

Acta de la reunión virtual ordinaria del CRE celebrada el 3 de enero de 2022

Miembros del CRE presentes:

Fernando Delgado Fernández (presidente)

Luis Garma López

Susana Martínez de Castro

Jonás Porcar Ferrer

Yolanda Rodríguez Benítez

José Alberto Sanchís

Delega el voto:

Pilar García Martínez (secretaria)

No participan funcionarios de la embajada

Orden del día:

1. Asuntos administrativos

1.1. Lectura y aprobación del acta de la reunión anterior

El acta de la reunión del 6 de diciembre de 2021 queda aprobada sin cambios.

1.2. Ausencias comunicadas, en su caso, y decisión sobre su carácter justificado

Pilar Garcia Martinez notifica su ausencia por motivos de trabajo durante el cual le será imposible conectarse remotamente. Se acuerda por unanimidad que se trata de una ausencia justificada. Fernando Delgado actuara como secretario en su ausencia.

1.3. Delegaciones de voto recibidas

Se acusa recibo de que Pilar Garcia Martinez delega su voto en Fernando Delgado

2. Información del presidente

Fernando Delgado informa de los siguientes aspectos:

- Se ha incorporado a la Comisión de Comunicación del CRE Jonás Porcar Ferrer, en sustitución de Cecilia Herola Llamas.
- La versión final circulada de la Propuesta 4 “Propuesta sobre la actualización del Censo de Españoles Residentes Ausentes (CERA)”, incluyendo comentarios de Miguel Soler y Raquel Pérez, se aprobó por unanimidad, por correo electrónico. La secretaria del CRE presentará formalmente dicha propuesta al encargado de la sección consular por el correspondiente registro.
- También se aprobó por unanimidad, por correo electrónico, la propuesta para grabar las reuniones del CRE y se comienza la grabación de la presente sesión. En principio, se acuerda

que las grabaciones sean para uso interno del CRE y referencia de acuerdos tomados, sin perjuicio de que en un futuro puedan aprobarse otros usos.

- Se recibió una invitación para la participación de un representante del CRE en el “IV Congreso de Asociaciones y Centros Españoles en Estados Unidos y Puerto Rico, los días 28 y 29 de abril de 2022, en la Casa de España de San Juan de Puerto Rico”, enviada por Pilar Gonzalez de Orduña Cereijo, secretaria general de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en EEUU y Puerto Rico. La Consejería no corre con ningún gasto, por lo que el representante o el CRE deberían pagar tanto por el viaje como por el alojamiento y manutención. No es posible la participación virtual. Dado el coste económico para el CRE y el riesgo de salud dada la epidemia de COVID-19, se acuerda que la participación en dicha reunión no es una prioridad del CRE y se decide no enviar un representante. El consejero Jose Alberto Sanchis comunica que él participará en representación de varias asociaciones y amablemente se ofrece a informar al CRE de las principales conclusiones del congreso.

3. Gastos de 2021 y presupuesto para 2022

Fernando Delgado informa que el presupuesto de 2021 se ejecutó en un 98%, con el siguiente desglose de ingresos y gastos:

EJECUCION PRESUPUESTARIA 2021

CUENTAS CRE 2021 (en dólares de EE.UU.)

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| Ingresos | US\$ |
| Asignación presupuestaria | 2,000 |
| TOTAL INGRESOS | 2,000 |
| | |
| Gastos | |
| Renovación plataforma Zoom | 582.89 |
| Renovación hosting web (por 2 años) | 212.36 |
| Dominio web | 12.00 |
| Mejora página web (1er pago) | 1,150.00 |
| TOTAL GASTOS | 1957.25 |
| | |
| Diferencia | 42.75 |
| % ejecución | 98% |

No habiendo preguntas ni objeciones al respecto, se considera aprobada la gestión presupuestaria de 2021.

Fernando Delgado informa que Cancillería ha solicitado un presupuesto para el CRE en 2022 que supone un incremento de aproximadamente el 10% con respecto al de 2021, teniendo en cuenta el tipo de cambio actual del euro con el dólar. El cuadro siguiente muestra el desglose de ingresos y gastos, si bien, tal como se pudo comprobar en 2021, existe bastante flexibilidad para la transferencia de fondos entre partidas siempre que este justificada.

PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA 2022

| | | |
|---------------------|--------|---|
| Material de Oficina | 300 € | Misma cantidad que en 2021 |
| Comunicaciones | 1500 € | Se solicita aumento de presupuesto para poder incrementar actividades |
| Gastos diversos | 300 € | Disminuye la cantidad solicitada en 2021 por seguir potenciando las actividades virtuales |

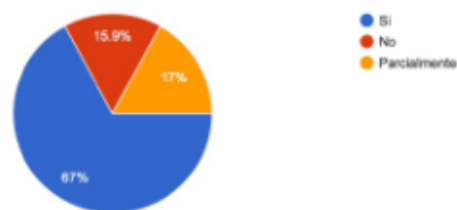
Fernando Delgado recuerda que de los 2,100 euros solicitados para 2022, US\$250 ya están comprometidos para el pago final correspondiente a la renovación de la página web. El presupuesto restante se asignará en función de las acciones prioritarias resultantes de la formulación del plan de acción (punto 5 del orden del día de esta reunión).

4. Encuesta sobre servicios consulares – Resultados preliminares

Luis Garma y Fernando Delgado comentan los resultados preliminares de la encuesta sobre servicios consulares. Con 89 respuestas después de unas dos semanas de publicación, los resultados muestran un nivel de satisfacción superior al 75%, con casi el 85% de los encuestados respondiendo que pudieron resolver total o parcialmente su última gestión. La encuesta muestra cuales han sido las razones por las que no se han podido solucionar satisfactoriamente algunas gestiones y ofrece información muy valiosa para tomar acciones concretas para la mejora de los servicios consulares. En concreto, más del 78% de los que respondieron a la encuesta sugieren ofrecer más servicios digitales por email, certificado digital, cl@ve, etc. Otras mejoras ampliamente sugeridas son aumentar la rapidez en la contestación de correos electrónicos, ofrecer atención por chat, atención telefónica, y apertura en horario de tarde.

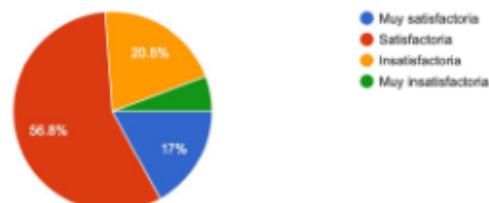
¿Pudiste resolver satisfactoriamente tu última gestión?

88 responses



¿Cómo calificarías la atención que has recibido en general por parte del consulado de Washington DC?

88 responses



Susana Martínez propone utilizar estos resultados preliminares para ilustrar la necesidad de mejorar los servicios consulares en la respuesta al encargado de la sección consular. Jose Alberto Sanchís propone que se solicite al encargado de la sección consular el envío de la encuesta por email a la base de datos de residentes.

Se debate sobre la conveniencia de hacer públicos los resultados de la encuesta y se acuerda esperar a que el numero de respuestas sea mas representativo antes de su difusión final.

5. Elaboración del plan de trabajo del CRE 2021-25: discusión de acciones concretas sobre temas prioritarios.

Fernando Delgado recuerda que, tras la votación por correo electrónico con respecto a los temas prioritarios del programa de trabajo, cuyo resultado fue: Mejora atención consular (6 votos); Mejora acercamiento servicios consulares + buzón de quejas por email (6 votos); Ciclo conferencias (4 votos); Paquete de bienvenida (3 votos); Eliminación voto rogado (1 voto); y Disponibilidad de tarjeta sanitaria (1 voto), no se han recibido propuestas concretas que articulen estos grandes temas. Si bien es cierto que el CRE ya está trabajando en algunas iniciativas relacionadas con estos aspectos, como la encuesta de servicios consulares, la solicitud de un plan de acción consular, o la mayor transparencia de sus actividades a través de una página web mejorada y de las redes sociales, faltaría una articulación de cada uno de los temas prioritarios aprobados con acciones concretas, con responsable/s y fecha, en cada una de estas áreas. Estas acciones incluirían, en su caso, la asignación presupuestaria necesaria. Se acuerda que las tres candidaturas mandaran las acciones que proponen en cada una de estas áreas para su debate, a la mayor brevedad posible.

