

# Cuidar de los nuestros: el fortalecimiento de la diplomacia consular de Gran Bretaña\*

*William Hague*

Como secretario de Estado de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth he pronunciado muchos discursos acerca de nuestro enfoque de la política exterior, nuestro trabajo por la paz y la seguridad internacionales y nuestro énfasis en la diplomacia comercial. Hoy, quisiera describir lo que estamos haciendo en una esfera vital en la labor del Ministerio, pero que rara vez recibe tanta atención: el fortalecimiento de la diplomacia consular de Gran Bretaña.

Cuando un avión de Air France cayó en el Océano Atlántico y 228 personas murieron, el personal consular británico y la policía trabajaron arduamente para identificar a las ocho víctimas británicas entre escombros y restos de cuerpos humanos.

Cuando el peor huracán de la historia de México se desencadenó, el personal del Ministerio luchó contra carreteras inundadas, árboles caídos y cables eléctricos enmarañados para llegar a Cancún a ayudar a evacuar a nueve mil ciudadanos británicos.

---

\* Transcripción del discurso "Looking After our Own: Strengthening Britain's Consular Diplomacy", pronunciado por William Hague, ex ministro de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth de Reino Unido, en el Ministerio de Relaciones Exteriores, Londres, 4 abril de 2012. Traducción de Rafael Segovia Albán, CM Idiomas, para la *Revista Mexicana de Política Exterior*.

Y el año pasado, en Bangladesh, el personal del Ministerio rescató a cuatro niñas de matrimonios forzados en un solo día y las devolvió en condiciones de seguridad a Reino Unido, incluida una pequeña que había estado encadenada a su cama.

Como demuestran estas historias, el trabajo consular es un asunto muy personal. Toca las vidas de los ciudadanos británicos en circunstancias difíciles y a veces extremas. Es la única forma en que la mayoría de las personas entran en contacto con el Ministerio, y es una de nuestras principales responsabilidades como dependencia.

Cuando llegamos al gobierno concentramos nuestros objetivos en tres prioridades:

—En primer lugar, la seguridad: el Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth tiene que salvaguardar la seguridad nacional de Gran Bretaña mediante la lucha contra el terrorismo y la proliferación de armas, y el trabajo para reducir los conflictos.

—En segundo lugar, la prosperidad: hay que construir la prosperidad mediante el incremento de las exportaciones y la inversión, la apertura de mercados, la garantía de acceso a los recursos y la promoción del crecimiento sostenible a nivel mundial.

—En tercer lugar —tema de esta intervención—, el Ministerio debe apoyar a los ciudadanos británicos en todo el mundo por medio de modernos y eficientes servicios consulares.

En la carátula de todo pasaporte británico hay un mensaje: “El Secretario de Estado de Su Majestad Británica pide y exige en el nombre de Su Majestad a todos aquellos interesados, que permitan al portador pasar libremente y sin impedimentos, y prestar al portador la asistencia y protección que sean necesarias”.

Este mensaje expresa la responsabilidad de defender los derechos de los ciudadanos británicos en cualquier parte del mundo. Cuando las personas viajan, nuestra obligación moral no termina en los acantilados de Dover. En casa, el primer deber del gobierno es la integridad y la seguridad de los ciudadanos británicos. En el exterior, es el primer deber del Ministerio, y el trabajo consular, uno de los aspectos que mantiene la seguridad de los británicos.

Doy este discurso porque quiero que la gente entienda mejor el trabajo consular del Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth.

Tenemos funcionando uno de los mejores servicios consulares del mundo, y deseo que hagamos planes para que sea aún más fuerte en el futuro. A propósito, deseo rendir homenaje a todo el personal involucrado, por su extraordinaria dedicación y su compromiso. Este equipo de trabajo ayuda a decenas de miles de ciudadanos británicos a hacer frente a problemas que van desde la desintegración familiar hasta los desastres naturales y las revoluciones. Con frecuencia, su trabajo no recibe el reconocimiento que merece y quiero empezar a corregir esa situación.

