**Taller Virtual para diálogo y consulta sobre buenas prácticas en materia de sistemas/plataformas de registro de actuaciones consulares y casos de protección consular a sus nacionales en el exterior.**

**Participantes:** El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Secretaría Técnica de la CRM.

**Temas Abordados:**

* Contextualización del taller virtual en el marco de la CRM.
* Presentación por parte de Guatemala, Honduras y México sobre sus sistemas/plataformas de registro de actuaciones consulares y casos de protección consular a sus nacionales en el exterior.
* Espacio para plantear preguntas.
* Conclusiones y cierre del evento.

**Apertura de Taller:**

* La ST consulta si se pueden grabar las presentaciones dado que es un taller virtual y se considera que se podrían colocar en la página web y así darle acceso a otros funcionarios de delegaciones que no pudieron participar de la reunión virtual para compartirlo posteriormente con los mismos Países Miembros de la CRM, se solicita que si hay alguien en contra a esta propuesta se pronuncie.
* El Salvador toma la palabra y menciona que no tiene ningún problema con la propuesta de la ST.
* La ST menciona que ya que no hay nadie en contra de esta propuesta se grabará la reunión y posteriormente se enviará a los Países Miembros para que puedan acceder al video.
* La ST hace una segunda consulta si se estaría de acuerdo en invitar a conectarse a esta sesión a la Sociedad Civil, quienes ya se han entrevistado con la PPT de El Salvador quienes a su vez han solicitado a la ST que consulten a los Países Miembros si están de acuerdo con su participación en este taller virtual.
* El Salvador expresa estar de acuerdo con la participación de la Sociedad Civil en el encuentro, sin embargo menciona que debido a que solo hay 3 delegaciones conectadas, cuál va a ser el mecanismo para compartir con los Países Miembros lo que sucede en el taller y la consulta realizada.
* La ST considera que debido a que no hay oposición de las delegaciones conectadas, puede abrirse la posibilidad a la Sociedad Civil de que participe, y posteriormente se informaría a los países que no participaron del Taller Virtual sobre la invitación que se le hizo a la Sociedad Civil de participar en este evento. Asimismo, reconoce que va en línea con lo que se discutió en la CRM en Honduras, y con los acuerdos que se tuvieron en relación a abrir un poco más la CRM a la Sociedad Civil, Adicionalmente el evento es principalmente un taller informativo donde no se estarían tomando acuerdos demasiado sensibles. Puesto que se dificultó un poco hacer la consulta a los 11 países por diversos motivos, se informará a los países que en la reunión no se presentó ningún problema con la participación de la Sociedad Civil y la ST asumirá la responsabilidad en caso de que existiese objeción de algún país que no se conectó.
* La ST menciona que se le va a comunicar a la RROCM la posibilidad de conectarse para este taller virtual.
* La ST menciona que se está a la espera que se conecte Guatemala para hacer las presentaciones en orden alfabético, pero dado que no están conectadas se solicita a Honduras que inicien con su presentación.
* Debido a que Honduras tiene problemas técnicos, la ST solicita a México que inicie con su presentación.
* La ST inicia mencionando que la idea del taller es dar cumplimiento al punto definido en la Red de Funcionarios de Enlace de Protección Consular, concretamente a la idea de poder ahondar en las presentaciones que se hicieron durante la reunión de la CRM en torno a buenas prácticas en materia de sistemas o plataformas de registro de actuaciones consulares y casos de protección consular con nacionales en el exterior, en dicha ocasión presentó Guatemala, Honduras y México, la idea era poder ahondar más en un taller virtual que después sirviera un poco para que le resto de países conocieran mejor estos sistemas.
* Se deja la palabra a México para su presentación.

