

**Zeitschrift:** Panorama suizo : revista para los Suizos en el extranjero  
**Herausgeber:** Organización de los Suizos en el extranjero  
**Band:** 39 (2012)  
**Heft:** 1

**Rubrik:** Noticias del Palacio federal

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 13.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Ayuda para los suizos en el extranjero

**La línea de atención al ciudadano del DFAE descongestiona la central de Berna y la red exterior de las representaciones diplomáticas y consulares de Suiza. Consolidación dinámica de la Helpline y cuatro proyectos adicionales**



Hans-Peter Heiniger

Además de las embajadas y los consulados, primera instancia para informar a los suizos en el extranjero inscritos en una representación suiza y a los suizos residentes en Suiza que están de paso por el extranjero, la línea de atención al ciudadano del DFAE de la Dirección Consular (DC) sirve, desde principios de 2011, como «único punto de contacto» para solicitudes de servicios consulares. Este centro se creó para satisfacer las crecientes necesidades del sector consular y mejorar la efectividad y visibilidad del DFAE hacia el exterior. El personal de la Helpline del DFAE tramita mensualmente más de mil solicitudes, lo que refleja vívidamente la resonancia de este nuevo servicio entre los ciudadanos. Gracias a la gran competencia del personal, los colaboradores de la Helpline pueden responder directamente a la mayoría de las preguntas, lo que permite al personal especializado disponer de más tiempo para atender solicitudes más específicas y complejas. El objetivo es que el resto de las unidades del DFAE y la red exterior se

beneficien cada vez más de la Helpline. Hans-Peter Heiniger, Director de la Helpline del DFAE, habló con nuestra redacción sobre los proyectos en curso.

«PANORAMA SUIZO»: *Desde principios del año 2011 la Helpline del DFAE ha experimentado una evolución fulgurante. ¿En qué fase se encuentra ahora?*

HANS-PETER HEINIGER: Desde principios de 2011 atendemos al ciudadano de lunes a viernes de las 08:00 a las 18:00 horas. En la primera fase empezamos con tres colaboradoras. Desde el 1 de octubre de 2011, la plantilla de la Helpline consta de ocho personas, con lo cual ya estamos en la segunda fase, y tramitamos diariamente solicitudes de lunes a domingo, de las 08:00 a las 18:00 horas.

*¿Cuáles son las etapas previstas para los próximos meses?*

Optimizaremos los servicios, por ejemplo asegurando una formación continua de los trabajadores que trabajan en las diferentes actividades consulares. Desde el principio, nuestro objetivo fue capacitar al personal de la Helpline para atender directamente al menos el 80% de las solicitudes. Gracias a la buena preparación del equipo de la Helpline hemos superado con creces nuestras expectativas. Respondemos a más del 90% de todas las solicitudes, sin tener que reexpedirlas a otras unidades. En la

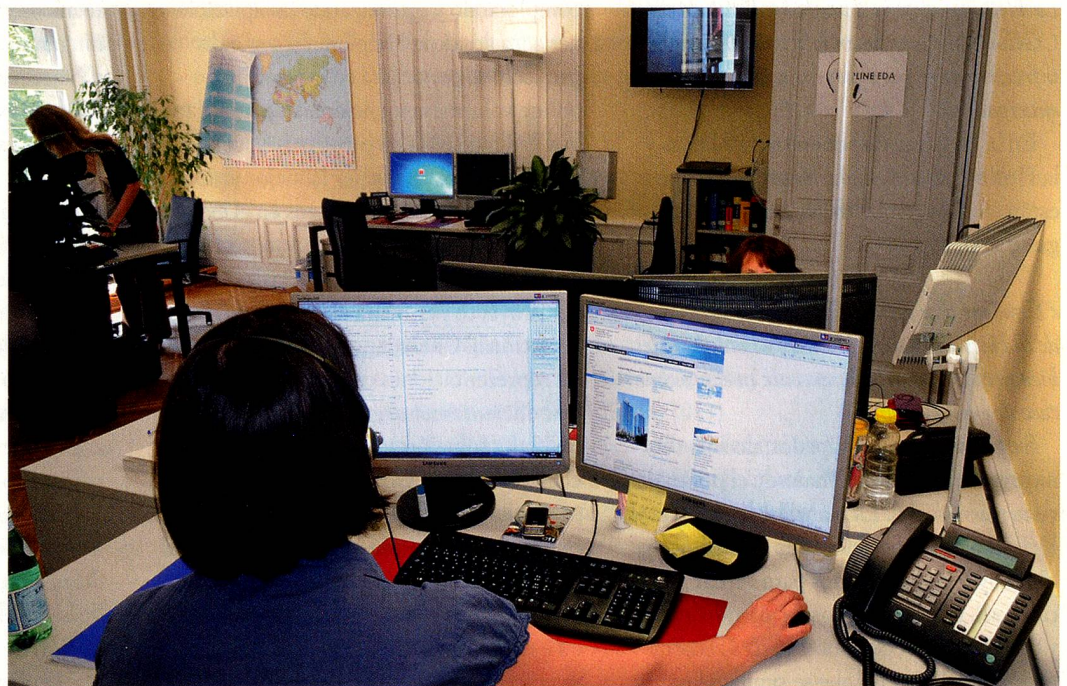
tercera fase ofreceremos un servicio de 24 horas, nos encargaremos del servicio de guardia del DFAE y responderemos desde Berna a las llamadas de representaciones consulares en el extranjero que se realicen fuera del horario laboral. Así aligeraremos parte del trabajo de nuestros colegas de las embajadas y de los consulados generales.

