

AYUDA CONSULAR EN EL EXTRANJERO

# ASSISTREACH





## EL DESAFÍO

En cualquier día dado, un Ministerio de Relaciones Exteriores puede recibir solicitudes para una variedad de servicios consulares por parte de sus ciudadanos, que van desde la gestión de casos de encarcelamiento, ayuda financiera y raptos de menores, hasta la defunción en el extranjero o la asistencia médica. Cada una de estas peticiones de servicio consular exige que las autoridades entren en contacto y ayuden al ciudadano en sus momentos de mayor necesidad.

“Quizás no sea una crisis de gran escala, pero es una gran crisis a escala individual.”

Estas solicitudes de servicio consular se manejan cotidianamente a nivel de sede central, oficinas de gestión regional y misiones. A pesar de la índole casi rutinaria de estas peticiones, eso no le resta importancia y urgencia a la necesidad de resolver todos y cada uno de los casos consulares con la mayor eficiencia y eficacia. Los casos consulares de rutina pueden convertirse rápidamente en noticias nacionales e incluso internacionales, como lo demuestran casos de alto perfil tales como las condenas erróneas y el raptos de menores a otros países. Es imperativo contar con un sistema de gestión de casos consulares comprobado, sólido e intuitivo, no sólo para manejar cualquier forma de solicitud consular, sino también para automatizar procesos y cambiar el enfoque, centrado anteriormente en el papeleo, a la asistencia personal.

## LA SOLUCIÓN

AssistReach, la solución de WorldReach para la gestión de casos consulares “centrada en la persona”, le permite al personal del consulado generar y realizar un seguimiento electrónico de cada aspecto de una solicitud, de un incidente o de la interacción de los servicios consulares con un ciudadano, tanto a nivel de las oficinas centrales como de la misión.

La arquitectura y el diseño de AssistReach se han hecho pensando en los desafíos funcionales y técnicos particulares del entorno consular, y permite ofrecer una gama completa de servicios consulares y manejar diversos tipos de caso.

## GAMA DE SERVICIOS CONSULARES QUE PERMITE



### SERVICIOS CONSULARES

AssistReach fue creado específicamente para responder a los problemas / desafíos de los Ministerios de Relaciones Exteriores (MRE), y tomar en cuenta lo siguiente:

- El desempeño en sitios con infraestructura técnica limitada (que incluye el insuficiente ancho de banda de las misiones lejanas y las demoras en la red global);
- La terminología consular (convenciones internacionales y jerga profesional);
- Interfases de usuario diseñadas, sometidas a prueba y refinadas específicamente para usuarios del medio consular;
- Complejas funciones consulares integradas, que aprovechan muchos años de experiencia práctica;
- La flexibilidad para respaldar el cambio constante de políticas o de procesos comerciales.



LA GESTIÓN DE CASOS

## ASSISTREACH

Un sistema de gestión de casos consulares debe alcanzar una serie de objetivos de alto nivel para ofrecer el mejor valor por el precio pagado. Entre estos objetivos se encuentran:

- La capacidad para mejorar el desempeño consular
- El cumplimiento de los requisitos sobre privacidad y seguridad
- La optimización de la capacidad para compartir información
- La elaboración flexible de informes de gestión

Tomamos esos objetivos y los trasladamos a una colección plena de características y de funciones que permite que los ministerios de relaciones exteriores mantengan un alto nivel de servicio a sus ciudadanos, a la vez que les otorga flexibilidad para adaptarse a los cambios de procedimientos o de legislación.



Uno de los aspectos básicos y centrales de AssistReach es su enfoque “centrado en la persona”. La visión clave tras el modelo centrado en la persona consiste en diseñar servicios en torno a las necesidades personales, cosa que en principio parece sencilla, pero esta perspectiva es más flexible que un modelo adaptado a un solo patrón para manejar todos los casos. El cambio al enfoque centrado en la persona se ha visto impulsado por la madurez de las expectativas del público respecto a los Ministerios de Relaciones Exteriores. Como tal, los datos se organizan de modo que se pueda tener acceso a los casos, las personas, los servicios y las relaciones correspondientes desde diversos puntos de acceso dentro de la aplicación y la base de datos.

Gracias a este enfoque centrado en la persona, AssistReach le ofrece a los ministerios de relaciones exteriores una vista de 360 grados del cliente y les permite ver los datos según una de cuatro vistas distintas.



### Vista de la Persona:

Se puede tener acceso a la información de la persona, que incluye todos los servicios prestados a ésta, además de todas las asociaciones de la persona en distintos casos, que van desde la pérdida de un pasaporte hasta una evacuación masiva en momentos de crisis.

### Vista de Servicios:

Los servicios se pueden agrupar en una vista de caso o permitir el análisis de todos los servicios ofrecidos, por casos o por misión, país o región. Por ejemplo, un accidente de transporte puede hacer necesaria la asistencia médica, la emisión de nuevos documentos y la ayuda financiera temporal.

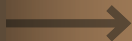


### Vista de Relaciones:

Se puede mostrar la relación entre personas, por ejemplo entre personas afectadas y quienes llaman, entre grupos de viajeros o miembros de una familia.