Los ministros de Relaciones Exteriores no suelen dar discursos sobre este tema. De hecho, me han dicho que soy el primero en hacerlo.

Una de mis prioridades personales es el fortalecimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth como institución en el largo plazo y en todas sus áreas de trabajo.

Quiero que el Ministerio sea siempre un centro de excelencia en el gobierno, que atraiga a los mejores talentos de nuestra sociedad, obligado por un fuerte sentido de identidad y un propósito común; que sea el hogar de las mejores habilidades diplomáticas. Sé que la dependencia en su conjunto aspira a lo mismo.

Esto es bueno para nuestro país, porque una democracia próspera necesita instituciones fuertes. Es bueno para los ciudadanos británicos, porque una diplomacia fuerte ayuda a protegerlos y asegura cosas que a ellos les importan, desde reducir el terrorismo hasta apoyar el empleo. Y es bueno para el mundo, porque significa que nuestro país tiene un papel de liderazgo en la promoción de los derechos humanos y la democracia, y en ayudar a los demás.

Por ello, la necesidad de esforzarse por la excelencia en nuestra diplomacia se aplica tanto al trabajo consular como a todas las otras áreas de la política exterior.

Necesitamos un personal del Ministerio, residente en Reino Unido y contratado localmente, talentoso y altamente calificado, en muchos países diferentes.

Necesitamos un personal que hable el idioma local, que conozca el país desde adentro, que tenga un profundo conocimiento de su gobierno,

su sociedad y sus instituciones, y que sea capaz de utilizar la tecnología más avanzada en forma creativa para ayudar a los ciudadanos británicos, como lo fue en Japón, que utilizó Facebook para localizar a personas desaparecidas tras el tsunami.

Necesitamos un personal valiente, que viaje a zonas de desastre, reconforte a las víctimas de delitos violentos y rastree en los hospitales y las morgues cuando haya ciudadanos nuestros heridos o muertos en el extranjero.

Y necesitamos personal con criterio, que sepa cuándo decir a los ciudadanos británicos que salgan del país, pero que también puedan evitar reacciones exageradas. Durante la Revolución en Egipto, fuimos uno de los pocos países que juzgó con exactitud que los destinos turísticos del Mar Rojo seguirían siendo seguros para los viajeros.

Así, en este discurso explicaré cómo vamos a mantener y fortalecer esta labor en todo el mundo. Pero, en primer lugar, describiré qué es lo que podemos y lo que no podemos hacer.

Si usted es un ciudadano británico y se mete en verdaderos problemas en el exterior, puede acudir al Ministerio para solicitar ciertos tipos de asistencia.

Ayudamos a las personas que han perdido sus pasaportes o necesitan encontrar un médico o asesoramiento legal, o que están en un periodo de duelo en un país que no conocen demasiado.

A menudo las circunstancias son trágicas y tristes: ayudamos al padre o madre cuyo hijo ha sido sustraído por su ex pareja, a la traumatizada víctima de violación; a la familia devastada cuyo hijo se suicidó; al atribulado novio cuya pareja ha sido asesinada, o a la chica o chico indefenso que ha sido obligado a casarse contra su voluntad. El año pasado, la persona más joven a la que prestamos asistencia para rescatarla de un matrimonio forzado tenía tan sólo cinco años de edad. En este momento, nuestros funcionarios consulares se ocupan de tristes casos de vulnerables niños pequeños abandonados por sus familias en ultramar.

Ayudamos a las víctimas de secuestros y a sus familias, manteniendo contacto diario si lo necesitan y con todos nuestros medios diplomáticos para localizar y ayudar a liberar a sus seres queridos. Hacemos frente a

crisis, como atentados terroristas y conflictos, así como a los desastres naturales, y organizamos todo un plan para ayudar en grandes eventos como la Copa del Mundo de Rugby y Euro 2012, a fin de que los aficionados británicos viajen en forma segura.