*Seguro que los interesados se alegrarán, pero parece que aún hay obstáculos que impiden llegar a la meta...*

Nuestra meta es, como ya he mencionado, prestar atención al cliente las 24 horas del día. La introducción de este servicio depende de las posibilidades técnicas y organizativas, y de los recursos disponibles que aquí, como en todas partes, son escasos. Trabajamos intensivamente para aproximarnos lo máximo y más rápidamente posible a esta meta, pese a las dificultades de las condiciones generales. Todavía no podemos excluir la posibilidad de que por la escasez de recursos haya aplazamientos en la introducción del servicio de 24 horas.

*¿En qué consiste su oferta actualmente?*

Los clientes, tanto en Suiza, como en el extranjero, pueden dirigirse a nosotros con preguntas o solicitudes sobre servicios consulares. Ofrecemos el mejor servicio posible, conforme a la «Carta de Servicios» que tenemos. Queremos facilitar información competente, pero manteniendo como uno



Personal de la Helpline del DFAE – a la entera disposición de los suizos en el extranjero





de nuestros objetivos primordiales la amabilidad en el trato con los clientes.

*¿En qué se diferencian la Helpline y la Hotline del DFAE, utilizadas para casos de emergencia?*

La Helpline está permanentemente a disposición de nuestros clientes para atender asuntos consulares. En caso de emergencia también tramitamos solicitudes realizadas a través de la Helpline. Sin embargo, si en situaciones de crisis o en catástrofes en el extranjero la Helpline necesita ayuda, podemos movilizar muy rápidamente a los operadores de nuestra Hotline. Así, según las necesidades, el ciudadano será derivado a la Helpline o a la Hotline (para búsquedas de personas o respuestas al respecto). En cualquier caso, el número siempre es el mismo: +41 (0) 800 24-7-365.

*La prensa decía que durante las manifestaciones de los camisas rojas de Tailandia en mayo de 2010, el DFAE envió desde Berna 36.000 e-mails y SMS. ¿Participó la Helpline en esa acción?*

Entonces todavía no existía la Helpline. Fue el Centro de Gestión de Crisis (CGC) el que prestó el servicio. La Helpline se ocupará en el futuro de estas noticias, siempre en estrecha colaboración con el CGC y las representaciones consulares en el extranjero.

*La Helpline aligerará también el trabajo del CGC. ¿Cómo pondrá en funcionamiento la infraestructura para futuras acciones de tal envergadura?*

En la Helpline disponemos de 8 líneas y la Hotline puede activar hasta 16. Ambas están en el mismo edificio, en la Bundesgasse 32 de Berna.

*¿Y qué me dice de la infraestructura técnica de la Helpline y de la Hotline? ¿Están ustedes bien preparados para intervenir en el próximo caso de emergencia?*

Sí, estamos bien equipados, no sólo técnicamente, sino también desde el punto de vista psico-social. La plantilla de nuestra Helpline y los operadores de la Hotline están muy bien preparados para actuar en casos así, gracias a cursos de introducción y de formación continua y cursos recordatorios anuales en los que se simulan las más diversas situaciones.



