

D/Dª ..... amb DNI/Passaport/Targeta de Residència  
núm. ...., i domicili en carrer/plaça.....  
nº.....pis.....localitat..... C.P.....  
en representació de ..... telèfon..... fax.....  
correu electrònic.....

Comuniquen la celebració d'una **CONCENTRACIÓ / MANIFESTACIÓ** - ratlle's el que no procedisca-  
per el/los següent/s **MOTIU/S**: .....

**DADES DE LA REUNIÓ:**

Data (dia/mes/any): ..... (antelació 10 dies naturals com a mínim i 30 com a màxim)  
Hora d'inici: ..... Duració: ..... Localitat.....  
Carrer/Plaça ..... Núm. o referència.....  
Mesures de seguretat adoptades o sol·licitades: .....

En el cas de tractar-se d'una **MANIFESTACIÓ** ha d'indicar-se l'itinerari/recorregut el més detallat possible:  
➤ Itinerari projectat (inici/recorregut/final): .....

En cas de convocatòria **URGENT**, fonamentar causes extraordinàries i greus que justifiquen la urgència: .....

**OBSERVACIONS:** ..... Previsió assistents: .....

En ..... a ..... de ..... de 2015

Signatura: .....

**SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A ALACANT**  
Plaça de la Muntanyeta, 6 - 03071 ALACANT - Telèfon: 965.01.91.21 - Fax: 965.01.91.60  
unidad\_apoyo.alicante@scap.minhap.es

Fuente: Subdelegación del Gobierno en Alicante. Fichas remitidas

### Bloque 3. Preguntas referidas a los carteles, rótulos y señalizaciones

Este es uno de los puntos donde se ha registrado un **mayor grado de cumplimiento** de los compromisos en materia de lenguas cooficiales de los que se ha pedido información. Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno han referido que el 80 por ciento de los carteles, rótulos y señalizaciones están en bilingüe, y se han remitido numerosas evidencias de ello.

Se han relatado solamente algunos casos en los que quedan elementos únicamente en castellano, pero en ocasiones se ha indicado que se trata de edificios o señalización antigua o sin actualizar.

Gráfico 29. Ejemplo de señalización y cartelera bilingüe. Subdelegación del Gobierno en Bizkaia

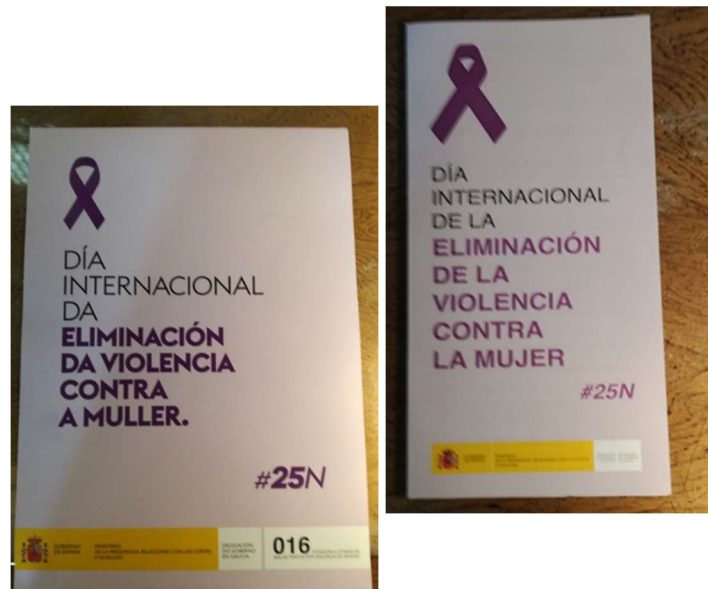


Fuente: Subdelegación del Gobierno en Bizkaia. Fichas remitidas

#### **Bloque 4. Preguntas referidas a campañas institucionales, cartas de servicio, quejas y sugerencias**

En cuanto al grado aproximado de utilización de las lenguas cooficiales en **campañas institucionales**, las unidades han presentado cifras altas, que oscilan entre el 50% y el 100%. El porcentaje difiere en función de si el ministerio o el organismo del que depende dicha campaña ha remitido o no ejemplares en las lenguas cooficiales a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno.