También estamos ahí cuando los ciudadanos británicos se meten en problemas por romper las leyes locales, ignorando los consejos o cometiendo crímenes que llevan a una pena de prisión y, en los peores casos, incluso a la amenaza de la pena de muerte.

El personal del Ministerio tiene la responsabilidad de proporcionar asesoramiento y ayuda profesionales, sin juzgar, y a tratar a todos justa y equitativamente, sin importar sexo, raza, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, religión o creencia.

Esa imparcialidad y un servicio público esforzado reflejan los valores más altos del Ministerio en su conjunto. Y esto puede significar una gran diferencia para alguien que se encuentre en cualquiera de estas temibles y angustiosas situaciones.

El tipo de cosas que podemos hacer incluyen la emisión de un documento de viaje de emergencia si el ciudadano británico pierde su pasaporte en el extranjero y necesita viajar urgentemente. Brindamos ayuda si es víctima de delitos graves, como la agresión sexual en el extranjero. Si el ciudadano británico se encuentra herido en el hospital, lo visitaremos de ser necesario. Si es arrestado o detenido, también lo visitaremos tan pronto como sea posible después de la detención, si así lo desea. Y si está en la cárcel, en la mayoría de los países lo visitaremos para cerciorarnos de su bienestar, para ayudarlo a comprender el sistema judicial y penitenciario local, para ponerlo en contacto con redes de apoyo y para ayudarlo a encontrar un abogado de habla inglesa. Todos los días hacemos esto en algún lugar del mundo.

Con todo, hay cosas que no podemos hacer, lo que no resulta sorprendente si se tiene en cuenta el contexto.

Los británicos realizan más de cincuenta y cinco millones de viajes al extranjero cada año, y por lo menos seis millones de nuestros ciudadanos viven en el extranjero una parte del tiempo o en forma permanente. En el espacio de un año, alrededor de seis mil ciudadanos británicos son

arrestados, y más de tres mil doscientos cincuenta ciudadanos británicos están, en el mismo momento, en prisión en todo el mundo. Por lo menos diez por ciento de todos los asesinatos de británicos en los últimos dos años tuvieron lugar en ultramar, y en promedio más de cien ciudadanos británicos mueren en el extranjero cada semana.

Como podrán imaginar, esto resulta en una gran demanda de nuestros servicios. De hecho, cada año, dos millones de personas se ponen en contacto con el Ministerio de Relaciones Exteriores para obtener alguna forma de asistencia consular; es decir, más de treinta y siete mil personas a la semana.

Al tomar conciencia de estas grandes cifras, el ciudadano británico podrá entender por qué las embajadas no pueden pagar las facturas, dar dinero o hacer arreglos de viaje, y por qué no podemos organizar funerales o repatriar cuerpos. Nosotros tratamos de cuidar a todos de la misma manera, y de ser coherentes en la ayuda a las personas, ya sean ricos o pobres, famosos o desconocidos.

También tenemos que respetar la ley. Eso significa que no podemos ayudar a entrar en un país si el ciudadano no tiene un pasaporte válido o el visado requerido. No podemos obtener un mejor tratamiento en el hospital o en la cárcel del que se brinda a la población local, y no podemos sacar a nadie de la cárcel. No podemos resolver disputas legales de propiedad o de otra índole. No podemos pasar por alto a las autoridades locales, como la policía cuando está investigando algún crimen. Tampoco podemos dar asesoría legal: los empleados consulares no son abogados.

También hay casos en que funcionarios pierden tiempo y sus escasos recursos con solicitudes absurdas. No es nuestro trabajo, por ejemplo, reservar restaurantes al ciudadano británico que está de vacaciones. Esto, podría pensarse, es obvio. No obstante, resultó ser una sorpresa para la persona que llamaba desde España porque tenía dificultades para encontrar un lugar donde tener su almuerzo navideño.

