



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/15026

11/07/2017

42534

AUTOR/A: BUSTINDUY AMADOR, Pablo (GCUP-ECP-EM)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta de referencia se señala que, desde el pasado 29 de marzo, fecha de apertura de la ventanilla única, hasta el día 18 de julio de 2017, se habían recibido 749 consultas.

El tiempo medio de respuesta es de 3 días.

El tiempo mínimo de respuesta es de media hora y el máximo de 10 días.

En casos excepcionales y especialmente complejos (1%), cuando la consulta debe coordinarse más estrechamente con los ámbitos de trabajo que competen a diferentes Consejerías de la Embajada (como las de Empleo y Seguridad Social, Educación o Finanzas) o a los Consulados Generales de España en Londres y Edimburgo, la respuesta puede tardar hasta cuatro semanas.

Quedan pendientes de contestación 3 preguntas de las 749 recibidas en los casi cuatro meses desde que se abrió la ventanilla única.

Los temas más comunes han sido los siguientes:

- 278 Consultas sobre Residencia Permanente a la que tienen derecho los ciudadanos comunitarios que lleven 5 años en el Reino Unido.
- 127 Consultas sobre documentación necesaria para viajar al Reino Unido (pasaporte o Documento Nacional de Identidad).
- 126 Consultas sobre asistencia sanitaria, pensiones y cotizaciones a la seguridad social.
- 86 Consultas sobre doble nacionalidad.



- 88 Consultas de tipo consular relativas a documentación, visados e inscripción como residentes en el Registro de Matrícula.
- 15 Consultas de tipo fiscal.
- 8 Consultas específicas sobre títulos universitarios y mantenimiento de tasas universitarias para los próximos años académicos.
- 21 Otros (solicitudes de citas presenciales y reuniones divulgativas).

El personal de la ventanilla única ha mantenido además 126 contactos directos (16 citas presenciales en la Embajada y 110 consultas telefónicas) con ciudadanos españoles, cuya compleja situación personal aconsejaba tener un contacto más personalizado con los interesados.

En cuanto a las reuniones divulgativas que también ofrece este servicio, la ventanilla única ha mantenido, hasta el momento, 10 encuentros celebrados en Londres, Mánchester, Edimburgo, Birmingham y Brighton.

Actualmente hay dos personas dedicadas a responder estas consultas a tiempo completo. Cada una de ellas es titular de un contrato de asistencia técnica para apoyo administrativo de la ventanilla única, para el período comprendido entre abril y diciembre de 2017.

Estos contratos están vinculados a la existencia de la ventanilla única, por lo que son susceptibles de renovación durante el período en que permanezca operativo dicho servicio.

Estas dos personas actúan bajo la supervisión de un funcionario diplomático (Consejero encargado de Asuntos de la Unión Europea), quien coordina previamente el contenido de las respuestas con las siguientes unidades:

- Consejería de Empleo y Seguridad Social: titular y dos puntos focales.
- Consulado General de España en Londres: Cónsul General y Cónsul Adjunta.
- Consulado General de España en Edimburgo: Cónsul General

Asimismo, el Consejero diplomático encargado de la coordinación de la ventanilla única está en contacto permanente con los titulares de las Consejerías de Interior, Educación y Finanzas para atender las consultas de temas de sus respectivas competencias.

La Task Force sobre el Brexit que se mencionaba en la respuesta a la pregunta parlamentaria 684/13347, de fecha de entrada en la Cámara 1 de marzo, y número de registro 25492, era una previsión inicial que se ha concretado posteriormente en la Ventanilla Única, un mecanismo flexible dirigido por un Consejero de la Embajada y que coordina a Consulados





y Consejerías de la Embajada en todo lo relativo a la situación de los españoles tras el Brexit, sin necesidad de crear estructuras adicionales.

Por lo que respecta a los refuerzos de Personal, se han aprobado hasta la fecha los siguientes, en función de las necesidades y disponibilidades:

- Dos contrataciones temporales adicionales para atender la Ventanilla Única.
- Una plaza fija de auxiliar administrativo que estaba vacante en la Embajada se volverá a cubrir en breve.
- En el Consulado General en Londres se han renovado, el pasado 5 de junio, tres plazas temporales de 1 año y se convocará una plaza temporal adicional de 1 año.
- Se ha publicado la convocatoria de una plaza temporal adicional de 1 año para reforzar el Consulado en Edimburgo.
- Se ha contratado una “community manager” para reforzar y gestionar las redes sociales de la Embajada, con particular atención al Brexit (se ha añadido a la cuenta Twitter una cuenta Facebook y otra de Instagram).

La Ventanilla Única está funcionando de manera muy satisfactoria, habiendo logrado dar respuesta hasta ahora a la práctica totalidad de dudas y consultas planteadas.

Además se han organizado diez reuniones informativas con diferentes grupos de la colectividad española, estando prevista la organización de nuevos encuentros informativos en los próximos meses.

En el caso de que se produjese un aumento de la demanda de información que no pudiese ser atendido con los medios disponibles, se evaluaría la posibilidad de aprobar refuerzos adicionales.

Madrid, 27 de septiembre de 2017