*Gráfico 30. Ejemplo de publicidad institucional en castellano e idioma cooficial. Subdelegación del Gobierno en Pontevedra*

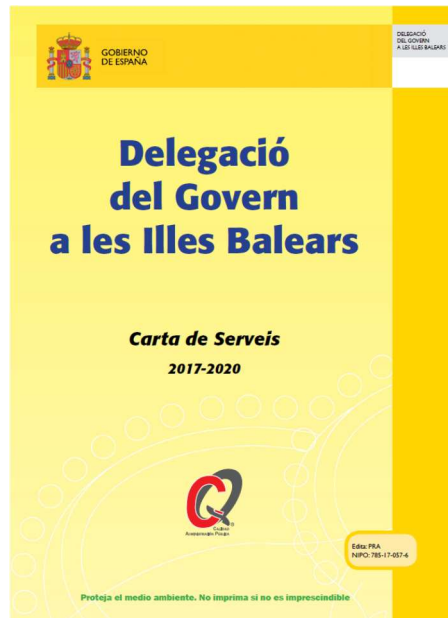


Fuente: Subdelegación del Gobierno en Pontevedra. Fichas remitidas



Todas las **cartas de servicios** están traducidas a las lenguas cooficiales, salvo en dos Subdelegaciones, según los datos facilitados. Además, la versión castellana es simultánea a la versión en lengua propia.

Gráfico 31. Ejemplo de carta de servicios en idioma cooficial. Delegación del Gobierno en Illes Balears



Fuente: [Cartas de servicios de la Web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública](#) (consultado el 25 de marzo de 2019)

Según los datos publicados en la página web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, del que dependen orgánicamente las [Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno](#), no hay una versión de carta de servicios en aranés, pese a ser lengua cooficial, ni en la Delegación del Gobierno en Cataluña, ni en la Subdelegación del Gobierno en Lleida, donde está situado el Valle de Arán.

Finalmente, en la presentación y respuesta a **quejas y sugerencias**, las unidades han contestado de manera muy heterogénea. Así, se dan casos donde se indica que el grado de utilización de las lenguas cooficiales es del 100% y otros en los que apenas representa el 10%. Vuelve a ser mencionada en muchas ocasiones la existencia de modelos de los organismos o ministerios competentes y la utilización de la sede electrónica, con las mismas consecuencias expuestas anteriormente sobre la presencia de los textos en lenguas cooficiales.

### **Bloque 5. Preguntas referidas al uso de topónimos**

Al igual que sucedía con los ministerios y organismos, el uso de topónimos está más extendido y generalizado que otras variables sobre las que se pregunta en las fichas. La totalidad de las unidades han indicado que utilizan las formas oficiales de los topónimos tanto en las comunicaciones con otras Administraciones Públicas como en su relación con los ciudadanos.



Las unidades han indicado la existencia de diferentes fuentes para comprobar y consultar los topónimos. Las más utilizadas son los Boletines Oficiales, las páginas web autonómicas y el Nomenclátor Geográfico Nacional<sup>21</sup>.

### 4.3. Actuaciones más relevantes en materia de lenguas cooficiales

#### 4.3.1. Cursos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)<sup>22</sup>

El INAP colabora desde hace años en el fomento del aprendizaje y el perfeccionamiento de las lenguas cooficiales por parte de los empleados públicos de la Administración General del Estado destinados en las comunidades autónomas con más de una lengua oficial, incluido el personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En los últimos años, el INAP, en colaboración con las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, ha venido ofreciendo dicha formación en cada una de las comunidades autónomas correspondientes y considera que el personal destinado en ellas ha de seguir siendo priorizado a la hora de acceder a la formación en las diferentes lenguas cooficiales.

Hay que tener en cuenta que la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural común, reconocido en la Constitución Española, y que la movilidad de los empleados públicos, en su doble dimensión de derecho individual y necesidad organizativa, requiere que la formación en las lenguas cooficiales no se limite a quienes ya están destinados en dichas comunidades autónomas.

Esto ha supuesto la modificación del criterio para la organización del modelo de cursos de aprendizaje y perfeccionamiento de todas las lenguas cooficiales, abiertos a todos los empleados públicos de la Administración General del Estado con independencia de su destino laboral. Por ello, se ha optado por ampliar el número de plazas ofertadas para cada idioma y ofrecer los cursos en modalidad on line para el conjunto del Estado, de manera que se amplíen las oportunidades para su aprendizaje.

Por la Resolución de 22 de octubre de 2018, del INAP, se convocaron [acciones formativas para el aprendizaje y perfeccionamiento de lenguas españolas de carácter cooficial: catalán, euskera, gallego y valenciano](#) (Boletín Oficial del Estado núm. 257, de 24 de octubre).

Estas actividades formativas para el aprendizaje y el perfeccionamiento de las lenguas, que se impartirán entre enero y septiembre de 2019, suponen una dedicación media para los alumnos estimada en 150 horas.

Los cursos se pueden desarrollar en una plataforma on line accesible las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Además, cada alumno podrá disponer de un tutor que atienda posibles dudas e incidencias y realizar el seguimiento y la evaluación del estudiante, salvo durante los meses de julio y agosto, que tendrán la consideración de no lectivos.

<sup>21</sup> Véase Anexo 2 sobre toponimia.

<sup>22</sup> Este apartado se ha redactado con la información facilitada por el Instituto Nacional de Administración Pública.





El número máximo de plazas ofertadas para cada lengua es el siguiente:

- Euskera: 530 plazas.
- Catalán: 1.200 plazas.
- Gallego: 625 plazas.
- Valenciano: 600 plazas.

