



Resumen de las observaciones recibidas de las instituciones, órganos y organismos de la UE en respuesta a la invitación a presentar observaciones sobre el proyecto de breve guía del Defensor del Pueblo para la administración de la UE sobre «el uso de las lenguas oficiales de la Unión en sus comunicaciones con el público» (SI/98/2018/DDJ).

Correspondencia - 26/03/2020

Caso SI/98/2018/DDJ - Abierto el 23/07/2018 - Decisión de 26/03/2020 - Institución concernida Comisión Europea |

1. Introducción

El compromiso de respetar y salvaguardar la diversidad lingüística en la Unión Europea reviste una importancia vital en las relaciones entre la UE y sus ciudadanos. El aumento del número de lenguas oficiales a veinticuatro supone un reto para la aplicación del principio de multilingüismo por parte de la administración de la UE.

En la mayoría de los casos, las instituciones de la UE disponen de un margen de apreciación en cuanto al uso de sus lenguas oficiales. El ejercicio de esta facultad de apreciación es un tema de buena administración. El aumento de los costes de traducción, la ralentización de la toma de decisiones y las discrepancias entre las distintas versiones lingüísticas son algunas de las dificultades prácticas más citadas. La diversidad lingüística y la igualdad entre las lenguas deben conciliarse con la eficacia administrativa y las limitaciones presupuestarias.

En julio de 2018, el Defensor del Pueblo Europeo inició una consulta pública sobre el uso de las lenguas en las instituciones, órganos y organismos de la UE con la que pretendía fomentar los debates sobre este asunto. [1] Como resultado de esta consulta, la Oficina del Defensor del Pueblo propuso, en julio de 2019, un proyecto de guía breve sobre «el uso de las lenguas oficiales de la Unión en sus comunicaciones con el público» a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE y les invitó a que presentasen sus observaciones. El Defensor del Pueblo Europeo recibió 43 respuestas [2]. El objetivo de este informe es resumir los puntos principales recogidos en las respuestas, así como el modo en que el Defensor del Pueblo los abordará.

2. Resumen de las respuestas Observaciones generales

Apoyo a la iniciativa

Todos los encuestados destacaron su compromiso con el principio de multilingüismo en sus



comunicaciones con el público, así como su respaldo a la iniciativa del Defensor del Pueblo de reflexionar sobre esta importante cuestión y de abordarla.

Título

- En algunas respuestas se sostenía que el término «lenguas oficiales de la UE», tal como se utiliza en el título propuesto, carece de definición jurídica, por lo que puede crear confusión. Como alternativa, se proponía utilizar la terminología del Reglamento de la UE aplicable a las lenguas (Reglamento n.º 1/58), esto es, «lenguas oficiales y lenguas de trabajo de las instituciones».

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo considera que la redacción «lenguas oficiales y lenguas de trabajo de las instituciones» es excesivamente legalista a los efectos del documento en cuestión, que se ocupa de las comunicaciones con el público. [3]

- Dado que el término «lenguas oficiales de la Unión» se utiliza en las políticas lingüísticas de la mayoría de las instituciones, el Defensor del Pueblo considera que este es el término más adecuado a los efectos de esta iniciativa.

Alcance de las recomendaciones prácticas

- Algunos encuestados argumentaron que podría interpretarse que las políticas relativas al uso de las lenguas cuentan con una «dimensión política», en lugar de ser una cuestión puramente administrativa. Para evitarlo, las recomendaciones prácticas del Defensor del Pueblo podrían presentarse como indicativas y no vinculantes para los órganos de la UE.

- Otros manifestaron su preocupación por que la publicación de recomendaciones tan detalladas genere expectativas poco realistas entre los ciudadanos.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- Estas recomendaciones pretenden servir de orientación y no son normas vinculantes. La finalidad de la iniciativa del Defensor del Pueblo es establecer buenas prácticas administrativas en relación con el multilingüismo que, en última instancia, redunden en beneficio de los ciudadanos de la UE. - Se utilizará el término «recomendaciones prácticas», al igual que en una publicación anterior del Defensor del Pueblo de naturaleza similar.

