



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/23056

25/04/2025

66292

AUTOR/A: VIDAL MATAS, Vicenç (GSumar)

RESPUESTA:

En relación con las preguntas formuladas, se indica que la Constitución Española, en su artículo 3, reconoce que la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que debe ser objeto de especial respeto y protección, a la vez que establece que el castellano es la lengua oficial del Estado y que todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.

En este sentido, tanto la Dirección General de la Policía como la Dirección General de la Guardia Civil, garantizan de manera plena el citado derecho de los ciudadanos, arbitrando tantas medidas como resultan necesarias para su consecución, tales como acciones formativas, adaptación de las plataformas y sistemas informáticos, dotación de recursos en diferentes idiomas, entre otros.

Hay que tener en cuenta que en los programas formativos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) no se puede incorporar el estudio de todas y cada una de las lenguas de España, dado que se desconoce el destino posterior de los futuros agentes.

A aquellos que se incorporan a las plantillas donde existe otra lengua cooficial, se les imparten instrucciones claras para que garanticen el derecho recogido en el artículo 15.2 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, ofreciendo a las personas que lo requieran, la posibilidad de ser atendidos por otro agente que pueda comunicarse con ellas en la lengua cooficial, e igualmente, las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano disponen de formularios sobre diversas materias en las lenguas cooficiales.

Por otra parte, se informa de que el régimen disciplinario de la de la Guardia Civil contempla como infracciones disciplinarias muy graves la discriminación del



ciudadano basada en la lengua, así como otra serie de conductas por trato irrespetuoso o desconsiderado a los mismos.

Por este motivo, cualquier comunicación que efectúa el ciudadano sobre una valoración de haber recibido un servicio o a atención deficiente es objeto de examen en el marco del procedimiento de quejas y sugerencias, regulado por la Instrucción 7/2007, sobre el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias que formulen los ciudadanos, e Instrucción 8/2019, por la que se publica la guía de buenas prácticas en la tramitación de quejas y sugerencias con la finalidad de mejorar permanentemente el servicio prestado a los ciudadanos.

Madrid, 05 de junio de 2025