**Acta de la reunión virtual ordinaria del CRE celebrada el 11 de mayo de 2022**

**Miembros del CRE presentes:**

Fernando Delgado Fernández (presidente)

Pilar García Martínez (secretaria)

Luis Garma López

Susana Martínez

Jonás Porcar Ferrer

Yolanda Rodríguez Benítez

José Alberto Sanchis

**Funcionarios Embajada de España en EE. UU.** (con voz, pero sin voto)

Miguel Soler Gomis, encargado de la sección consular

**Orden del día**

1. **Aprobación del acta de la reunión de 4 de abril de 2022**

El acta queda aprobada por unanimidad sin cambios.

1. **Información del presidente**
* **Susana es designada por la Federación de Asociaciones Españolas en Estados Unidos (FAEUSA) como consejera del Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior (CGCEE)**. ECUSA está entre las ocho federaciones de asociaciones de españoles representadas en el CGCEE. El CRE celebra el tener a una consejera general titular entre sus consejeros y felicita a Susana por su nombramiento
* **Apoyo del CRE a los actos de la US-Spain Chamber of Commerce.** Se acuerda por unanimidad que el CRE apoye los actos de interés para la comunidad española que lleve a cabo la US-Spain Chamber of Commerce.
1. **Participación en la jornada de puertas abiertas de la embajada (14 de mayo)**

Se discute como dividir el trabajo de la participación del CRE en la jornada de puertas abiertas de la embajada. Fernando, Luis y Pilar se ofrecen a representar al CRE en la mesa. Yolanda se ofrece a hacer colaborar en los turnos cuando sea necesario y para coordinar con Raquel Pérez la entrega del banner y la cámara del CRE. Fernando llevará su ordenador para que los asistentes puedan rellenar la encuesta de satisfacción con los servicios consulares si así lo desean. Susana llevará el remanente de los trípticos y bolígrafos y también participará en la representación del CRE en la mesa.

1. **Posibilidad de pasar a reuniones hibridas**

Miguel consultará la posibilidad de llevar a cabo reuniones híbridas en la embajada. Dado que la situación sanitaria todavía es incierta, se acuerda continuar con las reuniones virtuales con la posibilidad de realizar aluna reunión en persona si se estima oportuno.

1. **Página de internet del CRE**

Luis informa que falta revisar el contenido de dos secciones: la sección con información sobre los miembros del CRE y la sección sobre las funciones y el programa del CRE. Fernando revisará el contenido del programa y Susana se ofrece a revisar las funciones del CRE. Pilar se encargará de los resúmenes de las actas de las reuniones del CRE.

Jonás se ofrece para revisar y actualizar los enlaces que han quedado rotos como consecuencia de la reciente modificación de la pagina web de la embajada. Luis se ofrece para modificar el diseño del correo electrónico al CRE para que este claro que se trata de un “buzón de sugerencias” sobre el CRE y los servicios consulares, dándole acceso preferiblemente desde el “portal del residente”.

Cuando se haga el primer cierre de la encuesta de servicios consulares se subirán los resultados a la web, además de publicar “bullets” con conclusiones en las redes sociales. La comisión de comunicación se encargará de elaborar estos contenidos.

1. **Evaluación del community manager de las redes sociales**

La comisión de comunicación está satisfecha con el trabajo realizado por el community manager, aunque observa que es necesario mejorar el filtrado de noticias para que estas se atengan al principio de neutralidad e interés para todos los españoles residentes en el área consular. Fernando manifiesta que se le han dado instrucciones al respecto, así como para empiece a realizar análisis de tracción de las noticas. Susana reitera que ser**í**a bueno que el community manager se presente en una de las reuniones del CRE. Pasado el periodo de prueba de manera satisfactoria y dado que el community manager trabaja pro-bono, se acuerda continue trabajando de esta manera siempre que siga desempeñando su función de manera satisfactoria.