Recomendaciones prácticas frente a normas y prácticas específicas

- Muchos encuestados subrayaron que un enfoque único de este asunto podría pasar por alto la gran heterogeneidad de las instituciones, órganos y organismos de la UE. Algunos llamaron la atención sobre normas y prácticas específicas que no se mencionan en estas recomendaciones prácticas.



- Hubo un amplio apoyo al principio de equilibrio entre la diversidad lingüística y las limitaciones administrativas y presupuestarias.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo coincide con esta apreciación. Estas recomendaciones prácticas tienen por objeto promover la reflexión y el debate sobre un tema importante en la administración de la UE y no pretenden crear normas nuevas. El Defensor del Pueblo considera que este punto está expresado con claridad.

- Las normas específicas que rijan la labor de una institución, órgano u organismo de la UE —y que se aparten de estas recomendaciones prácticas— deben tener prioridad, naturalmente. El Defensor del Pueblo considera que ningún punto de las recomendaciones prácticas sugiere nada diferente.

Redes sociales

- Algunos encuestados opinaron que, especialmente en lo que se refiere a las comunicaciones con el público, la presencia en las redes sociales es cada vez más importante, y que debe quedar claro cómo se aplican estas recomendaciones prácticas a las redes sociales.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo incluye ahora a las redes sociales como ejemplo de una situación que podría aclararse en la política lingüística a la que se hace referencia en la recomendación práctica 1.

Observaciones sobre el proyecto de recomendaciones prácticas:

1. Establecer una política clara sobre el uso de las lenguas oficiales de la UE, determinando qué lenguas se utilizan en qué situación (por ejemplo, en consultas públicas, procedimientos administrativos o relaciones con la prensa).

Observaciones

- Algunos encuestados propusieron eliminar las referencias explícitas a una «política» lingüística, o a otros términos que pudieran entenderse como referencias a normas vinculantes.

- Uno de los encuestados propuso cambiar la redacción «en qué situación» por «en qué tipos de situación».

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo considera que, en el contexto del compromiso de la UE con el multilingüismo, es una buena práctica administrativa que las instituciones, órganos y organismos de la UE dispongan de una política lingüística. El contenido de esa política



lingüística queda a la discreción de cada organización.

- El Defensor del Pueblo está de acuerdo con la propuesta de adaptar la redacción.

2. Publicar esta política en su sitio web en todas las lenguas oficiales.

Observaciones

- Todos los encuestados se mostraron de acuerdo con esta recomendación, o bien indicaron que ya la habían aplicado.

- Uno de los encuestados propuso añadir la expresión «de una manera fácilmente accesible».

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo está de acuerdo con la finalidad de la adición propuesta, pero en su lugar añadirá la expresión «en un formato fácilmente accesible», que recoge mejor dicha finalidad.

3. Velar por que se cumpla la política y se aplique de forma coherente en el conjunto de la organización, por ejemplo, designando a un «responsable lingüístico» o elaborando un informe periódico.

Observaciones

- Muchos encuestados opinaron que la designación de un «responsable lingüístico» debe dejarse a la discreción de cada institución, órgano u organismo.

- Algunos encuestados describieron distintas opciones para el seguimiento de la aplicación de una política lingüística, por ejemplo, una sección específica en un informe anual o la asignación de esta tarea a una unidad dentro de la organización.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo subraya que los ejemplos que se ofrecen en esta recomendación sirven simplemente para ilustrar la necesidad de unas estructuras organizativas que respalden las buenas prácticas. Dicho esto, la manera en que cada institución, órgano u organismo de la UE asegure unas buenas prácticas en consonancia con esta recomendación práctica es discrecional.

- El Defensor del Pueblo añadirá más ejemplos, como se sugiere en las observaciones, a saber: «atribuyendo la tarea a una unidad o un equipo dentro de la organización, designando a un "responsable lingüístico" o mediante una sección específica en el informe anual».



