

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

INFORME COMPLEMENTARIO

DICIEMBRE 2020



OFICINA PARA LAS LENGUAS OFICIALES
CONSEJO DE LAS LENGUAS OFICIALES
EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA



I. INTRODUCCIÓN

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.

La tarea fue llevada a cabo por la Oficina a través de la recogida de datos en la que se implicó a los distintos Ministerios y organismos dependientes o vinculados a la Administración General del Estado, mediante la cumplimentación de un cuestionario. La fecha de cierre de la recogida de datos fue el 31 de diciembre de 2018. En la quinta reunión del Consejo de Lenguas, celebrada el 3 de diciembre de 2018, se presentó un avance de los resultados de dicha investigación. El Informe de Diagnóstico se publicó finalmente en 2019 en la [página Web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública](#), remitiendo una copia a todos los miembros del Consejo de Lenguas e informando por correo electrónico de los resultados del mismo.

El Informe de Diagnóstico fue elaborado utilizando metodología de Evaluación de Políticas públicas, tal y como se detalla en el Anexo I. En particular, se desarrolló una meticulosa recogida de datos y su tratamiento tiene lugar a través de la anonimización de las unidades analizadas, con el objeto de obtener un mapa de la situación actual de las lenguas cooficiales en la Administración General del Estado.

El presente informe ha sido elaborado en octubre y noviembre de 2020 con los siguientes objetivos:

1. **Actualización de la información contenida en el Informe de Diagnóstico.** Es importante señalar que los términos de la investigación llevada a cabo en 2018 no permite que la actualización se lleve a cabo de una forma completa.
2. **Recopilación de las mejores prácticas y actuaciones desarrolladas en materia de lenguas cooficiales.** Estas prácticas se refieren fundamentalmente al período comprendido entre el cierre de los datos del Informe de Diagnóstico y la fecha de celebración de la próxima reunión del Consejo de Lenguas.

Este informe actualiza la información para los miembros del Consejo de Lenguas con el fin de facilitar la toma de decisiones y en particular el adecuado diseño de la política de lenguas en el seno de la Administración General del Estado.

Para su elaboración se ha utilizado una metodología similar a la desplegada en el Informe de Diagnóstico de 2018, mediante la recogida de datos directamente de las unidades competentes en cada caso. Se remitió un cuestionario relativo a los principales temas analizados en el Informe de Diagnóstico solicitando, y la recogida de datos se ha llevado a cabo durante el mes de **septiembre de 2020**, tomando ésta como fecha de referencia.

II. CUESTIONARIO ENVIADO A LAS SECRETARÍAS GENERALES TÉCNICAS DE LOS MINISTERIOS

El 15 de septiembre de 2020 se envía desde la Oficina para las Lenguas Oficiales del Ministerio de Política Territorial y Función Pública a las Secretarías Generales Técnicas de los Ministerios el siguiente formulario, invitándoles a contestar antes del día 21 de ese mismo mes sobre las cuestiones que fueran de su competencia.

USO DE LENGUAS COOFICIALES

EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO:

Actualización de información

Nota: Son lenguas cooficiales, en sus respectivos, territorios, de acuerdo con la Constitución Española y los Estatutos de Autonomía, además del castellano, las siguiente lenguas: el gallego en Galicia; el euskera en el País Vasco y parte de Navarra; el catalán en Cataluña e Illes Balears; el aranés en Cataluña y el valenciano en la Comunitat Valenciana.