1. **Plan de Acción del CRE 2021-25**

**7.1. Ejecución de acciones aprobadas en curso**.

* **Sugerencias para la mejora de los servicios consulares.** Se agradece a Miguel su respuesta a la carta del CRE. El CRE le enviará una compilación de sugerencias basada en la encuesta del CRE.
* **Encuesta de los servicios consulares.** Se plantea cómo conseguir que un mayor número de residentes responda a la encuesta del CRE sobre servicios consulares. El CRE decide por consenso esperar a ver si con el día de puertas abiertas se consigue un mayor número de respuestas, antes de plantearse un targeting con Facebook dado que llevaría un coste asociado de unos $300. Miguel explica su posición con respecto a la no procedencia de difusión de la encuesta del CRE en las redes sociales de la embajada, pero recuerda que, fruto de la discusión con el CRE sobre cómo mejorar los servicios consulares, el consulado ha puesto a disposición de los residentes una encuesta de satisfacción sobre los servicios obtenidos, con la que se han conseguido muy buenos resultados. Miguel señala que la encuesta del consulado garantiza que los que responden son españoles y que han utilizado los servicios del consulado de manera presencial. Miguel informa que el consulado está pensando como expandir esa encuesta de satisfacción a los servicios prestados electrónicamente. En respuesta al comentario de Miguel sobre que algunos elementos de la encuesta del CRE no se pueden verificar (nacionalidad, uso de los servicios consulares); en consecuencia, en su opinión, no puede establecerse con certeza que los resultados de la encuesta del CRE correspondan a las necesidades u opiniones reales de la comunidad española en la demarcación consular, Fernando explica que la encuesta del CRE pregunta sobre la nacionalidad de los encuestados, su residencia en la demarcación consular, y cuando utilizaron los servicios consulares por última vez para dentro de lo posible asegurar que los resultados son válidos y fiables. Luis solicita a Miguel que comparta los resultados de la encuesta realizada en la sección consular, puesto que los resultados pueden estar en línea con los de la encuesta realizada por el CRE, validando mutuamente ambos resultados. Miguel manifiesta que no tiene problemas en compartir dichos resultados.
* **Buzón de sugerencias**. Ante la inclusión de un “buzón de sugerencias” en la web del CRE, Miguel indica que las sugerencias que el CRE pueda recoger y transmitir al Consulado serán discutidas con el CRE, no con la persona que pudiera haberlas formulado. Miguel explica que el proceso regulado sobre las quejas en el consulado es igual que el proceso de quejas de cualquier otra administración pública y que, por lo tanto, para dar trámite oficial a una queja, esta queja debe ser interpuesta directamente por el afectado ante el consulado bien en persona o mediante firma electrónica, pero que el CRE puede transmitir sugerencias que se planteen. Fernando señala que una de las sugerencias del CRE, que se hizo llegar por escrito al encargado de la sección consular, es flexibilizar el procedimiento para presentar una queja, dado que entiende que actualmente, el proceso de quejas es complicado y, en opinión de CRE, esto pude influir en que el número de quejas que se presenten sea casi nulo.
* **Acercamiento de los servicios consulares**. Miguel informa que el proceso de elaborar un borrador de decreto modificando la normativa sobre los cónsules honorarios está en sus inicios y que, aunque no se ha consultado ni a los CRE ni a los consulados, el proceso es largo y habrá otras etapas de consultas. Miguel hace hincapié en que las funciones de los cónsules honorarios son muy limitadas y que no es posible que tengan funciones de fedatario público. Miguel resalta además la importancia de encontrar a la persona con un perfil determinado adecuado. Pilar informa que el CRE analizará la figura de los cónsules honorarios de acuerdo con las legislaciones anteriores, cuando sus competencias eran mayores, para compararlo con el borrador propuesto y maximizar los cambios puedan aumentar su efectividad. Miguel informa que el proyecto de aumentar la digitalización de los servicios de los consulados, que se enmarca en el proyecto de digitalización liderado por el Ministerio de Justicia, probablemente no se culmine antes de finales de 2023.

**7.2. Debate sobre las prioridades 3 y 4 (conferencias informativas y paquete de bienvenida)**

Susana propone invitar a los consejeros de la embajada a dar unas charlas informativas sobre el programa de sus consejerías. Fernando propone hacer una serie de entrevistas a los consejeros de la embajada para que nos expliquen el programa de conferencias y otras acciones ya previstas por sus su consejería, ofreciéndoles apoyarles en las que sean de interés para la comunidad y sugiriéndoles otras, que pueden estar convocadas por el CRE, para temas específicos prioritarios para el CRE. Yolanda señala que es raro que las consejerías planteen eventos en su plan de acción y por ello cree mejor invitar a los consejeros a dar charlas y después colgarlas en la web. Luis manifiesta que parece lógico que sean las consejerías las que organicen y se hagan cargo de la logística, incluido el vino de cortesía, y apoya la idea de las reuniones para trabajar juntos en la comunicación a la comunidad. Susana destaca que una de las funciones del CRE es servir de vínculo entre las consejerías y la comunidad, y que las consejerías responden a las llamadas que se les hacen. Se acuerda presentar sugerencias a la propuesta de Susana para discutirlas en la próxima reunión.

1. **Ruegos y Preguntas**

Se aprueba que la secretaria del CRE envíe un recordatorio de los temas pendientes acordados con una antelación suficiente a cada reunión ordinaria.

**Acuerdos de la reunión**

* Se acuerda por unanimidad que el CRE apoye los actos de interés para la comunidad española organizados por la US-Spain Chamber of Commerce.
* Se acuerda continuar con las reuniones virtuales con la posibilidad de realizar alguna reunión en persona si se estima oportuno.
* Se acuerda enviar opiniones concretas o sugerencias a la propuesta de ”CREando Comunidad” sobre las prioridades 3 y 4 (conferencias informativas y paquete de bienvenida).