

Informe de la Plataforma Ciudadana de la Costa Oeste (PCCO) sobre el servicio prestado por la Cónsul Honoraria de Vancouver

La Plataforma Ciudadana de la Costa Oeste (PCCO) ha realizado un estudio para valorar la experiencia de los españoles residentes en la Columbia Británica con respecto a los servicios prestados por la Sra. Anabel Barrado, cónsul honoraria en Vancouver. Los datos se han obtenido a través de un cuestionario, comentarios en redes sociales y de los correos electrónicos recibidos por nuestra plataforma.

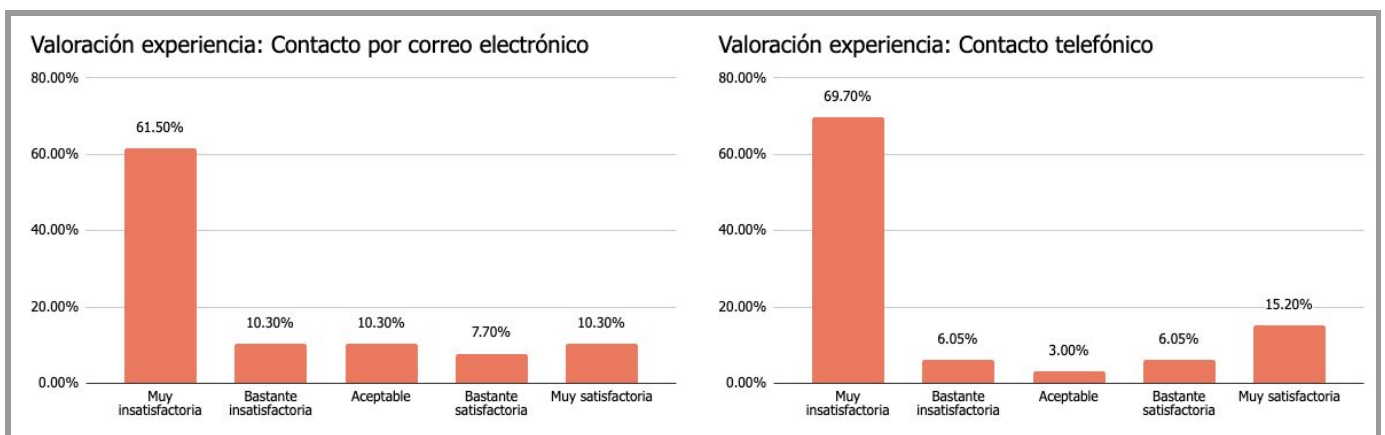
1. SERVICIOS PRESTADOS: VALORACIONES Y QUEJAS

En el artículo 14.2 del [Real Decreto 1390/2007](#) del 29 de octubre para el Reglamento de los Agentes Consulares Honorarios de España en el extranjero, se indica que estos están especialmente facultados para prestar la asistencia y protección consular debida a los nacionales españoles.

La PCCO ha puesto a disposición de la comunidad un cuestionario, publicado en redes sociales el 7 de Octubre de 2019, donde se pedía a los usuarios que valorasen la actuación de la cónsul honoraria atendiendo a los principales servicios consulares prestados: contacto telefónico, contacto por correo electrónico, servicio de emergencia, apoyo en trámites consulares y trato. Además se les pedía que indicasen cuáles eran sus principales quejas acerca de su servicio.