Si, como un turista británico en Florida el año pasado, usted encuentra hormigas en el departamento que rentó para las vacaciones, no somos nosotros a quien hay que pedir consejo para controlar las plagas. Si tiene dificultades para construir un nuevo gallinero en su jardín en Grecia, como

le sucedió a alguien, me temo que no podremos ayudarle. Igualmente, he de decir que no somos la instancia a la cual recurrir si usted no puede encontrar su dentadura postiza, si su GPS está descompuesto y necesita orientación, si no está satisfecho con su cirugía plástica, si su mermelada no cuaja, si busca una guardería para perros mientras está de vacaciones, si su ganado necesita una revisión, si desea obtener asesoramiento sobre el estado del tiempo, o si desea que alguien, en su lugar, tire una moneda en la Fuente de Trevi porque usted lo olvidó y desea que su matrimonio sea un éxito. Me temo que nuestro compromiso de mantener buenas relaciones con nuestros vecinos no llega al grado de traducir *I love you* en húngaro, como nos lo pidió un turista británico preso del amor. Hay formas más sencillas de encontrar una traducción.

Éstos son sólo unos pocos ejemplos de las extrañas solicitudes hechas a nuestro personal en el extranjero. Las críticas que se han dirigido a veces contra nosotros deben matizarse en ese contexto. Un servicio consular eficaz no significa hacerla de niñera.

Pedimos, por consiguiente, a los ciudadanos británicos que sean responsables, autosuficientes y que tomen precauciones sensatas. Esto incluye seguir nuestra sección de consejos de viajes para “saber antes de ir”, tener las vacunas y visados adecuados, y familiarizarse con las leyes y las costumbres locales. No podemos enfatizar lo suficiente en la importancia de un buen seguro de viaje, ya que no queremos ver más casos dolorosos de familias que se han visto obligadas a hipotecar su casa para pagar una factura de hospital en el extranjero. Si no tienen la necesidad de nuestra ayuda, les pedimos a los ciudadanos británicos que estén dispuestos a pagar por ciertos servicios. La asistencia consular se paga con las cuotas y no con los impuestos, y cuando cobramos una tarifa por un servicio, sólo lo hacemos para cubrir nuestros costos. A cambio, mantenemos una de las más extensas y eficaces redes consulares de cualquier país del mundo.

Tenemos representación consular en más de ciento ochenta países. Más de setecientos cuarenta empleados de tiempo completo trabajan en temas consulares en todo momento, y hay otros 160 trabajadores entrenados en gestión de crisis, listos para desplegarse en todo momen-

to en respuesta a las crisis fuera de nuestras fronteras. El año pasado los enviamos a Nueva Zelanda, Costa de Marfil, Japón, Libia, Egipto, Marruecos, Bahrein y Túnez, para reforzar nuestras embajadas y altos comisionados. Brindamos consejos de viaje en 227 países y territorios, que son consultados por más de ocho millones de personas al año, y damos al público un panorama detallado de los riesgos que pueden enfrentar en todo el mundo.

Además, me siento orgulloso de que no sólo reaccionamos ante los acontecimientos, también llevamos a cabo campañas para cambiar y mejorar las cosas.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth trabaja para modificar las actitudes respecto al matrimonio forzado, para mejorar las condiciones en las cárceles, abolir la pena de muerte y restringir los casos en que se aplica, ampliar el alcance de los derechos humanos, combatir la práctica bárbara de la mutilación genital femenina y disuadir a las personas de cometer crímenes advirtiéndoles sobre las posibles sanciones, todo ello en apoyo de los ciudadanos británicos y de nuestros valores democráticos. Fuimos el primer país en lanzar una sección especial sobre consejos de viaje para los viajeros gays, lesbianas, bisexuales o transgénero, y somos el único país que ha publicado un documento de consejos para víctimas LGBT del matrimonio forzado. Y, cada vez más, damos asesoramiento a los hoteles y a los gobiernos sobre la forma de aumentar la seguridad en las estaciones costeras de África para reducir los riesgos de secuestro.