*¿En qué consiste exactamente la planificada «Guichet virtuel», es decir la ventanilla virtual? ¿Y en qué medida afecta a la Helpline?*

Los suizos que están de paso en el extranjero todavía no pueden inscribirse online. Este es uno de los cuatro proyectos del servicio de atención al ciudadano que queremos poner en marcha de aquí a la primavera de 2012. Tenemos acceso a los datos de los suizos en el extranjero inscritos en representaciones consulares, así que, como mencioné anteriormente refiriéndome a Tailandia, en situaciones de emergencia podemos enviar en cualquier momento e-mails y SMS. Por eso, hacemos continuamente un llamamiento para que los suizos en el extranjero se inscriban y actualicen los datos depositados en la embajada o el consulado.

*La Helpline tiene cuatro proyectos en curso, ¿de qué se trata exactamente?*

Con el primer proyecto deseamos seguir completando y optimizando las aplicaciones actuales de la Helpline. El segundo proyecto se concentra en la inscripción online voluntaria mencionada, para suizos que están de paso en otros países, con la que esperamos mantener la mejor visión posible del conjunto de suizos en el extranjero que pudiesen verse potencialmente afectados en casos de crisis. El tercer proyecto permitirá al Centro de Atención al Ciudadano de la DC y a todas las representaciones en el extranjero, enviar eficientemente grandes cantidades de SMS. La solución actual, como quedó claro con el ejemplo de Tailandia, tiene sus limitaciones. Con el cuarto proyecto quisiéramos maximizar el servicio de nuestra telefonía a través de un «call center», más moderno y con un mejor rendimiento. Ya están en marcha algunos proyectos menores, como el acceso a la Helpline del DFAE a través de Skype.

*¿Cómo ve el futuro de la Helpline del DFAE a largo plazo?*

Tras un exitoso lanzamiento a principios de 2011 con el «Single Point of Contact» hemos dado un decisivo paso adelante en lo que se refiere a la proximidad y amabilidad en el trato con los clientes. Gracias al altamente cualificado y motivado equipo de la Helpline, seguiremos ofreciendo el mejor servicio al ciudadano y aligeraremos la carga de trabajo de las unidades específicas de la central y de nuestras embajadas y consulados.

Entrevista: Mitarbeiterzeitung EDA  
Adaptación: Thomas Kalau

## Primer ensayo de voto electrónico en elecciones nacionales

**Con motivo de las elecciones al Consejo Nacional de 2011, cuatro cantones pudieron ensayar con éxito el voto electrónico. 3562 electores suizos en el extranjero, registrados en Basilea-ciudad, San Gall, Los Grisones y Argovia votaron electrónicamente.**

No se ha registrado ningún incidente en los ensayos con el voto electrónico realizados en cuatro cantones, según un comunicado de la Cancillería Federal. Los retos técnicos y logísticos fueron superados sin ningún problema en todos estos cantones. El voto electrónico en las elecciones al Consejo Nacional de 2011 puede considerarse un éxito, escribe la Cancillería Federal.

Unos 22.000 suizos en el extranjero tuvieron la oportunidad de votar electrónicamente en el primer ensayo del E-Voting en las elecciones al Consejo nacional. Según el cantón, hasta un 53,1% de los electores votó así. (Para más información sobre el comportamiento electoral de los suizos en el extranjero, véanse también las páginas 16-17)

Según la actual situación jurídica, cerca del 90% de los suizos en el extranjero podrían beneficiarse del E-Voting. Se trataría de los ciudadanos suizos domiciliados en un Estado de la UE o en uno de los 45 Estados que firmaron el Acuerdo de Wassenaar (www.wassenaar.org), que regula, entre



otros, la codificación de la transmisión de datos en Internet, fundamental para el uso del E-Voting.

#### Hito en la introducción del voto electrónico

Con la primicia del voto electrónico en elecciones nacionales se ha alcanzado la segunda fase del E-Voting. El proyecto se lanzó en 2000; desde 2004 se han realizado ensayos en diversos comicios federales. En 2007, el Consejo Federal y el Parlamento decidieron introducir paulatinamente el voto electrónico, para el cual se previeron cuatro fases:

1. Voto electrónico en votaciones,
  2. Voto electrónico en elecciones,
  3. E-Collecting (firma electrónica para iniciativas y referendos) y
  4. Firma electrónica de proyectos de ley
- Actualmente participan 13 cantones en este proyecto.

