

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CITA PREVIA PARA AGENDAS DE NACIONALES (PASAPORTES).

1. ¿Tengo que estar inscrito en el Registro de matrícula para poder tramitar un pasaporte?

Sí, para poder solicitar una cita de pasaporte es imprescindible hallarse previamente inscrito en el Registro de Matrícula de este Consulado General. Si no está inscrito, consulte el enlace correspondiente a este apartado en nuestra página web.

2. ¿Puedo obtener varias citas a la vez?

No, sólo podrá obtener una cita por persona. Cada miembro de la unidad familiar, adulto o menor, deberá obtener su cita y sólo se atenderá a la persona identificada con esos datos de identificación.

3. ¿Qué datos necesito saber para poder pedir una cita?

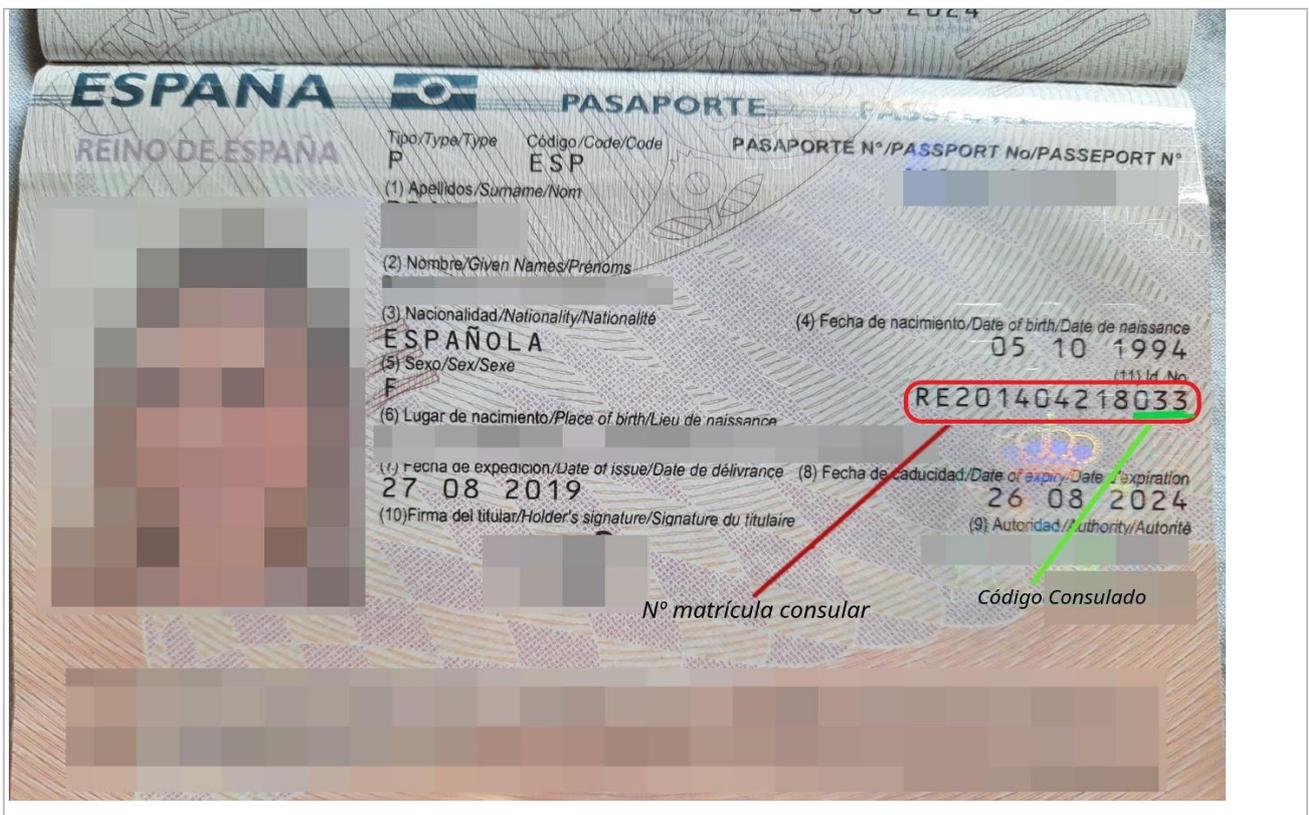
Debe conocer su Número de Registro de Matrícula Consular y la contraseña que se genera automáticamente por el sistema.

CONTRASEÑA DE ACCESO será, siempre en mayúsculas, la **inicial de su primer nombre**, la **primera letra que conforme su primer apellido** y la **primera letra que conforme su segundo apellido**, seguidas de su **fecha de nacimiento en OCHO dígitos**, dos para el día, dos para el mes y cuatro para el año, sin guiones ni separadores.

Ejemplo:

Carmen Bennani Del Álamo, nacido el 1 de febrero de 2003:
CBD01022003

Número de matrícula consular, si tramitó su pasaporte en este Consulado, podrá encontrarlo según la siguiente imagen (campo 11):



4. **No estoy inscrito en el Registro de Matrícula Consular o acabo de llegar a Alemania**

¿Qué debo hacer para solicitar que me inscriban en el sistema?

Si su pasaporte aún no ha caducado o está a punto de caducar, envíe un correo electrónico a cog.dusseldorf.nac@maec.es y adjunte una fotografía de la página identificativa de su pasaporte que sea perfectamente legible, escribiendo en el asunto únicamente **NRMC**. Si todo estuviera correcto recibirá una comunicación desde el sistema de citas en un periodo no mayor a 15 días desde su envío. En caso de que la oficina necesite algún tipo de aclaración sobre su situación, se le solicitará que aporte datos (p. e. pruebas de residencia legal en el país, visado de entrada, etc.)

