

Acta de la reunión virtual ordinaria del CRE celebrada el 6 de diciembre de 2021

Miembros del CRE presentes:

Fernando Delgado Fernández (presidente)

Pilar García Martínez (secretaria)

Luis Garma López

Susana Martínez de Castro

Jonás Porcar Ferrer

Yolanda Rodríguez Benítez

José Alberto Sanchís

No participan funcionarios de la embajada

Orden del día:

Aprobación del acta de la reunión anterior

El acta de la reunión de 1 de noviembre queda aprobada sin cambios.

Se recuerda a Yolanda que si quiere introducir cambios al acta de 4 de octubre, q fue aprobada en espera de su petición de cambios, debe enviarlos en control de cambios para que sean considerados una vez recibidos.

Información del presidente

- Se informa de la renuncia de la consejera Cecilia Herola Llamas y se da la bienvenida al nuevo consejero Jonás Porcar Ferrer, siguiente candidato en la lista de CREando Comunidad, en sustitución de Cecilia.
- Se informa de la reunión de la Comisión de Comunicación que ante la renuncia de Cecilia ha decidido darle un mes de prueba como gestor de la web a la persona propuesta por Luis. También se toma nota de la necesidad de expandir las redes sociales del CRE de acuerdo con la capacidad de gestión.
- Se informa del resultado de la votación por correo electrónico con respecto a los temas prioritarios del programa de trabajo. El resultado de la votación ha sido:
 1. Mejora atención consular (6 votos)
 2. Mejora acercamiento servicios consulares + buzón de quejas por email (6 votos)

3. Ciclo conferencias (4 votos)
4. Paquete de bienvenida (3 votos)
5. Eliminación voto rogado (1 voto)
6. Disponibilidad de tarjeta sanitaria (1 voto)

Propuestas de gasto del remanente del presupuesto 2021

Susana informa que no hubo ningún gasto relacionado con la charla organizada por Creando Comunidad.

Fernando explica que habría q mandar a la Canciller un contrato antes de finales de 2021 sobre las posibles mejoras de la página web y su coste para que pueda utilizarse el remanente del presupuesto de 2021.

Luis expone una propuesta de alto nivel sobre como expandir la página de internet del CRE, por un coste aproximado de \$40 hora. Hay consenso sobre la mayoría de las reformas planteadas. Con respecto a la creación del “portal del residente” incluyendo todo tipo de información útil para la comunidad Yolanda señala que ya existe la página del consulado para que la comunidad pueda informarse. Se clarifica que la idea es incluir enlaces a la página del consulado, no sustituirla ni duplicarla. Dado que su estructura está fijada por el Ministerio de Exteriores, no es fácil encontrar la información necesaria. Se decide cambiar la propuesta sobre incluir un “botón de emergencia” por facilitar la información del teléfono de emergencia del Consulado, para evitar equívocos.

La encuesta sobre la mejora de los servicios consulares se puede lanzar a coste cero o se puede mejorar y hacerla más focalizada gastando parte del remanente.

Por unanimidad, se acuerda gastar hasta \$200 para difundir la encuesta sobre los servicios consulares por Facebook y el importe restante del presupuesto de 2021 para mejorar la página web. También se acuerda delegar en la Comisión de Comunicación para contratar el servicio de ampliación de la web bajo el presupuesto mencionado y para terminar de confeccionar la encuesta.

Contestación a la carta del encargado de la sección consular sobre la mejora de los servicios consulares

Susana señala que la respuesta debe tener un tono positivo que evite reacciones defensivas y facilite la cooperación. Susana además se muestra partidaria a esperar a tener los resultados de la encuesta para basar la carta de respuestas en los datos.

Luis reconoce que un tono positivo puede ayudar, pero se muestra preocupado por las posibles implicaciones del contenido de la carta del encargado de la sección consular y manifiesta la necesidad de mantener la esencia del contenido del primer borrador de respuesta.

Yolanda explica que el procedimiento de quejas es enormemente complicado y eso minimiza el número de quejas (solo ha habido tres en los últimos años). Sugiere que se conciencie a la comunidad para que

expresen las quejas que puedan tener y se facilite este proceso, por ejemplo, mediante la colocación de un terminal a pie de ventanilla donde puedan registrarse dichas quejas.

Se acuerda modificar el borrador de carta con un tono más conciliador, positivo y breve, pero manteniendo los puntos esenciales del primer borrador en cuanto a (1) factibilidad de las mejoras a los servicios del consulado; (2) continuidad de los acuerdos alcanzados con los responsables de la sección consular; (3) necesidad de valorar—y corregir—la dificultad inherente al procedimiento de quejas. Susana y Fernando se comprometen a revisar la carta lo antes posible.

Otros asuntos

- **Encuesta sobre los servicios consulares.** Jose Alberto propone una modificación a la encuesta. Se acuerda estudiarla por email y decidir si se mantiene la anterior encuesta o se modifica con la nueva.
- **Redacción final de la propuesta 4 sobre la actualización del Censo de Españoles Residentes Ausentes (CERA).** Se acuerda votar por email los cambios solicitados por Miguel y Raquel.
- **Grabaciones de las reuniones del CRE.** Se acuerda votar por email si cada consejero accede a que las reuniones se graben.

Acuerdos de la reunión

- Se acuerda gastar el remanente del presupuesto de 2021 de la siguiente manera: hasta \$200 para difundir la encuesta sobre la mejora de los servicios consulares por Facebook y el presupuesto restante para la mejora de la página web. Se presentará un contrato y factura a Raquel para justificar estos gastos.
- Se acuerda delegar en la comisión de comunicación los detalles de la mejora de la web, siguiendo los lineamientos aprobados y la contratación de los servicios profesionales para la misma, así como ultimar la encuesta de opinión sobre los servicios consulares y su circulación a la mayor brevedad posible.
- Se acuerda modificar la carta de respuesta al consulado sobre la mejora de los servicios consulares con un tono más positivo y breve, pero manteniendo el fondo.
- Se acuerda votar por email la propuesta 4 sobre la actualización del CERA.
- Se acuerda votar por email las grabaciones de las reuniones del CRE.