MINISTERIO	
UNIDAD	<i>Indicar la unidad responsable de las respuestas a este cuestionario</i>
¿Se encuentran traducidos a todas las lenguas cooficiales los impresos y modelos normalizados y otros documentos a disposición de los ciudadanos?	
<i>Indique el número o porcentaje de impresos y modelos disponibles en lenguas cooficiales</i> <i>La pregunta hace referencia también a: guías informativas, cartas de servicios,</i>	
¿Se ha incrementado el número de impresos y modelos traducidos en los dos últimos años?	
¿Pueden los ciudadanos presentar solicitudes orales o escritas en todas las lenguas oficiales y recibir respuesta en esta lengua?	
¿Disponen las dependencias territoriales de la Unidad de personal capaz de atender al público (presencial o telemáticamente) en lenguas oficiales? ¿Se ha incrementado este personal en los dos últimos años?	
En la página Web, ¿constan de forma clara y evidente las opciones lingüísticas en el menú principal?	
<i>Indique si aparecen estas opciones en el menú principal, si la totalidad de la página está traducida o solo partes de la misma y si consta específicamente el aranés y si se diferencia entre catalán y valenciano.</i>	
En la sede electrónica, ¿aparecen otras lenguas distintas?	
<i>Por ejemplo inglés, francés...</i>	
En la sede electrónica, ¿pueden realizarse todos los trámites en todas las lenguas cooficiales?	
¿El personal de su unidad tiene a su disposición formación específica en lenguas cooficiales?	
¿Existen puestos en su RPT en el que se requiera específicamente una capacitación en lenguas cooficiales y/o minoritarias?	

¿Las campañas institucionales y de comunicación se realizan en todas las lenguas cooficiales?
<i>Indique cuántas o qué porcentaje de las mismas se llevan a cabo en lenguas cooficiales, y en qué medios, incluyendo redes sociales, notas de prensa. Indique si se ha producido algún avance o mejora en los dos últimos años al respecto.</i>
En general, ¿cómo valora el cumplimiento y grado de accesibilidad de los contenidos y documentación de su unidad en las distintas lenguas oficiales?
Información adicional
<i>Incorpore cualquier otro tipo de información adicional que considere de interés para la valoración del grado de utilización de las lenguas oficiales en la Administración General del Estado, incidiendo especialmente en las mejoras que se hayan podido producir en los dos últimos años, proyectos a medio o largo plazo en relación con las lenguas, convenios con CCAA relacionados con la mejora del uso de las lenguas oficiales, actividades formativas para los empleados públicos, contratos de traducción firmados, o cualquier otro dato que pueda ser de interés.</i>

A fecha 29 de septiembre de 2020, la Oficina de Lenguas ha recibido los formularios cumplimentados de 16 Ministerios. Al igual que se destacó en el Informe de Diagnóstico, se percibe una heterogeneidad entre unas unidades y otras, tanto en lo relativo al detalle de las respuestas como en la aportación de evidencias.

III. PRINCIPALES AVANCES

Una vez analizadas y sistematizadas las respuestas recibidas, el grado de conocimiento y sensibilidad por parte de los órganos de la Administración General del Estado sobre la importancia de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía ha mejorado algo respecto de análisis anteriores. Las diferentes opciones lingüísticas se tienen en cuenta en la imagen exterior de los Ministerios y organismos públicos, y en muchos casos se tiene presente la obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho del ciudadano a usar las lenguas cooficiales en sus relaciones con las administraciones.

Así, **la mayoría de las páginas web y sedes electrónicas de los Ministerios y organismos públicos vinculados o dependientes de estos prevén opciones lingüísticas**. Es cierto que sigue habiendo heterogeneidad en los sitios Web, y no todos contemplan en todo momento las distintas opciones posibles.

En efecto, se detecta un **desconocimiento generalizado de la consideración del aranés como lengua cooficial**, ya que en la mayoría de los casos sigue sin estar presente en muchas de las sedes electrónicas. Al igual que en el Informe de Diagnóstico, los organismos consideran como cooficiales únicamente el catalán, el euskera y el gallego, con o sin especificación del valenciano, pero suelen olvidar o no considerar el aranés.

En la Administración del Estado en el Territorio donde existe régimen de cooficialidad lingüística las mejoras han sido muy superiores a las desarrolladas en los servicios centrales.

La mayoría de Ministerios y organismos que han aportado información para la presente actualización consideran que sin perjuicio de las mejoras que deben acometerse, el derecho de los ciudadanos a relacionarse en las lenguas cooficiales está prácticamente garantizado.

IV. CUESTIONES A ANALIZAR

Con el objeto de ofrecer un panorama más completo de la actualización de los datos aportados respecto del Informe de Diagnóstico elaborado en 2018, se enumeran a continuación los principales temas utilizados en el mismo, sistematizando la información ofrecida tanto por los distintos Ministerios como por la Administración del Estado en el Territorio.