**Presentación de México**

* México inicia con la presentación del Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), el cual es con el que actualmente se hace el registro, gestionan y dan seguimiento a los casos de protección en todo el mundo. Aunque este es el sistema con el que se sigue operando y se le pueden hacer algunas modificaciones para hacerlo más práctico, ya se considera superado por la realidad actual de la atención de casos, en ese sentido se está en un proceso de proceso de construcción del siguiente sistema integral de protección consular, o al menos ya se tiene esquematizado lo que sería un sistema ideal de protección consular.
* El SIPC actual tuvo su primera versión en 2001, el cual permite registrar los casos y darle seguimiento en el tiempo real, todas las representaciones de México en el mundo tienen acceso a este sistema. En ese sentido, la herramienta ha permitido que sin importar diferencias de horarios se puedan registrar casos y se les pueda dar el oportuno seguimiento.
* Se ha visto que este sistema acelera la atención de solicitudes y seguimientos y además ayuda a monitorear todas las necesidades de protección y a evaluar el desempeño de las representaciones. Lo que permite medir casos atendidos y el número de seguimiento que se le está dando a cada caso. Lo cual es importante debido a que hay algunas representaciones que atienden más casos o dan seguimiento a un mayor número de casos, esto permite medir para efectos de las oficinas centrales cómo repartir mejor los recursos y materiales humanos en el terreno.
* Como contexto general se comenta que se ha visto que la información se tiene que poder consultar, hay varias opciones de los campos que se pueden cruzar para poder obtener estadísticas fidedignas, estadísticas variables y estadísticas en tiempo real. Se intentó mostrar la presentación de Power Point para presentar cómo es el SIPC actual y cuál es la propuesta de nuevo SIPC, no obstante hubo problemas técnicos para compartirla.
* Se mencionó también que el sistema ha permitido dar una metodología uniforme para la atención de casos. Es importante que todos los sistemas vayan acompañados de un especie de decálogo de cómo deben ser alimentados los casos.
* El sistema otorga claves con distinto nivel de accesos, hay un nivel administrador en cada una de las representaciones y este administrador puede decidir a quien más darle las claves de acceso al sistema y además puede también alimentar cierta información. Luego están las claves de usuarios que lo que pueden hacer es dar de alta los casos, darle seguimiento a los mismos, sacar estadísticas, entre otras funciones. Pero es importante hacer notar que cada usuario debe estar capacitado.
* Se debe tomar en cuenta que no solo el desarrollo del sistema es importante, sino que de manera paralela se debe generar el modelo de capacitación en línea que se va a querer usar para que las personas que utilizan el sistema, puedan saber cómo se dan de alta los casos, como se registran y como se tiene que ir dando el seguimiento, además también sería bueno que se pueda desde las oficinas centrales tener cierto control de cómo se quiere que se alimenten los casos en el sistema.
* En el sistema de protección actual uno de los principales problemas es que la unidad de medición son casos y no personas. Es decir, que si llega una persona mexicana solicitando asistencia en el consulado lo que se hace es dar de alta su caso, catalogarlo en alguno de los ámbitos, según la asistencia solicitada, si esa misma persona hace una solicitud para otro tipo de caso se contabiliza doblemente y solo las oficinas centrales pueden determinar que se trata de la misma persona porque el sistema no permite dar de alta un caso sin la información básica biográfica, por lo que el conteo al final en estadísticas va a generar únicamente el número de casos que se están atendiendo y no el número de personas a las que se les está dando la atención. Este es el primer cambio que se requiere que refleje el nuevo SIPC, que este alineado a la persona y que a partir de esa persona se deriven los distintos tipos de asistencia y protección consular que se le están dando.
* Se debe contar con un manual actualizado para el uso de estos sistemas que se pueda consultar en línea.
* En materia de transparencia, se debe hacer el sistema de protección con tantos campos de información como sea posible, de modo que cuando se reciban solicitud de transparencia se puede atender de manera más eficiente y práctica, esto también permite que la gente pueda tener acceso rápido en línea a mucha información. Sin embargo, actualmente para generar esta información se requiere que lo hagan los funcionarios lo cual utiliza muchos recursos.
* Se menciona además que toda la información que se tienen el e SIPC esta albergada en Plataforma México que es el sitio de seguridad nacional de datos y toda la información de las personas que se atienden es confidencial, los datos personales son confidenciales, pero si se comparten estadísticas.