1.1. Comunicación telefónica y por correo electrónico

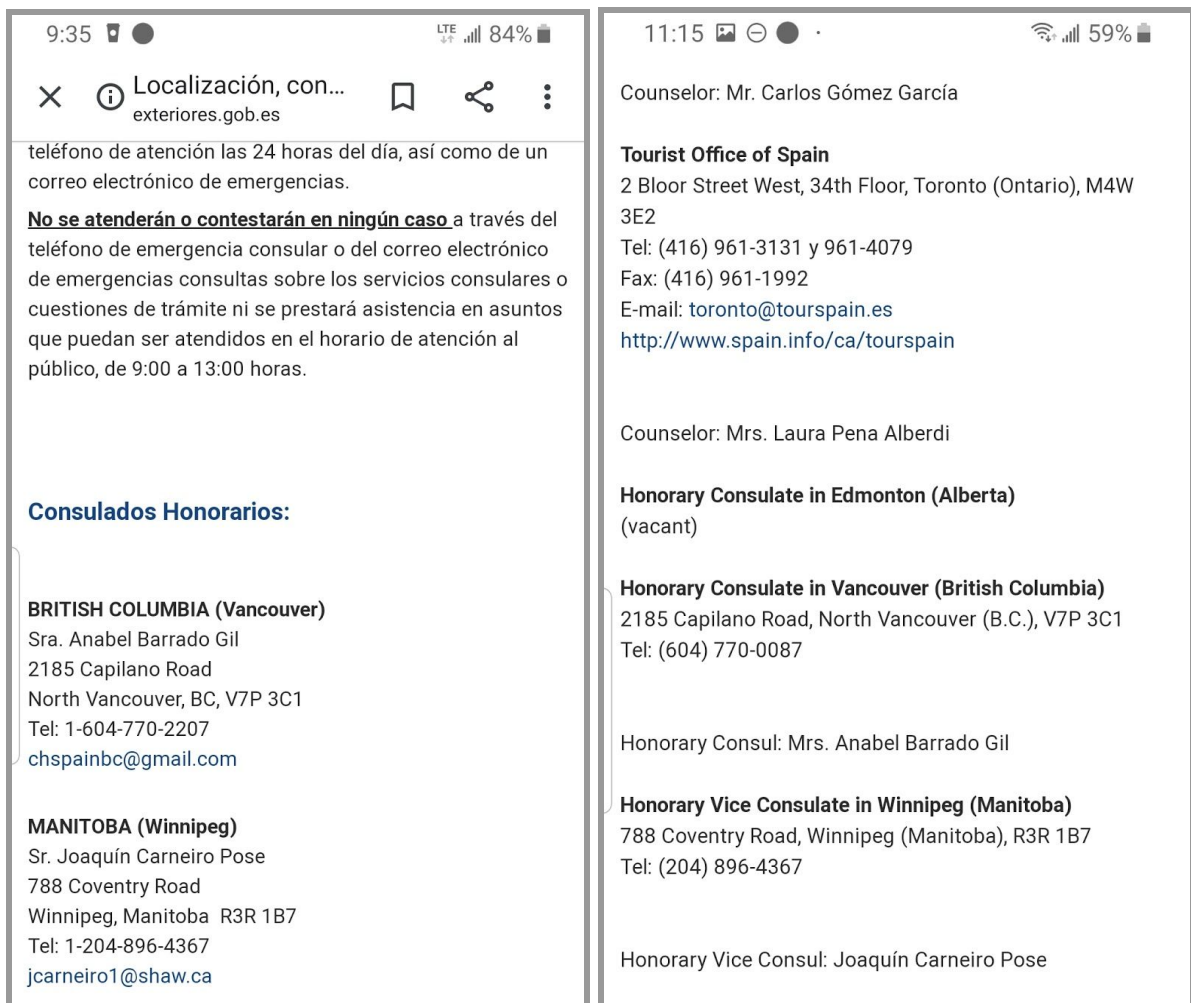
Tal y como se puede comprobar en los siguientes gráficos, la percepción que nuestra comunidad tiene sobre la asistencia y protección que reciben de la cónsul honoraria es bastante negativa. El principal problema es la falta de comunicación, en la que destaca el alto porcentaje de insatisfacción con respecto a las comunicaciones fallidas a través de correos electrónicos (61.50%) y/o llamadas telefónicas (69.70%).



En la inmensa mayoría de las ocasiones, las llamadas que realizan aquellos que necesitan contactar con la cónsul honoraria no son devueltas y los correos electrónicos, o no son contestados o son remitidos al consulado general sin ningún tipo de respuesta.

Respecto a las comunicaciones telefónicas, hay que indicar que hay dos números de teléfono de contacto a los que se puede llamar en caso de necesidad; el 1-604-770-0087, número que aparece en la web de la [Embajada de España en Ottawa](#) y el 1-604-770-2207 que aparece en la web del [Consulado de España en Toronto](#). Afortunadamente, y a raíz de un correo electrónico de la PCCO a la cónsul honoraria hace unos días, la información contenida en la web del consulado fue actualizada y ahora se ofrecen ambos números de contacto.

A continuación pueden ver cuál era la información en ambas páginas el pasado 3 de octubre.



(Ambas imágenes son una captura de pantalla realizada antes del envío del correo electrónico de la PCCO a la cónsul honoraria)

Ante esta situación debemos hacernos las siguientes preguntas; ¿Cómo puede resultar tan difícil contactar con la cónsul honoraria cuando tiene dos teléfonos de contacto? ¿Es realmente útil tener operativos esos dos teléfonos; son estrictamente necesarios?