Si se tiene en cuenta que el año pasado emitimos 345 000 pasaportes; entregamos cerca de dieciocho mil documentos de viaje de emergencia; ayudamos a unos veinte mil británicos que habían sido detenidos, hospitalizados, o cuyos parientes habían muerto en el extranjero, o que habían sido víctimas de algún delito; proporcionamos asistencia presencial a casi medio millón de personas; dimos apoyo escrito a otros 350 000; respondimos casi un millón de consultas telefónicas, asistimos en 356 casos de sustracción de menores; dirigimos el rescate en el extranjero de 205 víctimas del matrimonio forzado; protegimos satisfactoriamente a seis nacionales británicos de la pena de muerte, y ayudamos a otros connacionales después



de las inundaciones en Tailandia y Australia y ante la inestabilidad en Medio Oriente, además de las otras crisis que he mencionado.

Cuando se reflexiona en que todo este servicio se prestó a los titulares de un pasaporte británico, todos los días del año, una semana sí y otra también, a un costo por persona de una y media libra por año durante la vida de un pasaporte de 10 años y sin sobrecargar al contribuyente, y si se observa que además de esto, los ministros están involucrados en muchos casos consulares, reuniéndose con las familias y los miembros del Parlamento y colocando sobre la mesa los casos en sus visitas al extranjero —por ejemplo para oponerse a la lentitud de los procesos judiciales que dejan a los ciudadanos británicos en el limbo—, entonces se puede realmente apreciar que proporcionamos un servicio vital para los ciudadanos británicos, y que los cimientos de nuestros servicios consulares son extremadamente fuertes.

Por supuesto que cometemos errores y a veces las cosas no salen bien. Con tantas decenas de miles de casos, muchos de los cuales son únicos, a veces no tenemos la capacidad, y a menudo, en nombre de sus electores, los miembros del Parlamento se ocupan, con nosotros, de estos casos. En Libia, por ejemplo, se nos criticó el año pasado cuando un avión que debía ir en ayuda de ciudadanos británicos se averió, con lo cual se retrasó la misión. Por supuesto que nos esforzaremos constantemente para mejorar lo que hacemos, y aprender las lecciones de cada crisis importante.

Hemos publicado un informe sobre la experiencia adquirida en el caso de Libia y hemos puesto en práctica muchas de las recomendaciones formuladas por ese informe, incluida la construcción de una mayor resistencia en nuestro sistema consular. Pero también es importante hacer notar que en Libia logramos evacuar a 800 ciudadanos británicos que querían abandonar el país, al igual que a otros mil nacionales de más de cincuenta países.

En general, el Ministerio de Relaciones Exteriores recibe tres veces más mensajes de agradecimiento que quejas o críticas. Que yo recuerde, una experiencia inusual para un departamento del gobierno.

“La vida es imprevisible y me reservó el peor golpe en lo que debería haber sido el mejor momento de nuestras vidas”, escribió un hombre cuya

esposa había muerto en ultramar, en una carta a nuestro embajador y a su equipo: “Hubiera estado completamente perdido de no ser por su asistencia inolvidable y realmente útil”.

Las palabras de una joven mujer a la que ayudamos a hacer frente a una tragedia personal en el extranjero también son típicas de muchos mensajes que recibimos:

Quedé realmente sorprendida por las reacciones de la Embajada y el Ministerio de Relaciones Exteriores. He estado viajando y trabajando en el extranjero durante algo más de ocho años, y hasta este momento nunca había necesitado la ayuda de una embajada. No podría haber imaginado cuánto apoyo y consuelo hay en las personas que hacen este trabajo..., realmente creo que la Embajada y el Ministerio trabajaron más allá de lo que dictaba el deber en mi beneficio y no tengo nada más que agradecimiento para con todos los que fueron parte de ello.