* En el SIPC además de albergar la información de los casos de protección, se alberga el sistema de registro de panamericanos en el exterior como herramienta para promover la cultura de viajero responsable. Lo cual es una iniciativa que cada vez más llevan a cabo los países, a fin promover más herramientas preventivas para quienes viajan por motivo de negocios y turismo, en ese sentido se determinó que el sistema de protección consular tiene que poder conectar a este viajero que dio su información voluntariamente para que en caso de que haya algún tipo de desastre natural en el país donde vaya se puede contactar rápido y poder tener esta información disponible a partir del SIPC.
* Es necesario que estos nuevos procesos que se han ido desarrollando a través de los años se puedan registrar adecuadamente en el SIPC y se puede generar rápido información ya analizada, de modo que se puede rescatar información en otras bases de datos.
* Cuando un país se está enfrentando a un cambio en la política migratoria o nace un nuevo procedimiento o programa, se debe poder incluir en la plataforma nuevos rubros para tener un conteo exacto de persona que califican bajo este nuevo procedimiento. Otro elemento que debe tener un SIPC ideal, es el modo de mapear exactamente por donde pasa una persona también para conocer los circuitos migratorios, no solamente caso por caso sino por región de origen, por donde cruzan por donde están siendo detenidas y cuales están siendo las rutas de retorno, lo cual se puede mapear con un sistema bien planeado.
* Es importante también definir antes de hacer una base de datos o sistema de registros, cuáles son los criterios fijos que se van a capturar, que se va a catalogar como casos de protección, de asistencia consular y casos de orientación, esto permite trabajar mejor con los programas de protección preventiva.
* Se debe definir como clasificar la información. En el caso de México hay rubros que empiezan como un caso civil que puede derivar en un caso penal o migratorio. Lo más importante es que alrededor de la identificación de una persona se pueda ver toda la complejidad y las necesidades que se genera en torno a su caso.
* El Ing. Jesús quien es director de estos temas de sistemas e ingeniero que le dio origen al sistema toma la palabra y menciona que considera que lo mejor es que estos sistemas se trabajen internamente y sean las mismas dependencias que desarrollen los sistemas puesto que son productos hechos a la medida y se le puede dar mayor continuidad y desarrollo, no obstante, esto depende del presupuesto, también se puede contratar a terceros, pero es mejor que trabajen en situ (en el edificio) para poder supervisar mejor el desarrollo.
* México considera que se puede ir pensando en una plataforma regional común (aunque cada país sea el dueño de su información) de modo que se pueda intercambiar cierta información que sea útil para todos los países para compartir estadísticas y peticiones de información y se pueda hacer un análisis regional mucho más profundo.
* La ST le agradece a la delegación de México, y menciona que se apuntó a un tema que se ha venido hablando en la CRM sobre emplear el mismo sistema de información que permitiese eventualmente dar una atención más coordinada o bien facilitar el tema de intercambio de información para poder realizar análisis regionales de manera más sencilla.
* La ST abre la posibilidad a las delegaciones para que plateen sus preguntas a México. Ninguna delegación toma la palabra.
* *La ST plantea dos preguntas: ¿En términos de recursos, cual es la magnitud de los requerimientos que conlleva un esfuerzo de este tipo según la experiencia de México? Y, cuando se hacen procesos de migración de un sistema a otro sistema o de información que está solamente en una base de datos a otra, ¿qué tan complicados son estos procesos entendiendo que muchos de los países de la región ya tienen datos de bases desarrollados a sistemas propios y si se quisiera migrar a un sistema regional o común implicaría ciertos recursos, cuál sería la magnitud de tal esfuerzo?*
* México menciona que no tiene el dato del costo, pero podría averiguarlo y compartirlo. Sobre la migración de la información consideran que si vale la pena hacer una ficha técnica de la características del sistema que cada país tiene para hacer un análisis técnico para identificar si las distintas plataformas pueden integrarse, con el fin de avanzar una migración segura de datos. En relación al desarrollo del SIPC se menciona que para el desarrollo de esta plataforma se contrató de 6 a 8 personas y llevo un tiempo de desarrollo de 6 a 8 meses, si se va a contratar a una empresa se debe mencionar en el contrato que se debe hacer el proceso de migración de información hacia la nueva plataforma para visualizar tiempos y costos.
* La ST abre el espacio para nuevas preguntas y participaciones.