### Vista de Caso:

Esta vista muestra la información del caso, que incluye las notas del caso, los servicios prestados, las personas involucradas, las tareas, contactos, notas para medios de comunicación y una reseña general.



AssistReach facilita recopilar los datos de toda la información relevante del caso: los datos biográficos del cliente como su nombre, fecha y lugar de nacimiento, datos de documentos de viaje, dirección y datos de personas de contacto, así como el tipo de caso y servicio prestado, ubicación, misión responsable (embajada o consulado), y unidad de la sede central responsable. Esta información puede agregarse gradualmente a medida que se obtiene mientras se presta asistencia.

Se ofrecen páginas especializadas para servicios y tipos de caso complejos tales como: arrestos / detenciones, custodia/rapto de menores, muertes en el extranjero y transacciones financieras. AssistReach también ofrece a los administradores de MRE la capacidad de crear tipos de caso personalizados y funciones de servicios únicos a su ministerio y a las interacciones con sus ciudadanos, además de adaptarse a los cambios en los procesos comerciales.

La función de notas de caso permite que los funcionarios lleven un historial de toda la actividad del caso y adjunten los documentos pertinentes (por ej.: archivos, mensajes electrónicos, imágenes escaneadas). Esto resulta de suma utilidad cuando el caso se mantiene activo por largo tiempo e involucra a más de un funcionario o ubicación. Los funcionarios consulares pueden, pulsando el ratón, mostrar un resumen de toda la actividad del caso. La vista general cronológica del caso incluye notas, contactos y tareas completadas.

Una función de comunicador de caso permite tomar medidas coordinadas entre funcionarios consulares en las misiones y la sede central. Esta función permite alertar al personal cuando se les solicita tomar una acción, lo que permite una gestión adelantada de los casos. El usuario puede asignar prioridad a la notificación, de modo que se tomen medidas inmediatas o la misma sea sólo para fines de información. Los administradores de caso y el personal de misión relacionado en el extranjero pueden transferirse los casos asignados entre sí.

La capacidad flexible de generación de informes permite a los usuarios elegir los criterios relevantes y generar reportes que pueden ser vistos de manera preliminar y luego impresos como PDF o en otros formatos elegidos, para así satisfacer las necesidades administrativas y operativas. Puesto que todas las entradas se capturan en tiempo real, estos informes siempre contienen la información consolidada más reciente, y permiten que los gestores manejen su carga de trabajo y planifiquen los recursos de manera idónea.



AssistReach también ayuda al personal de la sede central con el rastreo y la evaluación de factores de desempeño como el tiempo dedicado a un caso, el cumplimiento de las normas de servicio y otras actividades consulares. Esta función de gestión de los recursos facilita la recopilación automática de información, en parte gracias a las actividades ingresadas en otros módulos, y proporciona datos sobre la carga de trabajo de la misión para hacer posible la preparación de informes a nivel de misiones.



## LAS VENTAJAS

- El establecimiento de una memoria corporativa sobre todos los casos y un historial completo de los casos a medida que se desarrollan.
- La elaboración flexible de informes de gestión mediante una función mejorada de recuperación de información en tiempo real y de informes sobre tipos de servicio y caso.
- La mejora de las operaciones consulares mediante la transferencia de casos, la función de búsqueda mejorada y un amplio respaldo a los cambios comerciales (capacidad de configuración y personalización por parte del cliente).
- La reducción de solicitudes rutinarias de información entre la sede central y las misiones o entre misiones.
- La normalización de procedimientos de gestión de caso, para alcanzar niveles de servicio uniformes.
- Seguridad consular mejorada mediante control de acceso, autenticación y autorización según la función de la persona.
- Capacidades ampliadas para compartir información
- Solución comprobada, de costo conocido.
- En varios idiomas.
- Aprovecha las experiencias y lecciones consulares adquiridas desde 1993 mediante la interacción con los clientes.
- Creado para las características únicas del entorno consular



#### ACERCA DE WORLDREACH SOFTWARE CORPORATION

WorldReach Software Corporation es el proveedor líder de soluciones para la gestión de casos consulares. Desde 1993, gobiernos nacionales han utilizado los productos WorldReach para fines de asistencia consular, crisis consular y emisión de pasaportes en el extranjero. Los productos WorldReach se usan bajo licencia en más de 850 misiones, con más de 3000 usuarios diarios en Ministerios de Relaciones Exteriores que incluyen: Canadá, Reino Unido, Holanda, España, Nueva Zelanda e Irlanda.

WorldReach Software Corporation  
Un socio consular reconocido

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

[www.worldreach.com](http://www.worldreach.com)

AssistReach™, CrisisReach™, y PassportReach™ son marcas comerciales de WorldReach Software Corporation  
WorldReach Software© es una marca comercial registrada de WorldReach Software Corporation

© 2010 WorldReach Software. Reservados todos los derechos.

WorldReach Software no asume responsabilidad alguna por la exactitud de la información presentada, la cual está sujeta a cambios sin previo aviso.