No podríamos hacer este trabajo tan bien como lo hacemos sin otros órganos del gobierno, como el Ministerio del Interior, el Servicio de Identidad y de Pasaportes, el Ministerio de Justicia, la Dirección de Fronteras de Reino Unido, la Fiscalía de la Corona y el Ministerio de Defensa.

Tampoco podríamos hacerlo sin el sector turístico, las organizaciones caritativas, las organizaciones no gubernamentales, las organizaciones de voluntarios y las redes de apoyo locales, o los miembros de las comunidades de expatriados, que dan su tiempo de forma gratuita. Algunos de estos grupos están representados hoy aquí. A ellos les digo que estamos muy agradecidos con todos y que valoramos nuestra relación con ustedes.

Estamos decididos a mantener y fortalecer el trabajo consular del Ministerio en los próximos años. Lo haremos en primer lugar y ante todo manteniendo nuestra área de influencia diplomática y ampliándola en algunos lugares.

Debemos mantener siempre nuestra capacidad de cuidar a nuestros ciudadanos a través del trabajo consular, así como de nuestra diplomacia en términos más generales. No podemos en ningún caso depender total-

mente de otros para que lo hagan. Nuestro gobierno es consciente de ello; es una de las razones por las que estamos ampliando la red diplomática de Gran Bretaña en ciertas partes del mundo y abriendo nuevas embajadas. Por supuesto, buscamos formas de trabajar con otros países, de manera que nuestros ciudadanos obtengan la mejor protección posible donde quiera que se encuentren, lo que incluye acuerdos con países de la Commonwealth y de la Unión Europea (UE).

Los australianos se desplazaron recientemente a grandes distancias para garantizar la seguridad de un ciudadano británico que se encontraba en grave peligro en Papúa Nueva Guinea. La semana pasada ayudamos a volver a casa a un ciudadano de Singapur que se quedó varado en Malí por el golpe de Estado. Y hace poco estuvimos muy agradecidos con Alemania por la evacuación de un nacional británico herido, después de un ataque a turistas en una zona remota de Etiopía en la que murieron cinco personas.

Nos beneficiamos de la disposición de la UE de que los ciudadanos que no cuentan con una embajada propia puedan acudir a cualquier otro Estado Miembro para obtener ayuda. Así y todo, los que piensan que nunca vamos a subcontratar servicios consulares están equivocados. Para nosotros, los servicios consulares seguirán siendo siempre una responsabilidad nacional.

En el seno de la UE, sus instituciones no desempeñan un papel para definir la asistencia consular que los Estados Miembros deberían brindar a sus ciudadanos, o para aportar asistencia consular de primera línea. En estas cuestiones, los gobiernos nacionales son responsables ante sus parlamentos y nos opondremos a la morosidad de la UE en cuanto a sus competencias en este ámbito.

Nos aseguraremos de que nuestra red diplomática esté configurada de la mejor manera para apoyar a los ciudadanos británicos, así como nuestros intereses más generales. Hemos abierto o estamos abriendo nuevas embajadas británicas en Sudán del Sur, Madagascar, Kirguistán, Costa de Marfil, Liberia, El Salvador y, cuando mejore la seguridad, Somalia. Hemos abierto dos nuevos consulados en Canadá y Brasil, y planeamos abrir seis más en las economías emergentes. En Europa, las exigencias cambiantes

de los clientes y las oportunidades de nuevas tecnologías significan que ya no necesitamos grandes oficinas consulares establecidas, por ejemplo, en Florencia y Venecia, donde la mayor parte de los servicios consulares de rutina son prestados por centros consulares en Roma y Milán, o en Funchal y en Lille, donde las solicitudes rutinarias ahora están centralizadas. Este verano de 2012 tenemos la intención de reestructurar nuestros servicios consulares en Nápoles de acuerdo con lineamientos similares.