Estos cursos, que se adaptan a lo dispuesto en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MECR) y abarcan los niveles comprendidos entre el A1 y el C1, están destinados al desarrollo de las destrezas de comprensión y expresión oral y escrita en las lenguas indicadas.

Pueden participar en estas acciones formativas todos los empleados públicos de la Administración General del Estado que presten servicios a través de una relación de carácter funcional, laboral o estatutario, con independencia del territorio en el que estén destinados, no siendo necesario, además, disponer de conocimiento previos en la lengua.

### Ventajas del nuevo modelo

El nuevo modelo, que ha comenzado a aplicarse a partir del curso 2019, presenta tres ventajas principales:

- **Enriquece la lógica de intervención.** De este modo, se amplía el objetivo de reforzar las competencias lingüísticas del personal de la AGE destinado en Comunidades Autónomas con varias lenguas cooficiales para asegurar, además, que el aprendizaje y perfeccionamiento de las diferentes lenguas cooficiales españolas esté al alcance de todos los empleados públicos de la AGE, con independencia de su lugar de residencia. Con ello se pretende:
  - Asegurar la atención a los ciudadanos en la lengua de su elección por parte del personal de las unidades de la AGE ubicadas en Comunidades Autónomas con más de una lengua cooficial y facilitar dicha atención por el personal que deba trasladarse temporalmente a las mismas (en especial las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado) y por el personal ubicado en los servicios centrales.
  - Facilitar la movilidad geográfica.
  - Promover el conocimiento de las lenguas cooficiales en el conjunto del Estado, dado que la riqueza lingüística de nuestro país es un patrimonio común de todos los españoles.
- Permite **responder a toda la demanda identificada**, tal y como muestra la tabla III.
- Incrementa el **número de personas formadas** y las **horas de formación** recibidas. Además, resulta más flexible desde el punto de vista del aprendizaje individual y es más eficiente en la utilización de los recursos.

Los datos de la convocatoria efectuada en 2018 bajo el nuevo modelo muestran que estos objetivos se están consiguiendo. Así, salvo en el caso del valenciano, en el que un 75% de los solicitantes residen en la Comunitat Valenciana, en el resto de lenguas



aproximadamente un 40% de las solicitudes provienen de personas residentes en Comunidades Autónomas con una lengua oficial distinta de la solicitada.

La Comunidad de Madrid ocupa en todos los casos el segundo lugar en número de solicitudes, lo que es coherente con la presencia en la misma de los servicios centrales. Esto muestra el interés que existe en el aprendizaje de estas lenguas en todo el territorio del Estado y la autopercepción de la necesidad de esta formación.

Si bien se observan algunas diferencias por idioma, la mayoría de las solicitudes (el 61%) provienen de personal destinado en cuatro departamentos / organismos: el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (21,5%); el Ministerio del Interior (17,3%); el antiguo Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales (12,1%); y la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) (10%). El importante peso relativo del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social se debe sobre todo a las oficinas de empleo, en las que se atiende directamente a los ciudadanos (al igual que en la AEAT), mientras que el peso del Ministerio del Interior probablemente muestra el interés del personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

#### **4.3.2. Instituto Cervantes**

El [Instituto Cervantes](#)<sup>23</sup> difunde la imagen de una España plurilingüe desde su fundación en 1991<sup>24</sup>, a través de la atención al “patrimonio lingüístico y cultural que es común a los países y pueblos de la comunidad hispanohablante”. Así, se trabaja en dar a conocer la diversidad lingüística del Estado español y el conocimiento de las lenguas cooficiales y de las culturas ligadas a ellas.

Entre las actividades más destacadas del Instituto Cervantes en esta materia, se pueden relacionar:

#### **Materiales de enseñanza**

El Instituto Cervantes tiene especial cuidado en que la imagen plurilingüe de España se refleje en los materiales de enseñanza del español (en modalidad presencial o en línea) utilizados en toda su red.

<sup>23</sup> Este apartado se ha redactado con la información facilitada por el Instituto Cervantes.

<sup>24</sup> [Ley 7/1991, de 21 de marzo, por la que se crea el Instituto Cervantes.](#)



Gráfico 32. Ejemplo de material didáctico del Instituto Cervantes para sus cursos de español