6. Otros asuntos (ruegos y preguntas)

- **Redes sociales y rol del “community manager”.**
 - Susana Martínez, Yolanda Rodríguez y Jonas Porcar indican que la efectividad de las publicaciones en el grupo del CRE ha disminuido recientemente y muestran su disconformidad con que solo se permita la publicación de noticias de fuentes oficiales y sin comentarios. También solicitan que el “community manager” de las redes del CRE comparezca en alguna reunión del CRE para conocerlo y preguntan sobre la evaluación de la Comisión de Comunicación del CRE una vez transcurrido el mes de prueba que se había planteado. Cuestionan si tener un “community manager” que no sea miembro del CRE no complica la implementación de la estrategia de comunicación, pudiendo afectar la imagen del CRE.
 - Fernando Delgado recuerda que el Real Decreto que regula las funciones del CRE contempla la difusión de información de fuentes oficiales a la comunidad y que, según el acuerdo del CRE sobre el uso de redes sociales, todo lo que exceda a ese mandato institucional requiere la aprobación previa del CRE, delegada en la Comisión de Comunicación. Fernando Delgado explica también que todo tipo de noticias pueden postearse, incluyendo comentarios a las mismas, con la única condición de que se envíen a los 3 miembros de la comisión de comunicación quienes, en 24 horas o menos, indicaran su aprobación o no al texto planteado. Dado que se aplica el silencio administrativo positivo, considera que este sistema ha funcionado perfectamente hasta el momento y no supone un retraso fundamental para el tipo de información relevante. Plantea que, más bien, la causa del menor número de posts recientes es que no se envían suficientes noticias ni comentarios a las mismas para su publicación a la Comisión de Comunicación. En parte, esto último puede ser debido a que la Comisión todavía no ha finalizado la definición de la estrategia de comunicación y, hasta el momento, la labor del “community manager” se ha limitado a enviar aquellas noticias que más claramente entran dentro del mandato del CRE. Por otra parte, el CRE no ha generado todavía ninguna noticia sobre su actividad y la Comisión tiene que abordar este tema próximamente. Finalmente, Fernando Delgado indica que un “community manager” externo suma a las posibilidades de generar información de los miembros de la comisión y del CRE, no resta. Si no tuviéramos un “community manager” la labor de mantenimiento del grupo de Facebook recaería sobre el escaso tiempo que

tienen los miembros del CRE, lo cual repercutiría probablemente en un nivel de actividad y comunicación de información menor.

- Luis Garma apoya que el “community manager” se presente a una reunión del CRE, y recuerda que el “community manager” es un puesto voluntario no remunerado, que la persona que se ha encontrado para realizarlo ha sido la mejor dentro de los voluntarios. Luis Garma explica también que la Comisión de Comunicación aprobó, y se ha implementado ya, que los posts del CRE en el grupo se realizasen desde una cuenta de Facebook institucional, y no con el nombre del “community manager”, para evitar agravios personales y reforzar la institucionalidad del canal. Confirma que el no tener todavía una estrategia definida complica la labor del “community manager”, haciendo necesario buscar puntos en los que todos estamos de acuerdo.
- Se acuerda (1) que la comisión de comunicación solicite al “community manager” su participación en una reunión del CRE para presentarse; y (2) que la comisión de comunicación finalice la estrategia de comunicación y defina las funciones del community manager en función de esta.
- **Formación de equipos de apoyo.** Jonás Porcar sugiere formar grupos de trabajo con los miembros de las correspondientes candidaturas y otras personas que quieran apoyar en la labor del CRE. Fernando Delgado apoya la propuesta, pero sugiere que antes de llevarla a cabo es necesario finalizar el plan de acción del CRE, para explicar a los posibles colaboradores cuales son las acciones para las que se solicita su colaboración.

Acuerdos de la reunión

- Se acuerda no participar en el “IV Congreso de Asociaciones y Centros Españoles en Estados Unidos y Puerto Rico, los días 28 y 29 de abril de 2022, en la Casa de España de San Juan de Puerto Rico”.
- Informar al encargado de la sección consular de los resultados preliminares de la encuesta de opinión sobre los servicios consulares, así como solicitar su colaboración en la difusión de esta, en la respuesta que se está elaborando a su carta sobre las propuestas 1 y 2 del CRE.
- Las 3 candidaturas enviarán una lista de acciones concretas, con indicación de responsable/s, fechas y necesidades presupuestarias, para cada una de las 6 áreas de acción prioritarias del plan de acción 2021-25 aprobadas por el CRE, a la mayor brevedad posible.
- Se acuerda que la comisión de comunicación (1) solicite al “community manager” su participación en una reunión del CRE para presentarse; (2) finalice la estrategia de comunicación y defina las funciones del “community manager” en función de esta.

Anexos

- Texto final de la Propuesta #4 “Propuesta sobre la actualización del Censo de Españoles Residentes Ausentes (CERA)”, aprobado por unanimidad.