1. Traducción a lenguas cooficiales de documentación a disposición de la ciudadanía

La mayoría de unidades y servicios periféricos ubicados en Comunidades Autónomas con más de una lengua cooficial declaran que la documentación accesible a la ciudadanía se encuentra en ambas lenguas. Como norma general al menos la mitad de los formularios, folletos y otros documentos están en lengua cooficial, alcanzando porcentajes bastante mayores en muchos supuestos.

Esto se extiende igualmente a la cartelería, rótulos e indicaciones físicas, que por regla general es de carácter bilingüe, en términos similares a los indicados en el Informe de Diagnóstico.

En el caso de los servicios centrales, la traducción de documentos y formularios a disposición de la ciudadanía es bastante reducida, punto en el que apenas se detectan avances desde 2019.

En las páginas Web tanto de información como de realización de trámites más utilizadas por la ciudadanía, valoradas en términos de frecuencia, número de usuarios, número de accesos y relevancia de los trámites se ha comprobado la existencia de información en las lenguas cooficiales, pero siempre con excepción del aranés. Se han revisado a tal efecto las sedes electrónicas y páginas Web de:

- **Agencia Tributaria:** la traducción de la página web solo se produce en catalán, gallego y valenciano (no en euskera o aranés). Dicha traducción solo se observa en el primer nivel de los menús y en determinados casos, en contenidos dinámicos. Los manuales y formularios para descargar únicamente están en castellano.
- **Instituto Nacional de Seguridad Social:** la traducción de la página web solo se produce en catalán, gallego, euskera y valenciano, pero no en aranés y sin llegar a los distintos niveles de navegación.
- **Servicio Público de Empleo Estatal:** en su página web se puede encontrar únicamente información en catalán, gallego y euskera. Los manuales y formularios únicamente están en castellano.
- **Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado:** la traducción de la página web solo se produce en catalán, gallego, euskera y valenciano, pero no en aranés y sin llegar a los distintos niveles de navegación.
- **Mutualidad General Judicial:** la traducción de la página web solo se produce en catalán, gallego, euskera y valenciano. Dicha traducción se observa en el primer nivel de los menús y en determinados casos, en contenidos dinámicos.

2. Personal con capacitación lingüística suficiente para atender al ciudadano en lenguas cooficiales

Este requerimiento se contempla y garantiza en términos generales en unidades y servicios territoriales del Estado. No obstante, una vez más, existen claras diferencias entre regiones: aquellos servicios periféricos del Estado ubicados en Comunidades donde el euskera es lengua cooficial (País Vasco y Navarra) reconocen que este derecho no se encuentra siempre garantizado, en tanto que no disponen de suficiente personal con conocimiento de la lengua cooficial. Persiste, por tanto, una carencia ya puesta de manifiesto por el Informe de diagnóstico.

3. Utilización de lenguas cooficiales en la Administración de Justicia

La Administración de Justicia no fue analizada en el ámbito del Informe de Diagnóstico, puesto que las competencias no corresponden a la Administración General del Estado. Las cuestiones relativas a la administración de justicia del Poder Judicial en sentido estricto, corresponden al Consejo General del Poder Judicial.

Si bien, en el ámbito de la administración de justicia referida a los medios personales, materiales y otros recursos, que sí son gestionados desde la Administración Pública, debe señalarse que las competencias han sido transferidas en aquellas CCAA donde existen lenguas cooficiales: Cataluña, Comunitat Valenciana, Galicia, Navarra y País Vasco. Por lo tanto, el uso de las lenguas cooficiales en este ámbito recaería en la administración autonómica y no sería tampoco competencia del Consejo de Lenguas ni de la Administración General del Estado.

En todo caso, sí existen algunas buenas prácticas desarrolladas en materia de Justicia que se pueden señalar, como por ejemplo los **convenios que desde hace ya varios años se han suscrito con las CCAA con lenguas cooficiales para realizar los exámenes de acceso a la Abogacía y la Procura** en dichas lenguas cooficiales. Estos acuerdos permiten que los exámenes de acceso a estas profesiones, gestionados desde el Ministerio de Justicia pero que habilitan para ejercer una profesión privada, puedan realizarse indistintamente en castellano o en la lengua que sea cooficial en la comunidad autónoma donde se realice el examen. La decisión es libre y corresponde al aspirante.