Además de todas estas mejoras, vamos a implementar seis nuevas medidas para mejorar nuestro servicio. En primer lugar, en verano se abrirá un nuevo centro para la atención de crisis con 50% más personal en comparación con el año pasado, de tal modo que podamos responder a múltiples crisis al mismo tiempo. Vamos a ser capaces de reunir equipos de más de un centenar de personas pertenecientes a todos los sectores del gobierno para coordinar la respuesta a las crisis, con un nuevo centro de gestión de llamadas para los ciudadanos preocupados y las familias con problemas, y con mejor equipo audiovisual y de tecnologías de la información. En segundo, vamos a configurar una nueva red de centros de contacto a los que la gente pueda llamar, que brindarán cobertura de día y de noche; de este modo liberaremos a más personal de primera línea para hacer frente a los casos difíciles. En tercero, vamos a aumentar nuestra capacidad de respuesta a las crisis en Medio Oriente, África del Norte y Sur de Asia, con la creación de un nuevo equipo de despliegue rápido, disponible las 24 horas, los siete días de la semana, listo para ser enviado a ayudar a los ciudadanos británicos donde sea necesario.

En cuarto, a finales de 2012 se implementará un nuevo sistema de registro móvil para los ciudadanos británicos atrapados en una crisis, que permitirá a las personas inscribirse en el Ministerio de Relaciones Exteriores por medio de mensajes de texto desde sus teléfonos móviles. En quinto, estamos liberando recursos y haciendo que nuestros servicios sean más accesibles poniéndolos en línea donde es posible. De esta suerte, se reducirán las colas y las llamadas de teléfono innecesarias.

Por último, en sexto lugar, vamos a incrementar nuestra atención a las personas vulnerables, de modo que se reduzca la brecha entre la ayuda que tendrían en Reino Unido y la que puedan recibir en el extranjero. Ya

hemos tomado medidas para garantizar que si alguien está en un “estado de *shock*” por un homicidio o asesinato en el exterior, recibirá ayuda práctica del Servicio de Apoyo a Víctimas de la Oficina Nacional de Homicidios, para acceder a servicios tales como el viaje, el traslado y la repatriación de los restos. Queremos construir nuevas alianzas para extender este tipo de ayuda a otros predicamentos y para apoyar a las víctimas de otros delitos graves, como la violación y otras agresiones con lesiones que puedan poner en peligro su vida, y para las personas con problemas de salud mental.

Por lo tanto, éste será nuestro enfoque: mantener y ampliar nuestra red diplomática, de tal manera que estemos en el lugar correcto para ayudar a los ciudadanos británicos. Incrementar nuestra capacidad de responder a las crisis, y nuestra accesibilidad para el público. Utilizar la tecnología más avanzada para ayudar a los ciudadanos británicos a obtener la información que necesitan lo más rápidamente posible. Y capacitar a nuestro personal con el máximo nivel de calidad, de manera que los ciudadanos británicos, incluidos los más vulnerables, tengan el mejor asesoramiento y apoyo posibles.

En dos años en el Ministerio, he llegado a ver que el trabajo consular caracteriza la mejor parte de la institución y los valores que ésta representa, incluyendo el compromiso de servicio público, la equidad y la imparcialidad.

He visto el ingenio y la determinación de nuestro personal para superar los problemas, su voluntad de ir más allá, y los recursos y la valentía con que, una y otra vez, hacen frente a cualquier imprevisto.

Todas estas cosas me hacen sentir orgulloso del Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Commonwealth, y tener una gran confianza en lo que podremos lograr en el futuro, además de la certeza de que la institución realiza una función indispensable para el público británico. En este ámbito, como en tantos otros, se trata, en fin de cuentas, de un servicio en el que se puede confiar y del que nunca se podría prescindir.