

WorldReach Software

Metas de la modernización consular y ventajas empresariales



La necesidad de un caso empresarial

La ruta hacia la modernización consular a menudo comienza con la necesidad de definir un caso de estudio:

- Definir objetivos de mejoramiento de alto nivel
- Definir ventajas operativas consulares
- Definir ventajas de la gestión de recursos

Objetivos de mejoramiento de alto nivel

- Mejorar el alcance y la calidad de los servicios suministrados
- Lograr un uso más eficaz y eficiente de los recursos
- Adaptarse al crecimiento previsto
- Apoyar la gestión del programa con datos actualizados:
 - Estadísticas y tendencias de varios años
 - Resúmenes operativos
 - Consultas inmediatas
- Lograr una mayor coordinación en la gestión de casos

Ventajas operativas consulares

- Gestión concurrente de un caso
- Menor cantidad de solicitudes de información
- Establecimiento de una memoria departamental
- Procedimientos normalizados de gestión de casos
- Generación de informes en línea
- Menor riesgo de prestación de servicios no elegibles
- Recuperación de fondos públicos
- Información para calcular los costos de operación y respaldar los cargos o derechos consulares

Recursos y ventajas de la gestión

Costos evitados

- Consolidación y consulta de archivos impresos
- Respuesta a consultas y suministro de actualizaciones de estados de gestiones
- Reducción de errores en la información y en los costos de corrección relacionados
- Menor capacitación al contar con herramientas de uso común
- Adaptarse al crecimiento de un 10% o más al año durante 3 años o más

Mejoras en el servicio

- Mejor coordinación e intercambio de información (mejores decisiones)
- La información se recopila una vez y está disponible de inmediato
- El personal puede dedicar más tiempo a la prestación de servicio

Cumplimiento del mandato nacional de proporcionar servicio consular

- Herramientas modernas y apropiadas
- Personal bien informado en las misiones y en Cancillería
- Mejor capacidad de respuesta y orientación de servicios
- Respaldo para los cargos o derechos de recuperación de costos y costos de servicios
- Mediciones de desempeño para las normativas de prestación de servicios

Factores de éxito esenciales para la modernización

- Patrocinador ejecutivo: para el caso de estudio durante el primer año de implementación
- Expectativas y requisitos definidos (de información, funcionales, de desempeño operativo)
- Participación de la División de TI en el proceso de aprobación del proyecto y su participación en los procesos de apoyo
- Infraestructura de TI en el lugar o lanzamiento coordinado y planificado con el software consular (puede utilizarse Internet con alta de seguridad)
- Gestión de expectativas y fomento de la implementación en la comunidad de usuarios



Ventajas del software consular – Categorías y ejemplos

POLÍTICA	
Apoyo ministerial y de medios de comunicación	La información y datos respecto a casos y eventos están disponibles inmediatamente para responder a consultas parlamentarias y apoyar información para la prensa.
Mejor distribución y gestión de la información	Los gerentes consulares pueden tener información de casos de alto perfil accesible inmediatamente (consultas de familiares, empleadores, etc.) y pueden proporcionar información exacta en tiempo real.
Demostración de cumplimiento de mandato	Este programa justifica los cargos o derechos por servicios cuando la gestión de casos es eficiente. Todos los servicios se suministran de manera eficiente y pueden demostrar el cumplimiento de niveles de servicios definidos.
ADMINISTRACIÓN	
Mejoramiento de la gestión de recursos	La recolección de información para informes y estadísticas es menos intensiva en mano de obra y proporciona mayor flexibilidad que los sistemas existentes para reforzar las decisiones.
Provisión de registros de auditoría e historial de casos	Proporciona un registro de informes de viaje para cada país. Da seguimiento a interacciones con ciudadanos que reciben ayuda.
Recursos compartidos	Las oficinas consulares pueden compartir los conocimientos prácticos entre las misiones por medio de archivos de casos e información de casos fácilmente accesible. Proporciona la capacidad exclusiva de aprovechar recursos en todo el mundo en tiempos de crisis o para la entrega regional de asistencia.
Fraude	Evita el desperdicio de recursos limitados en reclamos no elegibles.
PERSONAL	
Moral elevada y satisfacción en el trabajo	Proporciona al personal las herramientas para mejorar su productividad haciendo frente a mayores cargas de trabajo a la vez que atienden eficientemente a los ciudadanos cuando ellos más necesitan la ayuda.
Aumento de aptitudes	Este sistema de uso fácil mejora las aptitudes del personal rápidamente y requiere un esfuerzo mínimo a la vez de mejorar el conocimiento en aplicaciones informáticas.
Herramienta de capacitación	La información de casos existentes en la base de datos puede utilizarse como plantilla para la capacitación de nuevos funcionarios.
SERVICIO	
Servicios reutilizables	La información en la base de datos está disponible para la reutilización con la frecuencia que sea necesaria, como ocurre con la información de contacto de una persona.
Velocidad de servicio	El flujo interactivo de la información permite a los funcionarios consulares informar rápidamente a la oficina principal y a los miembros de la familia acerca del estado de los casos (así como disponer de información de Cancillería más rápidamente).
Gama de servicios	Los funcionarios consulares tienen la capacidad de producir consistentemente informes de viaje para un mayor número de países sin aumentar el personal.
Coordinación de casos entre misiones	El acceso a la información mejora la capacidad de las misiones para trabajar conjuntamente en casos que involucran problemas tales como la custodia de menores y emergencias.
COSTO	
Eliminación de costos	La capacidad de hacer frente a un mayor volumen sin necesidad de aumentar el personal.
Reducción de costos	Reduce las horas extraordinarias de trabajo para funcionarios que se ocupan de casos y recolección de estadísticas para informes operativos.
Reducción de fraude	Reduce sustancialmente el servicio a personas que realizan reclamaciones fraudulentas (para obtener fondos, documentos de viaje, etc.) al tener información sobre estas personas disponible en la base de datos para todas las oficinas consulares.
SEGURIDAD	
Capacidad consultiva mejorada	Las herramientas están disponibles para educar proactivamente a los ciudadanos que planean viajar al extranjero.
Emisión segura de documentos	La consistencia entre los documentos seguros emitidos en un consulado y aquellos emitidos en el país y según normas internacionales.
Privacidad de la información	El acceso a la base de datos consular puede ser controlado mediante funciones definidas a fin de proteger la privacidad de la información.



A Proven Consular Partner

WorldReach Software Corporation
2650 Queensview Drive, Suite 250
Ottawa, ON, K2B 8H6 Canadá
T: +1-613-742-6482
F: +1-613-742-8188
marketing@worldreach.com

WorldReach es el proveedor líder de soluciones para la gestión consular. Desde 1993, los productos de WorldReach han sido utilizados por gobiernos nacionales para resolver sus necesidades de ayuda consular, crisis consulares y emisión de pasaportes en el exterior. Los productos de WorldReach se ejecutan bajo licencia en más de 950 sitios para brindar servicios a más de 160 millones de ciudadanos, atendiendo a más de 3,000 usuarios al día en Ministerios de Relaciones Exteriores de países como: Canadá, Reino Unido, Países Bajos, España, Nueva Zelanda, Irlanda y Dinamarca.