4. Formación del personal en lenguas cooficiales

Los principales cursos de formación en materia de lenguas cooficiales son impartidos por el **Instituto Nacional de Administración pública** (INAP). Las escuelas autonómicas de Administración Pública, especialmente en aquellas Comunidades Autónomas con lenguas cooficiales, también imparten formación en esta materia, pero no es la opción preferente para el funcionariado perteneciente a la Administración General del Estado, objeto de este estudio.

Tras analizar una serie de resultados de formación en lenguas cooficiales en los últimos años, el INAP decidió comenzar a explorar otras fórmulas de formación a partir del año 2017, respondiendo también a las demandas planteadas desde la Comunidad Valenciana y del País Vasco.

El clima de austeridad económica y prórrogas económicas de los últimos años dificultó la celebración de convenios y articulación de sistemas de cofinanciación con las Comunidades Autónomas que tienen lenguas cooficiales. Sin embargo a partir de 2017 se ha incrementado la oferta formativa en lenguas cooficiales.

A partir de 2018, el INAP profundizó en el **modelo de formación no presencial, mejorando las funcionalidades de las plataformas disponibles para este tipo de formación**, y abriendo la misma a todos los empleados públicos de la Administración General del Estado, independientemente de su lugar de trabajo, y financiada por completo por el Instituto, que vio aumentado considerablemente el presupuesto destinado para esta finalidad.

Esta actividad se llevó a cabo mediante un procedimiento de contratación en el que se adjudicó a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) la gestión de cursos online de idiomas oficiales. Los cursos que se ofrecieron tienen, por lo general, una duración de 150 horas lectivas y están adaptados a lo dispuesto en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MECR) abarcando los niveles comprendidos entre el A1 y el C1 de las distintas lenguas cooficiales. Están dirigidos al desarrollo de las destrezas de comprensión y expresión oral y escrita en las lenguas indicadas.

Pueden participar en ellos **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 disponer de conocimientos previos en la lengua.

Este modelo se plasma en la convocatoria efectuada en 2018 para el curso 2019, publicada en el [BOE el 22 de octubre de 2018](#) y que se amplía el [21 de noviembre](#) con el objeto de ofrecer un plazo mayor para poder cubrir todas las plazas. Este nuevo modelo, que se ejecutaría entre finales de 2018 y a lo largo de todo el año 2019 tiene las siguientes ventajas:

- En primer lugar, **amplía los objetivos y, con ellos, el universo de destinatarios**. Junto a la finalidad de reforzar las competencias lingüísticas del personal de la Administración General del Estado destinado en Comunidades Autónomas con varias lenguas cooficiales se facilita, además, que el aprendizaje y perfeccionamiento de las diferentes lenguas cooficiales españolas esté al alcance de **todos los empleados públicos de la Administración General del Estado, con independencia de su lugar de trabajo**. 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 Administración General del Estado 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 de los empleados públicos, a través de la acreditación de sus conocimientos en lenguas cooficiales, que pueden ser esgrimidas como méritos en los correspondientes concursos de movilidad, o simplemente como habilidades y capacidades que permiten destacar a estos empleados, estando capacitados para desarrollar un mejor servicio al ciudadano.
 - 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 la totalidad de la demanda identificada, con una oferta de hasta 2.955 plazas en la convocatoria de 2018 cuyo período de ejecución abarca el último trimestre de este año y 2019.
- 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 esta convocatoria muestran que el nuevo modelo resulta exitoso:

- Se destinó un presupuesto **total de 433.944€**, el más elevado desde 2009 y que supera la suma del total destinado en los 6 años anteriores.
- El **número de alumnos matriculados asciende a 2.602**, que constituyen igualmente las cifras más altas desde 2009 y supusieron un incremento importante respecto a todo el periodo anterior (2009- 2018).
- El tiempo medio de formación se incrementa respecto de las convocatorias anteriores así como su accesibilidad a través de las plataformas online.
- Se ha puesto de manifiesto el **interés en aprender estas lenguas en el conjunto del Estado**. Así, salvo en el caso del valenciano, en el que solo un 25% de los solicitantes residen fuera de la Comunitat Valenciana, en el resto de lenguas aproximadamente un 40% de las solicitudes provienen de personas residentes en Comunidades Autónomas sin lenguas cooficiales o con lenguas oficiales distintas 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 el conjunto del Estado y no solo en territorios concretos.
- **Las principales solicitudes provienen de organismos que realizan atención directa a los ciudadanos**. Si bien se observan algunas diferencias por idioma, la mayoría de las solicitudes, hasta un 61% de las mismas, corresponden al personal destinado en áreas muy concretas: Trabajo y Seguridad Social (21.5%), Interior (17.3%), Administraciones Públicas/Política Territorial (12,2%), Agencia Estatal de Administración Tributaria (10%).

Desde finales de 2019 el INAP ha procedido a evaluar los resultados de estas acciones formativas así como sus principales fortalezas y debilidades con el objeto de identificar posibles mejoras en las mismas. El objeto es alcanzar un ajuste del modelo a través de las siguientes líneas principales:

- Identificación de los recursos de aprendizaje disponibles mediante la colaboración con otras instituciones públicas, especialmente las autonómicas.
- Designación de tutores expertos en enseñanza de lenguas cooficiales de acuerdo con estándares de calidad adecuados que permitan llevar a cabo un mejor seguimiento del estudiantado.

Dada la necesidad de llevar a cabo varios ajustes tanto en las convocatorias como en los instrumentos de contratación que dan soporte a los mismos, en 2019 se aplazó la publicación de la convocatoria 2020, que se espera poder desarrollar en el último trimestre de este año, desarrollando las primeras actividades formativas en un nuevo formato a partir de 2021.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA EN EL INAP

Los datos de todas las tablas proceden de las memorias del INAP y del archivo interno de su Subdirección de Aprendizaje.

Tabla 1. Presupuesto destinado por el INAP a cada lengua cooficial (en euros)

LENGUA	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018-2019*
Catalán	100.937	127.143	122.805	32.118	29.689	23.105	26.605	18.046	0	179.500
Euskera	69.791	58.855	53.029	23.998	35.384	29.534	33.894	26.961	29.429	79.500
Gallego	45.150	29.500	27.500	24.675	19.600	0	0	0	0	84.944
Valenciano	75.705	96.478	88.760	27.450	21.000	21.000	21.000	0	16.065	90.000
TOTAL	291.583	311.976	292.094	108.241	105.673	75.619	81.499	45.007	45.494	433.944

*El procedimiento de contratación se tramitó en el ejercicio 2018, la ejecución del contrato y por tanto la prestación del servicio comenzó en el año 2019. En 2017, únicamente las Delegaciones del Gobierno en el País Vasco y en la Comunitat Valenciana comunicaron al INAP necesidades formativas en materia de lenguas cooficiales. FUENTE. Elaboración propia por parte del INAP a partir de los datos disponibles en las Memorias internas del Instituto, y del archivo interno de la Subdirección de Aprendizaje.

Tabla 2. Empleados públicos de la AGE matriculados por lengua

LENGUA	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018*	2019
Catalán	461	693	552	323	263	237	260	139	0	-	975
Euskera	79	74	64	65	37	57	97	45	45	-	530
Gallego	250	260	200	240	194	0	0	0	0	-	571
Valenciano	800	914	800	359	301	311	357	0	130	-	526
TOTAL	1.590	1.941	1.000	987	795	605	714	184	175	-	2.602

* Aunque el proceso de convocatoria y selección correspondiente a 2019 se llevó cabo durante 2018, se han reflejado los datos en 2019 porque con el nuevo modelo el curso académico coincide con el ejercicio presupuestario, lo que facilita el análisis de costes. Destaca el incremento de plazas ofertadas respecto a los ejercicios anteriores, que permitió cubrir toda la demanda. FUENTE. Elaboración propia por parte del INAP a partir de los datos disponibles en las Memorias internas del Instituto, y del archivo interno de la Subdirección de Aprendizaje.