3. Vea el video y pulse sobre la opción correcta

Video

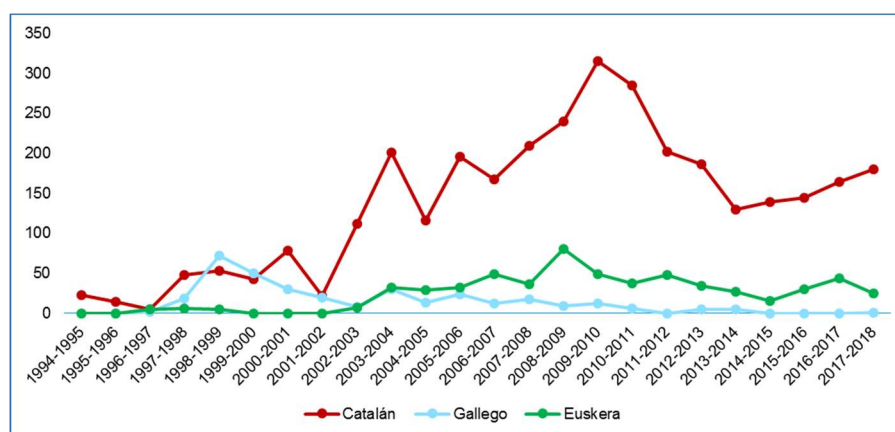
	V	F
A partir del año 1975, el castellano es la única lengua oficial en todo el territorio nacional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En cada comunidad autónoma se decide si en su territorio se quiere reconocer otra lengua como co-oficial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En Cataluña la lengua más frecuentemente utilizada en la enseñanza es el catalán.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El bable y las fablas aragonesas no son lenguas oficiales en sus respectivas comunidades, por eso, no hay interés por conservarlas ni protegerlas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Instituto Cervantes

## Cursos de lenguas cooficiales

La arraigada tradición del Instituto Cervantes en la impartición de cursos de lenguas cooficiales se refleja claramente en la trayectoria de centros como el de Múnich, que lleva impartiendo catalán 22 años, así como 18 años en Mánchester, 15 en Berlín o más de 10 años en Moscú, Nueva York o Tokio. El euskera se imparte en el centro de Múnich desde hace 15 años, 5 en Moscú y 4 en Burdeos. El centro del Instituto Cervantes en París impartió durante 16 años gallego y, actualmente, esta lengua se imparte en Leeds. Asimismo, el 71% de los centros de la red ha conseguido abrir cursos de estas lenguas cooficiales. El interés de los posibles interesados en las lenguas cooficiales se apoya también con la apertura de cursos con una media de tres alumnos, mientras que para los cursos de español se exige un mínimo de 8 alumnos por curso y una media de 10 a 12 alumnos, a fin de que no resulten deficitarios.

Gráfico 33. Número de inscripciones en cursos de catalán, gallego y euskera de la red de centro del Instituto Cervantes desde su apertura



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Cervantes.

### Oficina para las Lenguas Oficiales

Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado. 2019



## Promoción cultural

Por otra parte, el [Centro Virtual Cervantes](#) recoge abundantes materiales relativos a las lenguas catalana, gallega y vasca.

El Instituto Cervantes también colabora con universidades y centros de promoción de las lenguas y la cultura de los territorios con lengua cooficial.

Entre las actividades culturales, el Instituto Cervantes organiza numerosos actos culturales relacionados con las lenguas cooficiales. Sólo en el año académico 2017-2018, se celebraron 32 actividades en las distintas lenguas en 16 centros diferentes y más de 300 actividades relacionadas con las lenguas y culturas.

Por último es destacable la red de bibliotecas del Instituto, que incluye casi 37.000 títulos en lenguas cooficiales. Las colecciones más numerosas en catalán están en los centros de Tánger, Moscú, Nueva York y Bruselas; las obras en gallego están más representadas en los centros de Lisboa, Fez, Bruselas y Moscú, mientras que las obras en euskera (más de 3.600 en total) están presentes de forma notable en los centros de Moscú, Nueva York y Viena.

Algunas de las bibliotecas están dedicadas a autores en lenguas cooficiales. Como la de Palermo, que lleva el nombre de Salvador Espriu; la de Lyon, dedicada a Gabriel Aresti, o la de Lisboa, dedicada a Gonzalo Torrente Ballester, y que tiene una sección muy numerosa de poesía galaico-portuguesa.

### 4.3.3. PLATA

[PLATA](#)<sup>25</sup> es la herramienta gratuita con la que la Administración General del Estado trabaja actualmente para facilitar la traducción de contenidos a las lenguas cooficiales, entre otras. Se trata de una plataforma de traducción automática, sin revisión humana. Basa sus traducciones en motores *opensource* de traducción. Esta traducción de contenidos debe hacerse desde los gestores de contenidos de los portales (CMS) en el momento de la edición de los contenidos del portal de que se trate.

Para los idiomas con raíz común al castellano, como el catalán y el gallego, pero también el portugués, se utiliza un motor basado en reglas el cual consigue un nivel de traducción bastante correcto y adecuado, según los responsables de este proyecto. Para los idiomas más alejados de la raíz latina, como el euskera, y también otras lenguas como el inglés, PLATA hace uso de un motor basado en estadísticas, el cual ha sido entrenado a partir de pares de textos correctamente traducidos, para dependiendo del texto a traducir elegir la traducción más correcta. Este tipo de motores basados en estadísticas, aunque para idiomas lejanos dan mayor calidad que los basados en reglas, no alcanzan un nivel similar a los motores basados en reglas cuando estos últimos traducen textos entre idiomas cercanos.