Las positivas experiencias del E-Voting en las elecciones de 2011 reafirman a la Confederación en su decisión de que en las elecciones al Consejo Nacional de 2015 gran parte de los electores suizos en el extranjero

puedan votar por Internet. Las experiencias de los últimos años serán evaluadas en los próximos meses por la Cancillería federal. El próximo informe del Consejo federal sobre el voto electrónico está previsto para el año 2013. (Véase la página 17: Petición de la Organización de los Suizos en el Extranjero)

## En el punto de mira de las observaciones electorales de la OSCE

Del 10 al 28 de octubre de 2011, un equipo formado por nueve expertos de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE) observó el proceso electoral en Suiza. Los expertos se interesaron sobre todo por el voto electrónico, porque esta tecnología es relativamente nueva y sólo se usa en proyectos piloto de algunos países participantes. Está previsto que el informe de la OSCE sobre las elecciones al Consejo nacional de 2011 se publique unos dos meses después de la fecha de celebración de los comicios ([www.osce.org/odihr/elections/Switzerland/83755](http://www.osce.org/odihr/elections/Switzerland/83755)).

## Agradecimiento de la Dirección Consular

La Dirección Consular del DFAE agradece sinceramente a los suizos en el extranjero quienes participaron en el sondeo de la FORS (Swiss foundation for research in social sciences) de la Universidad de Lausana sobre el comportamiento electoral de los suizos en el extranjero en el escrutinio. Los resultados de este sondeo se publicarán en la primavera de 2012. Les mantendremos informados al respecto.

## Nota

No olvide comunicar su dirección de e-mail válida y el número de su teléfono móvil a la embajada o al consulado general que le corresponda.

Inscríbase en: [www.swissabroad.ch](http://www.swissabroad.ch) para no perderse la lectura de «Panorama Suizo» ni los comunicados y boletines informativos de su representación consular. En cualquier momento podrá leer o imprimir la edición más actual de «Panorama Suizo», así como los números anteriores, consultando el sitio web: [www.revue.ch](http://www.revue.ch) o bien a través de los enlaces a la revista que encontrará en las páginas web de las embajadas y los consulados suizos.

#### ELECCIONES Y VOTACIONES

El Consejo Federal decidió, en su sesión del 9 de noviembre de 2011, someter a votación el 11 de marzo de 2012 las siguientes propuestas:

- Iniciativa popular del 18 de diciembre de 2007 «¡Frenemos la construcción desmedida de segundas residencias!»;
- Iniciativa popular del 29 de septiembre de 2008 «Desgravaciones fiscales de cuentas de ahorro para medidas arquitectónicas de protección medioambiental y ahorro energético en viviendas propias (Iniciativa Ahorro-Vivienda)»;
- Iniciativa popular del 26 de junio de 2009 «6 semanas de vacaciones para todos»;
- Decreto federal del 29 de septiembre de 2011 sobre la regulación de los juegos con dinero en favor de organizaciones sin ánimo de lucro (Contraproyecto de la iniciativa popular «Por la inversión de los beneficios de los juegos de dinero en favor del bienestar social») y

- Ley federal del 18 de marzo de 2011 sobre el acuerdo sobre los precios de los libros (BuPG).

En la página 13 encontrará más detalles sobre estas propuestas. Las fechas de los comicios para el año 2012 son: 11 de marzo, 17 de junio; 23 de septiembre y 25 de noviembre.

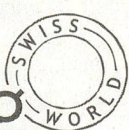
#### INICIATIVAS POPULARES:

Desde la última edición de «Panorama Suizo» se han lanzado las siguientes iniciativas populares federales (entre paréntesis se indica la fecha límite de recogida de firmas):

- «Por una economía para todos» (01/05/2013)
- «Lobos, osos y lince» (11/04/2013)
- «Salvemos nuestro oro suizo» (Iniciativa del oro) (20/03/2013)
- «Por una Suiza neutral, cosmopolita y humanitaria» (iniciativa en pro de la neutralidad) (13/03/2013)

En la página web de la Cancillería Federal [www.bk.admin.ch](http://www.bk.admin.ch) encontrará la lista completa bajo el título: Politische Rechte/Volksinitiativen (Derechos políticos/iniciativas populares).

Anuncio comercial

  
**swissworld.org**  
Your Gateway to Switzerland

RESPONSABLE DE LOS COMUNICADOS OFICIALES DEL DFAE:  
JEAN-FRANÇOIS LICHTENSTERN, RELACIONES CON LOS SUIZOS DEL EXTRANJERO  
BUNDESGASSE 32, CH-3003 BERNA  
TELÉFONO: +41 800 24 7 365  
[WWW.EDA.ADMIN.CH](http://WWW.EDA.ADMIN.CH), MAIL: [HELPLINE@EDA.ADMIN.CH](mailto:HELPLINE@EDA.ADMIN.CH)