**Presentación de Guatemala**

* Guatemala inicia con su presentación, se presenta el Ing. Evan Rodas y la Sra. Gabriela Lix.
* Se señala que el “Sistema de información y registro de actuaciones consulares” (SIRAC) está basado en un código abierto, y como base de datos se utiliza SQL lo que permite que tengan un despegue muy rápido de la plataforma, de modo que pueden crecer de forma rápida sin estar atado al financiamiento.
* Se menciona que el sistema nació con la ayuda del UNFPA, primero nacieron como un registro para NNA y se basan en un proyecto estadístico. La plataforma genera gráficos y permite acceder a la información en tiempo real y puede desglosar los datos según sea el permiso que tenga del administrador o usuario de consulado para ver datos en Excel o manejar los gráficos. Además tiene una funcional llamada Atel que busca a las personas a través de las bases de datos y permite buscar a una persona por medio de un rango de coincidencias lo cual está conectada a un sistema de mensajería móvil y se puede enviar una alerta a los cónsules o psicólogos con la fotografía de la persona y esta diseñado para servidores con poca memoria y poco espacio por lo que su sistema corre bastante rápido.
* Se comparten las pantallas del sistema para evidenciar como funciona desde el lado del administrador y desde el lado de la persona que estaría dando la atención en el consulado.
* Se muestran las pantallas del consulado de McAllen donde se tiene un registro por meses de la cantidad de NNA divididos en categorías de hombres, mujeres y retornados. Así mismo tienen una función llamada alerta Alba-Kenneth, todavía no se está usando pero es para enviar una alerta de búsqueda de personas.
* La plataforma muestra además los ingresos de cada uno de los trámites y los servicios en los consulados. Se está por lanzar un *app* vinculada a este sistema que genera toda la información de los consulados.
* El sistema tiene también una lista de consulados y se puede ver la información global. Se puede crear un consulado y una embajada desde el propio sistema, sin necesidad de programación, se descentralizó la administración por lo que cada consulado puede resetear su contraseña, crear su propio usuario y puede darle privilegios.
* Lo más importante es que la información se divide en capítulos debido a que es bastante amplia la ficha psicológica, adicionalmente se puede consultar en línea y fuera de línea y se le puede dar continuidad, se puede capturar la información básica de la persona y luego se puede continuar incorporando información por medio de los convenios para compartir información de los registros con otras instituciones, especialmente con los siguientes actores o instituciones por los que van pasando, a las cuales se les da un usuario y pueden consultar la ficha que ya se tiene ingresada desde los albergues e ir incluyendo información.
* El sistema permite ver donde está conectada una persona, un administrador e identificar desde que consulado está conectado.
* Para generar una búsqueda en los registros se puede filtrar con palabras claves, se puede ver un resumen de la ficha y seguir viendo información en los capítulos y se puede generar un PDF con toda la información de esa persona y podría generar un pase especial de viaje a través del sistema, para lo cual pide una autorización, el pase especial se imprime y las personas pueden tomar un vuelo. El sistema puede tomar fotografía de la persona, ingresarla en el sistema e imprimir el pase, cuando un usuario no tiene tantos privilegios no se puede generar un pase especial de viaje.
* La información de consulado de quien realizó la entrevista, y cada una de las preguntas que se realizan generan un informe estadístico que se puede exportar a Excel, también se pueden separar datos de acompañados y no acompañados y generar un informe de lo que ha sucedido en el mes, dependiendo del privilegio del usuario se pueden ver los datos en un gráfico.
* El sistema está diseñado para funcionar en una tableta, en un celular o en cualquier dispositivo móvil, ya que se está utilizando algo que se llama consulados móviles para generar un sistema en tiempo real y permite realizar consultas.
* Se abre el espacio para plantear preguntas.
* *¿El Salvador consulta, como evitan en Guatemala el repetir el caso, pues tradicionalmente los migrantes intentan hacer varias veces las rutas, entonces cada vez que la persona es detenida se puede saber que es recurrente o se cuenta como registro nuevo?*
* Guatemala responde que cada persona que ingresa es un dato nuevo porque cada vez es una acción diferente la que se documenta, se puede hacer una búsqueda para identificar si hay reincidencia de casos, pero en cuanto a la ficha psicológica se necesita que sea un registro nuevo porque cada vez es una historia nueva la que van a tener. Se está complementando además con un sistema que es parte de migración el cual lleva estadísticas con el reingreso de la persona, pero ese es otro sistema complementario a este.
* *La ST consulta, ¿En términos de recursos humanos y financieros cuánto les ha llevado el sistema y si tienen recomendaciones en torno a las dificultades que se presentan?*
* Guatemala menciona que el sistema nació como consultoría del UNFPA y en alrededor de tres meses ya estaba el primer prototipo, se trabajó con la experiencia de los cónsules reuniéndose semanalmente para que aportaran sus insumos, para llegar al punto actual se tomó de 6 a 8 meses, con un costo aproximado de 15 mil a 20 mil dólares y se planean hacer algunas actualizaciones y mejoras en cuanto a la seguridad del mismo.
* Guatemala menciona que adicionalmente, todos los campos de información en las fichas de los casos se realizaron mediante consulta intersectorial, organismos internacionales, sociedad civil y gobierno, para evitar solicitar información que no se va a utilizar, o información repetida.
* El proceso piloto ya trabaja cien por ciento en el consulado de McAllen, en esta semana se tiene una reunión con todos los demás consulados para hacer el despliegue, y con los cambios que se han solicitado.
* *El Salvador consulta, si se puede utilizar el sistema con dispositivos móviles y fuera de línea.*
* Guatemala responde que si puede funcionar fuera de línea en la nueva versión donde se puede llenar el formulario de registro sin estar en línea, y cuando se obtiene internet se sintoniza y se envía los datos que se han tomado fuera de línea.
* Se agradece por la presentación de Guatemala y se abre el espacio para más pregunta.
* *Se consulta si el sistema que utiliza México está conectado a todos los consulados que tiene México.*
* México responde que efectivamente cada representación tiene acceso al sistema, incluso en el territorio nacional, la persona que tiene primero conocimiento del caso lo registra y puede generar petición para que se haga la búsqueda. En cuanto a la localización de personas se tienen recuadros extra de información los cuales son necesarios para buscar una persona incluyendo la opciones de dar informaciones físicas, que pueda ser relevante para localizar a una persona, a lo que los consulados pueden tener acceso.