La plataforma ofrece asimismo traducción del sistema MT@EC de la Comisión Europea, permitiendo a los usuarios del sistema, la traducción de textos a las lenguas oficiales de los estados miembros de la Unión Europea, con niveles de calidad variables.

<sup>25</sup> Los funcionarios pueden entrar directamente en la aplicación a partir de un [portal específico alojado en RedSara](#).



La Secretaría General de Administración Digital es la encargada de mantener y evolucionar la plataforma PLATA.

Respecto del uso de plata, y según los datos obrantes en la propia aplicación, los datos de utilización de PLATA son los siguientes:

*Cuadro 9. Uso de la aplicación PLATA. Palabras traducidas y tipo de traducción*

Palabras traducidas en PLATA (millones)							
Tipo de traducción	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	TOTAL
castellano-catalán	1.476,30	1.595,83	1.586,94	1.623,81	1.452,00	1.110,69	8.845,57
castellano-gallego	1.367,58	1.471,75	1.474,87	1.546,32	1.333,06	1.000,18	8.193,76
castellano-valenciano	1.093,54	1.214,58	1.301,76	1.394,62	1.143,29	861,35	7.009,13
castellano-euskera	1.161,99	1.235,57	1.228,85	1.263,38	1.173,26	923,81	6.986,87
castellano-inglés	1.009,15	1.249,61	1.208,59	1.251,83	1.132,89	949,78	6.801,85
castellano-portugués	3,62	17,64	15,75	7,49	5,10	3,04	52,64
castellano-francés	0,03	0,10	0,05	0,02	0,02	0,03	0,26
mtatec-es-en	0,00	---	---	0,00	0,00	0,15	0,15
catalán-castellano	0,01	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14
mtatec-es-el	---	---	---	0,00	---	0,13	0,13
mtatec-es-it	---	---	---	---	---	0,03	0,03
mtatec-sk-es	---	---	---	---	---	0,02	0,02
mtatec-es-pt	0,02	---	---	---	---	---	0,02
mtatec-es-bg	---	---	---	---	---	0,01	0,01
mtatec-es-hr	---	---	---	---	---	0,01	0,01
gallego-castellano	0,00	0,01	---	---	0,00	0,00	0,01
mtatec-es-sk	---	---	---	---	---	0,01	0,01
mtatec-es-da	---	---	---	---	---	0,00	0,00
es-fr-ner	0,00	---	---	---	---	---	0,00
es-ca-ner	0,00	---	---	---	---	---	0,00
mtatec-es-sl	---	---	---	---	---	0,00	0,00
mtatec-es-mt	---	---	---	0,00	---	0,00	0,00
mtatec-es-de	---	---	---	0,00	---	0,00	0,00
portugués-castellano	0,00	---	---	---	0,00	---	0,00
mtatec-es-ga	---	---	---	---	---	0,00	0,00
mtatec-es-fr	0,00	---	---	---	---	0,00	0,00
mtatec-en-fr	0,00	---	---	---	---	---	0,00
es-gl-ner	---	0,00	---	---	---	---	0,00
mtatec-de-es	---	---	---	---	0,00	---	0,00
mtatec-bg-es	---	---	---	---	0,00	---	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.112,24</b>	<b>6.785,22</b>	<b>6.816,82</b>	<b>7.087,48</b>	<b>6.239,62</b>	<b>4.849,25</b>	<b>37.890,62</b>

Palabras traducidas en PLATA (millones)													
Año / Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>2017</b>	3.888,30	5.084,31	6.066,21	6.679,75	8.748,37	12.861,98	13.634,88	12.324,01	12.509,61	10.704,00	2.212,03	5.911,67	<b>100.625,13</b>
<b>2018</b>	6.112,24	6.785,22	6.816,82	7.087,48	6.239,62	4.849,25	4.549,76	5.042,49	4.065,40	4.796,77	5.522,23	6.548,12	<b>68.415,39</b>

Fuente: [Red Plata](#)

#### 4.3.4. La página web de la Agencia Tributaria (AEAT)

El Tema 2 de las fichas de recogida de información que han servido para la elaboración del presente Informe se dedicaba, como se ha expuesto, al contenido de los portales oficiales de Ministerios y Organismos públicos, páginas web y sedes electrónicas.

