



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/4041

08/02/2024

10948

AUTOR/A: ÁLVARO VIDAL, Francesc-Marc (GR)

RESPUESTA:

Las actuaciones en defensa de la protección y promoción de las lenguas oficiales se llevan a cabo en el marco del artículo 3 de la Constitución Española, los Estatutos de Autonomía y la Carta Europea de Lenguas Regionales y Minoritarias, ratificada por España.

En agosto de 2023 fue presentado ante el Consejo de Europa el 6º Informe de Cumplimiento del Reino de España (2017 – 2021) y, el pasado mes de enero, tuvo lugar la visita del Comité de Expertos de la Carta a las autoridades españolas. En dicho Informe, elaborado con la colaboración de las Comunidades Autónomas y el resto de Ministerios, se recogen todas las actuaciones en materia de lenguas cooficiales y lenguas minoritarias por parte de las autoridades españolas en los últimos cinco años.

El citado Informe se encuentra disponible a través del siguiente enlace:

https://mpt.gob.es/dam/es/portal/politica-territorial/autonomica/Lenguas-cooficiales/Consejo-Europa-Carta-lenguas/Informes/Sexto_informe.pdf0#page=1

Por último, se sugiere recabar informe del Ministerio de Cultura citado en la exposición de motivos de la pregunta.

Por otra parte, se informa que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común, establece en su artículo 13 como derecho de las personas, en su relación con las Administraciones Públicas, a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma. Por su parte, el artículo 15 expone, respecto a la lengua que se debe utilizar los procedimientos, que: “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 la actualidad, la práctica totalidad de páginas en red y sedes electrónicas de los Ministerios y organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado dispone de traducción a distintas lenguas oficiales del Estado. El contenido se encuentra traducido en la mayoría de los casos a varios niveles, según recoge el 6º Informe de cumplimiento de las obligaciones asumidas como Estado parte de la Carta para las Lenguas Regionales o Minoritarias del Consejo de Europa, antes citado.

En este marco, la atención multicanal que se realiza desde el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública garantiza los derechos de las lenguas cooficiales y conforme a la legislación vigente para toda la ciudadanía de España. Pero desde luego siempre hay un margen de mejora, y por la configuración de nuestro país, diverso lingüísticamente, debemos seguir avanzando hacia más y mejores servicios de atención multilingües.

Ahora tenemos una oportunidad única con el desarrollo de nuevas tecnologías y de la Inteligencia Artificial (IA). El hecho de que por primera vez exista el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública va a generar importantes sinergias ya que uno de los objetivos es que la transformación digital genere herramientas para mejorar la calidad de los servicios públicos y que los servicios públicos sean, a su vez, un catalizador para el uso de las nuevas tecnologías.

Al respecto, cabe añadir que se trabaja en el desarrollo de pilotos para asistencia automática en lenguas cooficiales utilizando IA generativa. Se plantea incluso la posibilidad de utilizarlo como asistente-traductor en tiempo real por parte de agentes especializados, que realizarían la consulta en un idioma concreto y el modelo devolvería la respuesta en ese mismo idioma, junto con una explicación que el agente podría incorporar a la base de datos de conocimiento del servicio. Para el empleado público supone una potencial herramienta de apoyo, por medio de asistentes especialmente entrenados en las herramientas de la Administración, incluyendo aquellas con gestión directa a la ciudadanía, de manera particular en aquellos con lengua cooficial. En suma, permitiría una reducción de los tiempos de atención y la posibilidad de multiplicar la atención multilingüe.

Se trata de proyectos que habrá que ir ajustando en función de los resultados obtenidos, si bien el desarrollo actual de la tecnología permitirá avanzar más rápidamente hacia una Administración General del Estado cada vez más accesible en lenguas cooficiales.

Madrid, 11 de marzo de 2024

