



La política en materia lingüística del Defensor del Pueblo Europeo

Page content - 15/10/2015

El Defensor del Pueblo Europeo mantiene un firme compromiso con el principio del multilingüismo, ya que la diversidad cultural y lingüística es uno de los mayores tesoros de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo actúa como puente entre el público europeo y la UE, garantizando la adhesión de las instituciones de la UE a las más elevadas normas éticas, administrativas y de transparencia. Dirigirse a los ciudadanos en su propia lengua es fundamental para conseguir una UE más accesible y responsable, lo que a su vez es esencial para el éxito del sistema democrático de la UE.

El Defensor del Pueblo Europeo busca un equilibrio pragmático entre el principio de multilingüismo y su obligación de emplear los limitados recursos de que dispone del modo más efectivo posible. En los casos justificados, puede decidir la publicación de determinados documentos en un número limitado de lenguas.

La exposición que sigue recoge las justificaciones que subyacen a las decisiones lingüísticas del Defensor del Pueblo en relación con sus comunicaciones y publicaciones más importantes.

Comunicaciones con los reclamantes y con el público

Todo ciudadano o residente en la UE tiene derecho a utilizar cualquiera de las 24 lenguas oficiales en su correspondencia con las instituciones de la UE, las cuales han de responderle en la misma lengua. Este principio se aplica también a los contactos con el Defensor del Pueblo Europeo. Todas las reclamaciones, solicitudes de información y solicitudes de otro tipo pueden enviarse y han de contestarse en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE.

La página web del Defensor del Pueblo Europeo está en las 24 lenguas oficiales, incluidos el formulario de reclamaciones en formato electrónico y la guía interactiva, que ayuda a los usuarios a localizar el mecanismo de resolución de conflictos adecuado, ya sea a escala de la UE o a escala de los Estados miembros. Cuando un reclamante está disconforme con los servicios del Defensor del Pueblo, puede solicitar asesoramiento sobre adónde debe dirigirse en la lengua o lenguas que elija.

Aparecen en las 24 lenguas oficiales las principales publicaciones del Defensor del Pueblo, como el Informe anual, el folleto «¿Quién puede ayudarle?» y su hoja informativa para empresas. Lo mismo ocurre con la información sobre la actual Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, y sobre sus predecesores. Se publica asimismo en las 24 lenguas oficiales, pero también en las lenguas de los países candidatos, el Código europeo de buena conducta administrativa.



Actuaciones relacionadas con los asuntos

El Defensor del Pueblo recibe y tramita reclamaciones en todas las lenguas oficiales de la UE. La mayoría de sus investigaciones, salvo las relacionadas con procedimientos informales (por ejemplo, por teléfono), se publican en su página web. Esta es la política lingüística que se aplica a los documentos relativos a los distintos asuntos.

- Las recomendaciones y decisiones se publican en la lengua del reclamante y en inglés.
- Los resúmenes de los asuntos con mayor interés público se publican en las 24 lenguas.
- Se publican igualmente en las 24 lenguas los informes especiales .
- Las investigaciones de oficio se publican en inglés, más un resumen en las 24 lenguas oficiales.
- Se ofrece en inglés una breve información sobre los asuntos abiertos .
- Las consultas públicas se publican en las 24 lenguas. No obstante, en caso justificados, el Defensor del Pueblo puede invitar a las audiencias objetivo a que le envíen sus reacciones en un número limitado de lenguas.
- Los estudios de seguimiento se ofrecen en las 24 lenguas.

Documentos estratégicos y organizativos

La mayor parte de los documentos estratégicos y organizativos del Defensor del Pueblo, como su Estatuto su Estrategia y el Registro público , así como el Código de conducta , pueden consultarse en todas las lenguas oficiales. Lo mismo ocurre con los anuncios de licitaciones públicas . Se publican en un número limitado de lenguas su plan de gestión anual y otros documentos estratégicos.

Actividades relacionadas con los medios de comunicación y las redes sociales

El Defensor del Pueblo informa regularmente a los periodistas sobre sus investigaciones y sobre otras noticias. Como la mayoría de los periodistas relevantes son corresponsales de la UE con base en Bruselas y suelen dominar el inglés, alemán o francés, el Defensor del Pueblo publica sus comunicados de prensa únicamente en esas lenguas. Cuando hay una gran premura de tiempo, puede decidir la publicación tan solo en inglés.

El Defensor del Pueblo hace un uso cada vez mayor de las redes sociales para llegar a los destinatarios. Los contenidos correspondientes se ofrecen en la mayoría de los casos, por defecto, en inglés, debido a su alcance internacional. También publica comunicados de prensa, información sobre reuniones y eventos y otras noticias en inglés, francés y alemán. Las publicaciones y vídeos del Defensor del Pueblo se difunden a través de diferentes canales de los medios de comunicación social en las 24 lenguas oficiales de la UE.

Comunicación con la Red Europea de Defensores del Pueblo

El Defensor del Pueblo Europeo coordina la Red Europea de Defensores del Pueblo, formada por más de 95 instituciones de este tipo de 36 países europeos. Los miembros de la red intercambian experiencias y buenas prácticas de forma regular a través de seminarios y reuniones, un boletín, un foro de debate electrónico y un servicio electrónico de noticias diario. Se ofrece en las 24 lenguas oficiales información sobre la Red y asimismo una Declaración conjunta. Las lenguas de uso en la red son español, alemán, inglés, francés e italiano.

Comunicación interna y contratación de personal

El equipo del Defensor del Pueblo Europeo es multicultural y abarca una amplia serie de lenguas oficiales: En lo posible, los asuntos, las solicitudes de información y las llamadas telefónicas son atendidas por un miembro del personal cuya lengua materna sea la misma



del solicitante o equivalente. Cuando no se dispone de recursos internos en esa lengua, se acude a los servicios de traductores externos.

Las lenguas de trabajo internas son principalmente el inglés y el francés. Se ofrece información en todas las lenguas de la UE sobre los puestos vacantes . No obstante, las convocatorias concretas de puestos suelen publicarse en inglés, ya que en la mayoría de los casos se exige para desempeñarlo un elevado nivel en esa lengua.