Del análisis de esta información y de su comprobación posterior, y sin perjuicio de las conclusiones que puedan obtenerse sobre esta cuestión, cabe destacar ejemplos de buenas prácticas, en tanto que han avanzado considerablemente en el nivel de traducción de contenidos y accesibilidad de documentación traducida en sus portales

#### Oficina para las Lenguas Oficiales

Informe de diagnóstico sobre el grado de cumplimiento del uso de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado. 2019

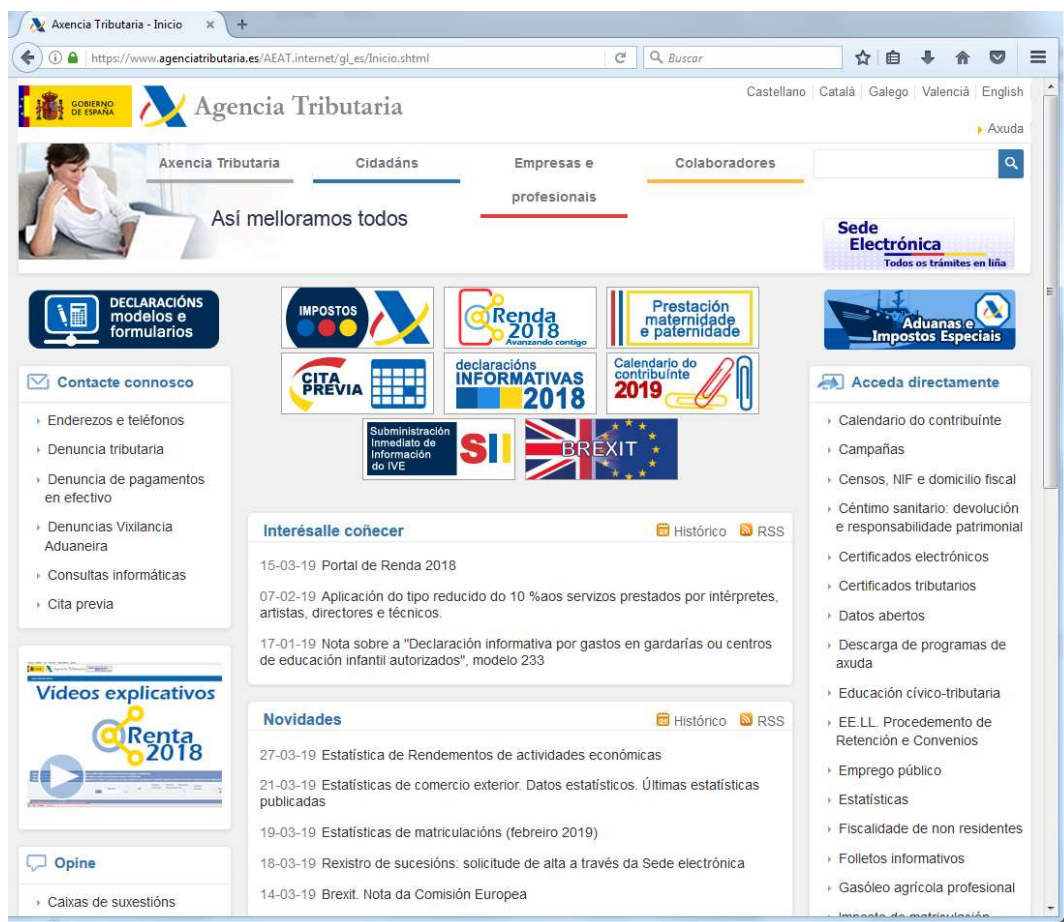


electrónicos. No obstante, en ningún caso han sido alcanzados los objetivos al 100% en tanto que el aranés, como lengua cooficial, no consta en los sitios examinados.

Se puede destacar a estos efectos el [portal de la Agencia Tributaria](#).

En dicho sitio web, las opciones lingüísticas son fáciles de encontrar y se encuentran casi completas (excepto el aranés, ya mencionado. Téngase en cuenta que el euskera no se contempla en tanto que no se encuentra dentro del ámbito de actuación de la AEAT). El nivel de traducción es elevado en tanto que el contenido dinámico también está traducido. En el caso de la sede electrónica, también se encuentran las opciones lingüísticas de manera intuitiva y los diferentes trámites a realizar aparecen traducidos a nivel de detalle.

Gráfico 34. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en la página web de la Agencia Tributaria. Menú de inicio. Lengua gallega



Fuente: [AEAT](#)

Entrando a segundos y terceros niveles, se puede observar que prácticamente todo el contenido y trámites, por ejemplo los relacionados con la declaración de la renta, se pueden realizar en lenguas cooficiales.



Gráfico 35. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en la página web de la Agencia Tributaria. Campaña de la renta. Lengua gallega

Obtención do número de referencia

Mediante este servizo, a Axencia Tributaria lle proporcionará un número de referencia que lle permitirá xestionar todos os **Servizos de Renda**.

Se recomenda o uso da APP da AEAT para obter a referencia, lle permitirá acceder á mesma ao longo de toda a campaña así como aproveitarse dun acceso máis simple aos servizos máis usados.