4. Asegurar que todas las restricciones en el uso de las lenguas sean objetivas, proporcionadas y transparentes y tengan en cuenta el impacto y la pertinencia de la información para grupos de partes interesadas específicos y el público en general. Las restricciones lingüísticas no deben imponerse exclusivamente en función de restricciones en los costes o el tiempo.

Observaciones

- Algunos encuestados consideraron que la primera frase reflejaba de manera suficiente la necesidad de un enfoque proporcionado, y propusieron que se suprimiese la segunda frase.
- Algunos encuestados propusieron que se suprimiera la palabra «exclusivamente» de la segunda frase.
- Otros encuestados solicitaron ejemplos más detallados de situaciones en las que podrían justificarse unas posibles restricciones lingüísticas.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- Con esta recomendación, el Defensor del Pueblo quiere dejar claro que, aunque pueden imponerse restricciones lingüísticas teniendo en cuenta los factores de coste o tiempo, tales restricciones no deben basarse únicamente en estos factores. Este ejemplo pretende especificar cómo debe aplicarse en la práctica el objetivo subyacente a la presente recomendación.
- El Defensor del Pueblo prefiere no proporcionar ejemplos más detallados, ya que la necesidad de aplicar restricciones depende de cada circunstancia individual y solo puede ser valorada por la institución, órgano u organismo de la UE en cuestión.

5. Publicar resúmenes de las cuestiones clave en todas las lenguas oficiales o en cuantas sea posible, en caso de que haya restricciones lingüísticas.

Observaciones

- Todos los encuestados están de acuerdo con esta recomendación. Algunos ofrecieron ejemplos de sus prácticas en este sentido, como «explicaciones breves» o resúmenes de informes anuales.
- Uno de los encuestados propuso añadir la expresión «si procede» antes de la recomendación.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo considera que la expresión «en cuantas sea posible» ya refleja que no se trata de un requisito absoluto, y que no es necesario modificar esta recomendación.



6. Publicar en todas las lenguas oficiales aquellas partes de sus sitios web que sean de especial interés para el público. Entre estas se encuentra, como mínimo, la página de inicio y las páginas que ofrecen información sobre su función.

Observaciones

- Los encuestados están, en general, de acuerdo con esta recomendación.
- Uno de los encuestados propuso sustituir la expresión «página de inicio» por «información de contacto».
- Uno de los encuestados subrayó que esta recomendación solo puede aplicarse en la práctica a las partes «estáticas» de un sitio web, en lugar de a las páginas «dinámicas», lo que podría quedar mejor reflejado en esta recomendación.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo está de acuerdo en que es útil mencionar la necesidad de publicar páginas que proporcionen información sobre los datos de contacto en todas las lenguas oficiales de la UE, y lo añadirá a la recomendación.

7. Garantizar que cualquier ciudadano/a, que se dirige por escrito a la Administración de la UE en la lengua oficial de su elección, recibe una respuesta en la misma lengua en un plazo de tiempo razonable.

Observaciones

- Ningún encuestado cuestionó este punto.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- La recomendación puede mantenerse sin cambios.

8. Intentar que las consultas públicas estén a disposición del público en todas las lenguas oficiales al inicio del proceso de consulta. Si no es posible publicar todos los documentos de consulta en todas las lenguas oficiales, dejar claro que se aceptan contribuciones en cualquier lengua oficial.

Observaciones

- Varios encuestados dejaron claro que no es rentable traducir las consultas públicas sobre temas especializados a todas las lenguas oficiales de la UE.
- En general, todos los encuestados apoyaron la propuesta de dejar claro que se aceptarán contribuciones en todas las lenguas oficiales de la UE.



Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- La recomendación puede mantenerse sin cambios.

9. Agrupar los recursos de traducción, en la medida de lo posible, para reducir costes y garantizar que la ciudadanía recibe más información en más lenguas.