Adicionalmente a la actividad formativa del INAP, muchos Departamentos ministeriales contemplan en sus planes de formación acciones dirigidas a mejorar la capacitación lingüística de su personal, priorizando a aquel destinado en Comunidades con lenguas cooficiales y el personal que tiene encomendadas tareas de atención al público.

5. Existencia de Puestos en la Relación de Puestos de Trabajo que contemple requisitos lingüísticos.

Esta cuestión no se contempla con carácter general en los servicios centrales de la Administración estatal, pero sí en algunos supuestos de los servicios periféricos. De acuerdo con la información aportada por los encuestados, algunas RPT de los servicios en regiones con lenguas cooficiales establecen requisitos de conocimiento de la lengua cooficial en la provisión de puestos, y en otros casos se valora como mérito, no siendo por tanto un requisito preceptivo.

6. Traducción de páginas web y sedes electrónicas de los Ministerios y organismos públicos estatales

Como se puso de manifiesto en el Informe de diagnóstico, **las dificultades principales que se identificaron en este ámbito siguen siendo similares** tras la actualización de los datos:

- La **gran heterogeneidad del tratamiento** de la cuestión por cada Ministerio. Algunos contemplan el catalán y el valenciano como lenguas diferentes y otros realizan una identificación entre ambos. El aranés, lengua cooficial, no se contempla. En algunos casos, las limitaciones vienen de los gestores de contenidos, que solo permiten un número limitado de versiones idiomáticas y por tanto algunas opciones quedan fuera en beneficio de lenguas extranjeras.
- El **nivel de traducción es insuficiente**. Generalmente el primer nivel de los menús, el contenido estático, se encuentra traducido, pero no así el contenido dinámico en algunos casos. Se aprecia, sin embargo, un importante avance en esta materia en el caso de algunas páginas web, que encuentran traducidos sus contenidos hasta el tercer nivel de navegación. El traductor automático PLATA proporcionado por la Secretaría General de Administración Digital es el generalmente utilizado para realizar las labores de traducción, pero su rendimiento es desigual, funcionando bien para las lenguas de raíz latina pero con mayor número de inexactitudes en el caso del Euskera, que requiere de revisión manual.
- El **coste económico y material** que supone el mantenimiento de las versiones en lenguas cooficiales. Así, en el caso en el que se disponen de estadísticas de navegación correspondientes a 2019, se señala que la utilización de la sede electrónica por los usuarios en relación a la lengua de navegación ha sido de:
 - Castellano: 79,37%
 - Inglés: 7,35%
 - Catalán: 5,10%
 - Gallego: 4,21%
 - Euskera: 4,01%

En el caso del portal, los datos son los siguientes:

- Castellano: 84,75%
- Inglés: 5,60%
- Catalán: 3,50%
- Gallego: 3,22%
- Euskera: 2,93%

7. Campañas institucionales y de comunicación, estudios, publicaciones y actividades generales.

Muchas campañas promovidas por los Departamentos ministeriales y organismos públicos contemplan la traducción a lenguas cooficiales, si bien la información recibida respecto de esta cuestión es insuficiente para realizar una valoración general de la cuestión en la Administración General del Estado. Entre las traducciones de campañas y publicaciones se pueden mencionar varias a título de ejemplo:

- Estudio *ALADINO 2019* en materia de vigilancia de la obesidad infantil de la Agencia Española de seguridad alimentaria y nutrición, Ministerio de Consumo. Los cuestionarios enviados a las familias fueron traducidos a las distintas lenguas cooficiales.
- Campaña “*No piratees tu futuro*” en contra de la piratería, del Ministerio de Cultura y Deporte, traducida a lenguas cooficiales.
- Las campañas institucionales de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género y del Instituto de la Mujer en el Ministerio de Igualdad se presentan en lenguas cooficiales.
- La campaña “*Nos cuidamos. Nos gusta el plural en español*” del Instituto Cervantes durante la pandemia de COVID-19 tuvo versiones en lenguas cooficiales.
- Campañas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de sensibilización contra el fraude se realizan en lenguas cooficiales junto con el castellano. Además, la AEAT ha adoptado recientemente una estrategia de presentación de manuales y guías en formato html con el objetivo de que puedan traducirse automáticamente a las lenguas cooficiales.