Pode obter seu número de referencia de Renda mediante:

- > A recadro 475 Renda 2017 [Axuda](#)
- > Cl@ve [Axuda](#)
- > Certificado electrónico [Axuda](#)

Descargue a APP da Axencia Tributaria

Consíguelo en el App Store

APLICACIÓN DE ANDROID EN Google play

Fuente: [AEAT](#)

Especialmente destacable es el nivel de traducción de la sede electrónica, en el que se pueden realizar trámites en la lengua cooficial (en este ejemplo, en gallego), como se puede comprobar a continuación.

Gráfico 36. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en los trámites que se pueden realizar en la sede electrónica de la Agencia Tributaria. Comprobación del domicilio fiscal. Lengua gallega

Comprobación do domicilio fiscal

Procedemento

**Comprobación do domicilio fiscal.**

Trámites

- Efectuar alegacións e/ou achegar documentos ou xustificantes
- Contestar requirimentos ou presentar documentación relacionada cunha notificación recibida da AEAT

Ficha

Tipos de acceso

- Con certificado electrónico de identificación ou DNI electrónico
- Con Cl@ve PIN
- Con número de referencia
- Sen identificación

Fuente: [AEAT](#)



#### 4.3.5. Las campañas institucionales de los ministerios

Las campañas institucionales de los Ministerios se suelen preparar anualmente, en el denominado "[Plan de publicidad y comunicación institucional](#)". Muchas de ellas prevén su desarrollo en diferentes lenguas.

En la página web del [Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social](#) hay un apartado específico para las campañas institucionales que, en algunos casos, ofrece la descarga de todo el material en varias lenguas. Es el caso de la campaña "Antibióticos: tómatelos en serio", como se ve en el detalle a continuación, que puede ser descargado en todas las lenguas cooficiales salvo el aranés, así como en inglés.

Gráfico 37. Detalle de la campaña "Antibióticos: tómatelos en serio" del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Descarga aquí el vídeo, el cartel, la cuña de radio y los banners de la campaña. Estos materiales también están disponibles en catalán, euskera, gallego, valenciano e inglés.

"Ni menos, ni más. ¡Tú decides!"

Campaña dirigida a médicos prescriptores que trabajan en el ámbito hospitalario. Diseñada por el Hospital Universitario La Paz en el marco de los Programas de Optimización de Uso de los Antibióticos (PROA), subraya el papel de los especialistas en el uso responsable de los antibióticos y recuerda aspectos claves para fomentarlo. Para solicitar los carteles, contacta con nosotros en el correo [pram@aemps.es](mailto:pram@aemps.es).



Fuente: [Campaña "Antibióticos. tómatelos en serio" del MSCBS](#)





## Índice de gráficos

Gráfico 1. Mapa de las lenguas oficiales (además del castellano, oficial en todo el territorio) y las lenguas minoritarias de España. ....	10
Gráfico 2. Tema 1. Perfil del uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados.....	33
Gráfico 3. Tema 1. Perfil del uso de lenguas cooficiales en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados.....	34
Gráfico 4. Tema 2. Perfil del uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados. ....	35
Gráfico 5. Tema 2. Perfil del uso de las lenguas cooficiales en la página web y sede electrónica según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados.....	36
Gráfico 6. Tema 3. Perfil de la capacitación lingüística del personal según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados. ....	37
Gráfico 7. Tema 3. Perfil de la capacitación lingüística del personal según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados. ....	38
Gráfico 8. Tema 4. Perfil de diferentes actuaciones (campañas, cartas de servicios, quejas y sugerencias) respecto al uso de las lenguas cooficiales según las respuestas recibidas. Ministerios. Datos agregados.....	39
Gráfico 9. Tema 4. Perfil de diferentes actuaciones (campañas, cartas de servicios, quejas y sugerencias) respecto al uso de las lenguas cooficiales según las respuestas recibidas. Organismos. Datos agregados.....	40
Gráfico 10. Respuestas a las preguntas 1 y 2. Traducción a las lenguas cooficiales de impresos, modelos y guías informativas. Tema 1. Ministerios y organismos. Datos agregados (%). ....	42
Gráfico 11. Respuestas a P.3. Tema 1. “Se encuentran traducidos a las lenguas cooficiales los carteles, rótulos y señalizaciones de las dependencias de la unidad de análisis”. Datos agregados (%). ....	43
Gráfico 12. Respuestas a las preguntas 5, 6 y 7. Presentación y redacción de documentos en lenguas cooficiales. Tema 1. Ministerios y organismos. Datos agregados (%). ....	44
Gráfico 13. Tema 1. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre utilización de topónimos oficiales en los Ministerios y en los organismos. Datos agregados. ....	45
Gráfico 14. Respuestas a las preguntas 8 y 9. Tema 1. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre utilización de topónimos oficiales en los Ministerios y en los organismos. Datos agregados (%). ....	46



