|  |
| --- |
|  |
| MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | SECRETARÍA DE ESTADO DE MIGRACIONES |
|  |  |  |
|  |  | CONSEJO GENERAL DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA EN EL EXTERIORSecretaría del Consejo |



|  |
| --- |
| *A rellenar por la Secretaría del Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior* |
| ***Fecha de presentación:***  | ***Fecha entrega C. Permanente:*** |
| ***COMISIÓN DELEGADA*** | ***Nº de propuesta:*** |
| ***FICHA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS*** |
| ***Nombre y apellidos del Consejero/a General, y país de residencia:***  |
| Maria de Sales Ramón Chordá, Países Bajos |
| ***Título de la propuesta*** |
| **Establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio en los procedimientos consulares y seguimiento de su cumplimiento** |
| ***Propuesta:*** |
| Proponemos que el Ministerio de Asuntos Exteriores/Ministro de Presidencia establezca un acuerdo de nivel de servicio, en el que se defina cuáles son los plazos en los que un consulado debe ofrecer sus servicios:* **Para solicitar citas**: matrícula consular, cambios en los datos de inscripción, fe de vida, expedición de pasaporte, salvoconducto, NIE o certificados de residencia
* **Respuesta a emails o consultas por correo ordinario**

Los consulados o en su defecto la autoridad competente realizarán un seguimiento periódico, preferiblemente semanal o en du defecto mensual, de estos niveles de servicio consultando las estadísticas de sus páginas web de cita previa y pondrán asimismo dichos datos a disposición de las autoridades pertinentes para su seguimiento. |
| ***Exposición de motivos y antecedentes:*** |
| La población inscrita como residente en los Países Bajos ha experimentado en los últimos 10 años un incremento del 58% pasando de 20.128 habitantes en 2012 a 31.862 en 2022. Este mismo fenómeno de creciente flujo migratorio se ha dado en otros países de destino como Reino Unido, Francia, Alemania, Bélgica o Suiza.Como consecuencia de dicho incremento, los españoles residentes en dichos países están experimentando un alargamiento en los plazos de los trámites consulares.Los tiempos actuales para solicitar una cita en la web del consulado de los Países Bajos son de más de 75 días para la expedición de pasaporte e inscripciones y de más de 85 días para otros trámites.Si sumamos al plazo para la cita las 5 ó 6 semanas que actualmente la tramitación de un pasaporte conlleva, la duración total del procedimiento es de 4 meses.Este plazo no responde al espíritu del Real Decreto del «BOE» núm. 166, de 12 de julio de 2003 que regula la expedición del pasaporte y persigue la agilización de dicho trámite.En relación a la respuesta a correos electrónicos o postales, la ciudadanía de los Países Bajos se ha quejado insistentemente a través de comentarios en Google sobre la falta de respuesta a sus correos electrónicos: Comentarios Google Consulado de España en los Países Bajos |
| ***Beneficios de la propuesta:*** |
| Con esta propuesta, perseguimos:1. Enmarcar los servicios consulares en un acuerdo de calidad de servicio que establezca plazos para la prestación de los mismos.2. Que los consulados se comprometan a cumplir con los plazos acordados en los niveles de servicio y a hacer su seguimiento, permitiendo así cuantificar la calidad del servicio que ofrecen.3. Establecer un marco de referencia que permita determinar cuándo un consulado está prestando servicios por debajo del mínimo nivel requerido.1. Que exista un criterio general, mensurable y objetivo para detectar qué consulados incumplen estructuralmente los niveles de servicio y, por tanto, puedan requerir una inversión en recursos materiales o humanos.
 |
| ***Otras cuestiones de interés:*** |
|  |

**TRAZABILIDAD DE LA PROPUESTA**

Fecha Penúltima actuación

Fecha Última actuación