5. **Quiero solicitar cita para mi hijo/a pero no tengo número de matrícula ó no está inscrito en el RMC**

Si inscribió su hijo en este consulado, cuando acudió a nuestro Registro Civil debió firmar una inscripción para que su hijo fuera inscrito en el registro de matrícula. Una vez su hijo sea inscrito (aproximadamente 6 semanas después de haber acudido a nuestro registro civil a inscribir el nacimiento de su hijo), le llegará a la cuenta de correo que Ud. nos facilitara, un correo con las credenciales. Estas le permitirán solicitar cita para su hijo. Hasta que no las reciba no podrá solicitar cita para él. Si no ha recibido el Número de Registro de Matrícula Consular

6. **Ya tengo mi Número de Registro de Matrícula Consular y mi contraseña, ¿qué tengo que hacer?**

Podrán renovar aquellos pasaportes, próximos a vencer o que hayan vencido teniendo en cuenta que **no se puede renovar un pasaporte que aún tenga más de un año de vigencia**. Deben pulsar el enlace para "SOLICITAR DIA/HORA", que figura en nuestra página web. Elija la fecha y hora que desee para su cita.

a) Identifíquese en el primer recuadro con el número de Registro de Matrícula Consular. Vea la figura para localizarlo en su pasaporte.

b) Escriba su contraseña siguiendo las instrucciones del punto 3.

Si su usuario no funciona y **antes de preguntar por correo**, lea el punto 11 de este texto.

7. **No tengo cita, ¿puedo ir al Consulado General a tramitar el pasaporte?**

No, no se puede acudir para este trámite, sin cita.

8. **El sistema me envía a una página de error, ¿qué hago?**

Si le redirige a una página de error, es probable que su conexión esté bloqueada posiblemente por numerosos intentos de acceso a nuestra página. Por favor inténtelo desde otro dispositivo, borrando el historial de navegación en su explorador y/o desde otro explorador de internet. Normalmente el bloqueo permanece durante 72 horas.

9. **¿No hay citas disponibles, ¿qué hago?**

Cada día aparecen citas disponibles en el sistema. Es normal que en periodos estivales en los que se producen muchos desplazamientos la demanda sea mayor y, por tanto, más difícil conseguir una cita.

10. **Necesito un pasaporte urgentemente. ¿Qué hago?**

Si está inscrito, cumple los requisitos, y necesita viajar de manera urgente y por causa justificada, deberá enviar un correo a cog.dusseldorf@maec.es aportando los datos que justifiquen la urgencia o necesidad del viaje.

11. **Mi pasaporte no es reconocido por el sistema y hace mucho tiempo que caducó:**

Si su pasaporte caducó hace más de cinco años, es necesario que comprobemos que no se produjo una pérdida de nacionalidad. Por ello, deberá escribir un correo en el que anexe la caratula identificativa y la siguiente documentación:

- Visado, tarjeta de residencia o Certificado literal de nacimiento (con nota marginal de conservación o recuperación de la nacionalidad española), para justificar la posesión de la nacionalidad española.

Consulte el apartado de conservación de la nacionalidad española en la página web de este consulado, para conocer las casuísticas.

12. **He perdido mi pasaporte o me lo han robado.**

Si ha perdido su pasaporte o ha sido robado debe enviar un correo a cog.dusseldorf@maec.es anexando copia de la denuncia ante las autoridades locales y fotografía de la caratula identificativa de su pasaporte o DNI si dispone de ellos. Si Ud. estaba realizando un viaje turístico y tiene que volver a España debe especificarlo en su correo.

13. He gastado todas las hojas de mi pasaporte y tengo que renovarlo.

Si su pasaporte no está a punto de caducar, pero ha agotado todas las hojas y desea obtener uno nuevo, deberá fotografiar la caratula identificativa de su pasaporte actual y enviarlo al correo cog.dusseldorf@maec.es. Si es todo correcto, recibirá un correo con las credenciales del sistema de citas. El consulado puede requerirle información adicional, por lo que es necesario que verifique su correo electrónico.

14. No puedo asistir a la cita. ¿Debo comunicarlo de alguna forma? ¿Hay alguna consecuencia por no asistir?

Las citas obtenidas con más de 3 días de antelación pueden cancelarse hasta tres días antes. Si obtiene una cita para acudir en menos de tres días, no puede ser cancelada.

Es importante estar seguro de poder asistir y tener la documentación necesaria antes de fijar una cita.

Puede consultar o cancelar su cita a través del mismo vínculo que utilizó para solicitarla. En la primera página de acceso, en la esquina inferior derecha encontrará un enlace denominado "Cancelar o consultar mis reservas" o "Historial y cancelaciones".

Una vez pulse ese enlace, deberá utilizar las mismas credenciales y le aparecerá su historial de citas. Puede Ud. cancelarla a través de la pulsación del icono de la papelera.

Este consulado, por motivos de capacidad de gestión, con el objetivo de garantizar la afluencia y el derecho de todos los ciudadanos, en igualdad de oportunidades, a ser atendidos, limita las citas a una cada dos meses por ciudadano y tipo de trámite.

Aquellos ciudadanos que no cancelen con la debida anticipación de TRES (3) días y que no se presenten a la cita, causando un perjuicio a otros ciudadanos, NO podrá realizar otra nueva cita hasta transcurridos DOS (2) meses desde la fecha en la que no acudan al consulado.

Una vez realice su primera solicitud de cita, el ciudadano tiene cuatro (4) meses para concluir su solicitud y haber obtenido el pasaporte.

Aquellos que realicen más de 5 cancelaciones serán desactivados por abuso del uso del sistema, debiendo solicitar el alta como se indica en el punto 11 de este texto.