Gráficos 15 y 16. Respuestas a las preguntas 10 y 11. Utilización de otras lenguas distintas a las oficiales en España en impresos, modelos, carteles, guías informativas, rótulos y señalizaciones. Ministerios y organismos. Ordenadas de mayor a menor número de referencias. Datos agregados.....	47
Gráfico 17. Respuestas a las preguntas 1, 2 y 5. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales en el menú de la página web de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%).	48
Gráfico 18. Respuestas a las preguntas 2, 3 y 4. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales, en especial el aranés y el valenciano, en el menú de la página web de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%).	49
Gráfico 19. Respuestas a las preguntas 6, 7 y 8. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de las lenguas cooficiales, en especial el aranés y el valenciano, en la sede electrónica de los Ministerios y organismos. Datos agregados (%).	50
Gráfico 20. Respuestas a las preguntas 9 y 11. Tema 2. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la presencia de lenguas extranjeras en la página web y sede electrónica de los Ministerios y organismos. Datos agregados. ....	51
Gráfico 21 y Gráfico 22. Respuestas a las preguntas 10 y 12. Utilización de otras lenguas distintas a las oficiales en España en la página web y sede electrónica. Ministerios y organismos. Ordenadas de mayor a menor número de referencias. Datos agregados. ....	51
Gráfico 23. Respuestas a la pregunta 1. Tema 3. Comparación de las respuestas a la pregunta sobre la capacitación de todo el personal destinado en servicios periféricos para atender al ciudadano en las lenguas cooficiales o minoritarias en el territorio. Ministerios y Organismos. Datos agregados (%). ....	54
Gráfico 24. Respuestas a las preguntas 2 y 3. Tema 3. Comparación de las respuestas a las preguntas sobre la existencia de cursos e incentivos para la formación / capacitación en lenguas cooficiales o minoritarias. Ministerios y Organismos. Datos agregados (%). ....	55
Gráfico 25. Respuestas a las preguntas 4, 5 y 6. Tema 3. Comparación de las respuestas a las preguntas relacionadas con la valoración en la RPT del conocimiento / capacitación en lenguas cooficiales o minoritarias. Ministerios y organismos. Datos agregados (%). ....	56
Gráfico 26. Respuestas a las preguntas 1, 4 y 7. Tema 4. Comparación de las respuestas a las preguntas relacionadas con las lenguas oficiales en campañas institucionales, quejas y sugerencias y cartas de servicios. Ministerios y organismos. Datos agregados (%). ....	58
Gráfico 27. Respuestas a la pregunta 8. Tema 4. Comparación de las respuestas a la pregunta sobre la traducción de las cartas de servicios a todas las lenguas cooficiales en la misma fecha que la versión en castellano. Ministerios y organismos. Datos agregados (%).	59
Gráfico 28. Ejemplo de modelo normalizado bilingüe. Subdelegación del Gobierno en Alicante.....	61
Gráfico 29. Ejemplo de señalización y cartelería bilingüe. Subdelegación del Gobierno en Bizkaia. ....	62
Gráfico 30. Ejemplo de publicidad institucional en castellano e idioma cooficial. Subdelegación del Gobierno en Pontevedra. ....	63



Gráfico 31. Ejemplo de carta de servicios en idioma cooficial. Delegación del Gobierno en Illes Balears. ....	64
Gráfico 32. Ejemplo de material didáctico del Instituto Cervantes para sus cursos de español.	68
Gráfico 33. Número de inscripciones en cursos de catalán, gallego y euskera de la red de centro del Instituto Cervantes desde su apertura. ....	68
Gráfico 34. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en la página web de la Agencia Tributaria. Menú de inicio. Lengua gallega. ....	71
Gráfico 35. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en la página web de la Agencia Tributaria. Campaña de la renta. Lengua gallega. ....	72
Gráfico 36. Ejemplo de la presencia de lenguas cooficiales en los trámites que se pueden realizar en la sede electrónica de la Agencia Tributaria. Comprobación del domicilio fiscal. Lengua gallega. ....	72
Gráfico 37. Detalle de la campaña “Antibióticos: tómatalos en serio” del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. ....	73



## Índice de cuadros

Cuadro 1. Usos habituales declarados de las lenguas de España en las Comunidades Autónomas (oficiales y minoritarias) en porcentaje.....	14
Cuadro 2. Uso de las lenguas cooficiales en las reuniones del Consejo (2014-2018).....	20
Cuadro 3. Uso de las lenguas cooficiales en las reuniones del Comité de las Regiones (2018). .....	21
Cuadro 4. Reuniones del Consejo de las Lenguas Oficiales en la Administración General del Estado. ....	29
Cuadro 5. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 1. Datos agregados. .	41
Cuadro 6. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 2. Datos agregados. .	48
Cuadro 7. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 3. Datos agregados. .	53
Cuadro 8. Respuestas de las Subsecretarías a las preguntas del Tema 4. Datos agregados. .	57
Cuadro 9. Uso de la aplicación PLATA. Palabras traducidas y tipo de traducción. ....	70