Observaciones

- Varios encuestados señalaron que el modo en que se gestionan las traducciones se establece en las normas por las que se rige su trabajo y que debe hacerse a través del Centro de Traducción de la UE (CdT).
- Algunos encuestados indicaron que sus propios servicios de traducción interna son adecuados solo para sus necesidades específicas de traducción.
- Algunos encuestados llamaron la atención sobre las posibilidades de poner en común recursos de traducción que se están debatiendo o ya están disponibles, por ejemplo, en el Comité Ejecutivo Interinstitucional sobre Traducción, la Red de Agencias de Justicia y Asuntos de Interior, entre el Comité Económico y Social Europeo y el Comité de las Regiones, y el uso del CdT.

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- La recomendación puede mantenerse sin cambios.

10. Utilizar o ampliar la utilización de traducciones automáticas, al menos como ayuda a los traductores.

Observaciones:

- Muchos encuestados indicaron que están siguiendo la evolución de las traducciones automáticas y esperando oportunidades para utilizar estas tecnologías en caso de que las normas que rigen su trabajo lo permitan.
- Uno de los encuestados propuso reformular la recomendación para «hacer el mayor uso posible de todas las herramientas y tecnologías informáticas disponibles».

Posición del Defensor del Pueblo Europeo

- El Defensor del Pueblo señala que, en general, las instituciones, órganos y organismos de la UE están dispuestos a explorar estas opciones, y está de acuerdo en que una reformulación de la expresión «hacer el mayor uso posible de todas las herramientas y tecnologías informáticas disponibles» refleja mejor la intención de la presente recomendación.

3. Conclusión y próximos pasos

El proyecto de recomendaciones prácticas suscitó una amplia respuesta por parte de las



instituciones, órganos y organismos de la UE. Este hecho refleja no solo la pertinencia de este ejercicio de reflexión, sino también la importancia que la administración de la UE atribuye a la cuestión del multilingüismo. El Defensor del Pueblo desea agradecer a todas las instituciones, órganos y organismos de la UE encuestados—así como a sus oficinas— sus constructivas observaciones y su cooperación.

El Defensor del Pueblo ha actualizado las recomendaciones prácticas para tener en cuenta los cambios mencionados (véase el anexo II, versión final), y publicará este documento y también compartirá los resultados en el seno de la administración de la UE.

ANEXO I

Lista de encuestados

1. Parlamento Europeo
2. Consejo de la Unión Europea
3. Comisión Europea
4. Tribunal de Justicia de la Unión Europea
5. Banco Central Europeo (BCE)
6. Tribunal de Cuentas Europeo (TCE)
7. Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE)
8. Comité Económico y Social Europeo (CESE)
9. Comité de las Regiones (CdR)
10. Banco Europeo de Inversiones (BEI)
11. Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD)
12. Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD)
13. Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF)
14. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea (OP)



- 15.** Autoridad Bancaria Europea (ABE)
- 16.** Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (Frontex)
- 17.** Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC)
- 18.** Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop)
- 19.** Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA)
- 20.** Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA)
- 21.** Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA)
- 22.** Agencia Europea de Control de la Pesca (AECP)
- 23.** Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound)
- 24.** Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ)
- 25.** Agencia Europea de Seguridad Marítima (AESM)
- 26.** Agencia Europea de Medicamentos (EMA)
- 27.** Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM)
- 28.** Fundación Europea de Formación (ETF)
- 29.** Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal (Eurojust)
- 30.** Agencia de la Unión Europea para la Formación Policial (CEPOL)
- 31.** Agencia de la Unión Europea para la Cooperación de los Reguladores de la Energía (ACER)
- 32.** Agencia de la Unión Europea para la Gestión Operativa de Sistemas Informáticos de Gran Magnitud en el Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia (eu-LISA)
- 33.** Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA)
- 34.** Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO)
- 35.** Junta Única de Resolución (JUR)
- 36.** Agencia Europea de Defensa (AED)



37. Centro de Satélites de la Unión Europea (Satcen)
38. Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (Chafea)
39. Agencia Ejecutiva del Consejo Europeo de Investigación (ERCEA)
40. Agencia Ejecutiva para las Pequeñas y Medianas Empresas (EASME)
41. Agencia Ejecutiva de Innovación y Redes (INEA)
42. Agencia Ejecutiva de Investigación (REA)
43. Empresa Común Clean Sky 2

ANEXO II

- Versión definitiva -

El uso de las lenguas oficiales de la UE en la comunicación con el público

- Recomendaciones prácticas para la Administración de la UE -

Estas recomendaciones prácticas sirven para orientar a la Administración de la UE sobre el uso de las 24 lenguas oficiales de la UE en su comunicación con el público. Han sido elaboradas a partir de una consulta pública efectuada por la Defensora del Pueblo Europeo y reflejan las observaciones que presentaron las instituciones, órganos y organismos de la UE a un proyecto de recomendaciones.

