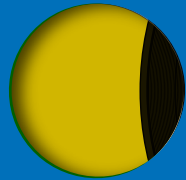




Defensor del  
Pueblo Europeo

## 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**.