8. Administración del Estado en el Territorio: Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas con régimen de cooficialidad lingüística

En el caso de las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno en los territorios con lenguas cooficiales, esto es, en Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña, Comunitat Valenciana e Illes Balears, se ha remitido información actualizada. Se han analizado las principales cuestiones clave:

- 1) Nivel de **traducción de los documentos y formularios** a disposición del ciudadano. En este caso solo se mencionan directamente los que dependen de la Delegación del Gobierno, sin analizar los correspondientes a otros organismos cuya estructura descentralizada no está integrada.
- 2) Nivel de **garantía del derecho del ciudadano a dirigirse a la Delegación** en cualquiera de las lenguas cooficiales del territorio, y a obtener una respuesta en la lengua de elección. Se incluyen tanto comunicaciones orales como escritas.
- 3) Nivel de **medios a disposición** de la Delegación para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, desde la perspectiva valorativa de la propia Delegación.

Dos de las lenguas cooficiales lo son parcialmente también en territorio de otras Comunidades Autónomas: el euskera en parte de Navarra y el aranés solo en parte del territorio de Cataluña, de acuerdo con lo previsto en los respectivos estatutos.

En los siguientes cuadros se valora de forma aproximada el grado de implantación y nivel de expansión de la lengua cooficial desglosado por Comunidades Autónomas. Se observa que en términos generales no hay ningún territorio donde el déficit sea muy llamativo. En este sentido se ha pronunciado también el Consejo de Europa en las evaluaciones periódicas de España sobre el grado de grado de cumplimiento de la Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias.

Además, se observa que en bastantes casos, sobre todo en lo relativo al nivel de traducción de los documentos a disposición del ciudadano se considera satisfactoria en todas las Comunidades Autónomas. Además, en todas las Comunidades Autónomas valoradas existe al menos un ítem donde la valoración del cumplimiento de los temas es satisfactoria.

PAIS VASCO	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

C. F. NAVARRA	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

C. VALENCIANA	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

GALICIA	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

CATALUÑA	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

I. BALEARS	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORA SUFICIENTE POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

DELEGACIONES DEL GOBIERNO	Muy Insuficiente	Insuficiente	Mejorable	Aceptable	Satisfactoria
NIVEL DE TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO					
SE GARANTIZA LA CONTESTACIÓN AL CIUDADANO EN LA LENGUA COOFICIAL ELEGIDA POR ESTE EN SUS RELACIONES CON LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO					
SE VALORAN COMO SUFICIENTES POR LA DELEGACION DEL GOBIERNO LOS MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL CIUDADANO					

V. CONCLUSIÓN

La Oficina para las Lenguas Oficiales ha llevado a cabo dos procesos de evaluación de la actividad y las mejoras en política lingüística en la Administración General del Estado en el presente año 2020.

El primer proceso, desarrollado entre mayo y julio de 2020 tenía por objeto remitir un informe intermedio de cumplimiento de la Carta Europea de Lenguas Minoritarias y Regionales al Consejo de Europa, informando sobre la adopción de medidas relacionadas con las Recomendaciones formuladas por esta organización internacional en diciembre de 2019. El informe fue remitido el 30 de julio de 2020

La segunda actividad de evaluación, de menor alcance, da como resultado el presente informe cuyo objeto era, como se señalaba al comienzo del mismo, completar la información desarrollada por la Administración General del Estado durante los años 2019 y 2020 en materia de lenguas cooficiales. Su ámbito no se corresponde por tanto con el Informe de Diagnóstico mandatado por el Consejo de Lenguas en 2017, y es mucho más reducido que el correspondiente al Consejo de Europa por cuanto no hace referencia a las actividades desarrolladas por las Comunidades Autónomas, Entidades Locales u otros Poderes e Instituciones del Estado fuera de la Administración General del Estado.

Madrid, diciembre de 2020