Todas las instituciones, órganos, organismos y agencias de la UE deberían:

1. Establecer una **política clara sobre el uso de las lenguas oficiales de la UE**, determinando qué lenguas se utilizan en qué tipo de situación (por ejemplo, en consultas públicas, procedimientos administrativos, relaciones con los medios de comunicación o uso de redes sociales).
2. **Publicar esta política** en su sitio web en todas las lenguas oficiales en un formato fácilmente accesible.
3. Velar por que se cumpla la política y **se aplique de forma coherente** en el conjunto de la organización; para ello se puede, por ejemplo, asignar esta tarea a una unidad o equipo, designar a un «responsable lingüístico» o dedicarle una sección específica en el informe anual.



4. Garantizar que **cualquier restricción** al uso de las lenguas oficiales sea **objetiva, proporcionada y transparente** . Las restricciones al uso de las lenguas no deben imponerse *exclusivamente* por motivos relacionados con los costes o la falta de tiempo, sino principalmente atendiendo a las conclusiones de una evaluación de la repercusión y la importancia de la información para grupos específicos de partes interesadas y para el público.
5. Publicar **resúmenes de los temas fundamentales en todas las lenguas oficiales o en cuantas sea posible** , en caso de que haya restricciones lingüísticas.
6. Publicar en todas las lenguas oficiales aquellas **partes de sus sitios web que sean de especial interés para el público** . Entre estas se encuentra, como mínimo, la página de inicio y las páginas que ofrecen información sobre su función e información de contacto.
7. Garantizar que cualquier **ciudadano/a** , que se dirige por escrito a la Administración de la UE en la lengua oficial de su elección, **recibe una respuesta en la misma lengua** en un plazo de tiempo razonable.
8. Intentar que las **consultas públicas estén a disposición del público en todas las lenguas oficiales** al inicio del proceso de consulta. Si no es posible publicar todos los documentos de consulta en todas las lenguas oficiales, dejar claro que se aceptan contribuciones en cualquier lengua oficial.
9. **Aunar los recursos de traducción** , en la medida de lo posible, para reducir costes y garantizar que la ciudadanía recibe más información en más lenguas.
10. **Aprovechar al máximo** todas las tecnologías y **herramientas de traducción disponibles** .

[1] Un informe sobre esta consulta pública está disponible en la siguiente dirección:
<https://www.ombudsman.europa.eu/nl/report/es/110044>

[2] Véase la lista de encuestados en el anexo I.

[3] El artículo 1 del Reglamento (CE) n.º 1/58 establece lo siguiente: « *Las lenguas oficiales y las lenguas de trabajo de las instituciones de la Unión serán el alemán, el búlgaro, el castellano, el checo, el croata, el danés, el eslovaco, el esloveno, el estonio, el finés, el francés, el griego, el húngaro, el inglés, el irlandés, el italiano, el letón, el lituano, el maltés, el neerlandés, el polaco, el portugués, el rumano y el sueco* ». El Reglamento n.º 1/58 no habla de «lenguas oficiales de la



UE » (itálica añadida por el autor). Estipula que las «lenguas oficiales y las lenguas de trabajo **de las instituciones de la Unión** serán...» (negrita añadida por el autor). Podría entenderse que debería utilizarse el término «lengua oficial», sin prefijo alguno, o «lengua oficial *de las instituciones de la Unión* ». No obstante, cabe señalar que el Protocolo n.º 2 del TUE hace referencia a las lenguas oficiales *de la Unión* .