

El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación pone en marcha su Plan de Digitalización Consular con el objetivo de llevar a cabo la transformación digital integral del Servicio Consular

Las medidas diseñadas impulsarán un Ecosistema Consular basado en un conjunto de aplicaciones, infraestructuras y contenidos que transformarán integralmente la actividad consular.

Madrid, febrero de 2023.- El Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, a través de la Dirección General del Servicio Exterior, ha puesto en marcha la transformación digital de todo el servicio consular que, enmarcada dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España, tiene como un primer objetivo facilitar y potenciar el acceso electrónico a los servicios del Ministerio por parte de los españoles residentes y no residentes en el exterior. Para ello, se desplegará una nueva sede electrónica que permitirá la tramitación electrónica de algunos de los trámites consulares más habituales, como los relacionados con el Registro de Matrícula Consular. Fomentar la relación electrónica con la ciudadanía permitirá a los españoles en el exterior y ciudadanos extranjeros que tengan que relacionarse con la administración española ahorrar tiempos y evitar desplazamientos a las oficinas consulares, a menudo ubicadas a gran distancia de su residencia habitual.

Se ha constatado que un alto porcentaje de españoles residentes en el exterior no disponen de DNI en vigor, lo cual dificulta la realización de gestiones, incluida la obtención del certificado electrónico para realizar trámites con la Administración Pública Española. Por ello, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación está trabajando en un sistema de identidad digital que permita resolver esta situación.

Dentro de este ambicioso plan, que se inició en 2021 y se desarrollará hasta 2025, cabe destacar, por la relevancia que tiene para el ciudadano, la nueva plataforma de gestión consular, que acogerá la creación tanto de una nueva Sede Electrónica como la Carpeta Consular, cuyo objetivo es agilizar los tiempos de resolución de trámites.

Nueva Sede Electrónica

La Sede Electrónica del Ministerio ofrecerá un catálogo trámites que se pondrán a disposición de la ciudadanía a través de distintas solicitudes y pre-solicitudes. Mediante esta nueva Sede Electrónica los ciudadanos podrán solicitar cita previa, acceder a las gestiones relativas al Registro de Matrícula Consular (RMC), obtener algunos certificados en el ámbito del registro Civil, llevar a cabo legalizaciones o solicitar asistencia.

Además, la Sede Electrónica contará con un Asistente Virtual desarrollado con herramientas de inteligencia artificial que brindará asistencia guiada a los ciudadanos en la realización de sus gestiones.

Carpeta Consular

A través de la Carpeta Consular el ciudadano podrá comprobar el estado de los trámites consulares que ha iniciado, así como las diferentes citas, documentos y certificados asociados a sus gestiones, facilitando así a la ciudadanía el acceso a la información que, a día de hoy, solo obtiene de manera telefónica o presencial.

Esta inversión involucra a 183 consulados españoles en todo el mundo y pretende incorporar herramientas integradas que faciliten toda la gestión, proporcionando una visión única del expediente consular del ciudadano (visión 360º) donde resulte fácil realizar cualquier operación e intercomunicación con otros sistemas externos. De esta forma, también se consigue facilitar el trabajo diario de los gestores públicos. Cabe destacar por su relevancia el nuevo Escritorio Unificado y el sistema de crisis y emergencias:

Escritorio Unificado de Tramitación y Gestión

El Escritorio Unificado es una herramienta clave para la digitalización de los trámites consulares, que permitirá agilizar los tiempos de resolución de los mismo. Además, permitirá integrar diversas fuentes de datos y aplicaciones de trámites para gestionarlos de manera unificada. La digitalización integrada de estas gestiones, que hoy son eminentemente manuales, potenciará el uso del canal telemático, acortará los tiempos de tramitación y facilitará el acceso a los servicios consulares.

Sistema centralizado de gestión de crisis y emergencias

Este sistema permitirá la coordinación de las actuaciones a realizar en caso de emergencias internacionales de todo tipo (catástrofes naturales, conflictos bélicos, situaciones de inseguridad, epidemias...). Este sistema actuará como eje central de información y gestión sobre crisis y emergencias para todas las aplicaciones existentes en el Ministerio facilitando, de esta forma, su coordinación y gestión.

El sistema incluye tanto una aplicación web como móvil para la comunicación con operadores locales y la ciudadanía, además de una nueva aplicación de uso interno, que permitirá al personal autorizado del MAUC la declaración de una crisis y la asignación de recursos y tareas para la prestación de asistencia a los ciudadanos españoles que puedan verse afectados por la situación de crisis o emergencia.

Asimismo, será necesario implementar en el ámbito de esta transformación digital otros sistemas de soporte para garantizar los objetivos completos del plan: un sistema para la gestión del conocimiento basado en inteligencia artificial y una plataforma de formación, que llevará a cabo todos los procesos de capacitación que permitan la adopción y uso por el personal de las nuevas plataformas que se van a desarrollar. Será necesario acompañar el proceso de transformación digital, no solo con tecnología, sino también con un cambio cultural y organizativo que cree un entorno de trabajo idóneo y desarrolle las habilidades y competencias necesarias para afrontar esta disrupción digital.