**Cierre y conclusiones**

* La ST agradece a Guatemala y México por sus presentaciones y comenta que Honduras tiene un problema técnico para hacer su presentación por lo que probablemente se haga una reunión bilateral para que Honduras pueda hacer su presentación y grabarla para incluirla en el video que la ST va a realizar de las presentaciones y compartirlo luego con las demás delegaciones. Posteriormente se abre nuevamente la oportunidad para otras preguntas o comentarios sobre las presentaciones.
* El Salvador menciona que también tuvo algunos problemas durante las presentaciones y consulta si existe alguna forma para que se les reenvíe el link para conocer las plataformas y el sistema que tienen Guatemala y México.
* México menciona que es un poco complicado compartir su plataforma puesto que se deben configurar los equipos, pero pueden compartir una presentación donde puedan ir viendo las pantallas que se utilizan y los pueden invitar a que sus respectivos cónsules se pueden acerca a sus consulados para una demostración en vivo del sistema, si se les comunica cuales consulados estarían interesados se le comenta al cónsul para que los reciban y se les dé una demostración del sistema.
* Guatemala menciona que podrían compartir la presentación en Power Point de las pantallas que se han mostrado durante la presentación.
* El Salvador agradece a Guatemala y México por compartir su información los cuales serán de gran valor para el desarrollo de herramientas, y agradece a la ST y se disculpa porque necesita retirarse pues tienen otro compromiso y agradecerían que Honduras también pueda compartir una presentación con ellos.
* La ST consulta si hay alguna otra participación.
* La ST agradece a Guatemala, Honduras y México por su disponibilidad de compartir la información, y se compromete a enviar la minuta del evento en los próximos días y el acceso para que puedan ver las presentaciones con todos los Países Miembros y se da por cerrado el taller.