La cónsul honoraria, la Sra. Barrado, ha asegurado a nuestra Plataforma que tiene ambos teléfonos desviados a su teléfono móvil privado, por lo que no encontramos ningún motivo lógico por el que haya algún impedimento físico que impida contactar con ella en caso de emergencia.



Head of Consular Post:	Ana Isabel Barrado Gil
Rank:	Honorary Consul
Mailing Address:	Consulate of Spain 2185 Capilano Road North Vancouver, BC V7P 3C1
Phone:	604 734-7492
Fax:	604 736-4343
Email:	chspainbc@gmail.com

Además de estos dos números de teléfono oficiales, nuestra Plataforma ha encontrado otro número de teléfono de contacto asociado a nuestra cónsul honoraria. Este teléfono fue encontrado a través de una sencilla búsqueda en Google. Lo sorprendente es que este nuevo número aparece en el listado oficial de Cuerpos Consulares que proporciona el [Gobierno de la Columbia Británica](#). Tal y como puede verse en la siguiente imagen, el teléfono de contacto es erróneo, ya que hemos constatado que pertenece al número de contacto del consulado de China en Vancouver.

¿Quién debería velar por que la información de contacto de emergencia que tienen las autoridades locales esté actualizada? Este dato es sumamente importante, dado que en muchos casos serán estas autoridades, tales como la policía o los servicios de emergencia, los que intentarán contactar con algún agente consular cuando un español no esté en condiciones físicas o emocionales de hacerlo. En ese caso cabe preguntarse; ¿Qué mecanismos se han establecido para verificar que las autoridades locales tienen nuestros datos de contacto actualizados?

1. 2. Servicio de emergencia

Esta incapacidad para poder comunicarnos con nuestro cónsul honorario repercute directamente en el servicio que este debería prestar a nuestra comunidad como contacto de emergencia. La PCCO ha recibido varias quejas de residentes españoles en Vancouver que han declarado no haber podido recibir asistencia y protección consular ante una emergencia.

Como se puede ver en el siguiente gráfico, el 61.1% de los encuestados han tenido una experiencia muy insatisfactoria al contactar para un servicio de emergencia, o cual, a nuestro entender, resulta sumamente grave.



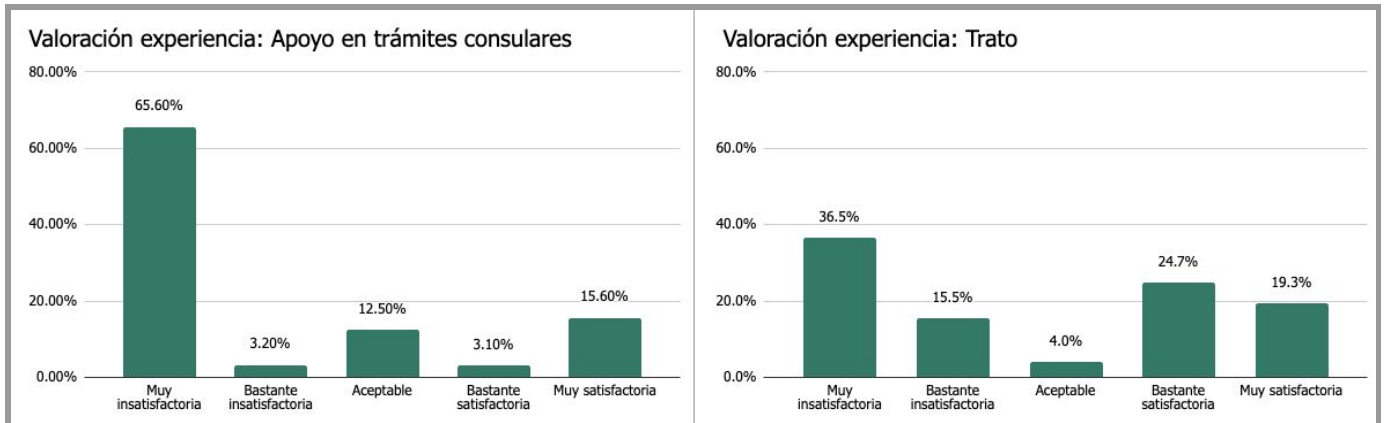
Algunas de las personas afectadas no consiguieron contactar con la cónsul en ningún momento, por lo que tuvieron que llamar al teléfono de emergencias de Toronto, e incluso otras, como en el caso que exponemos a continuación, no pudieron recibir asistencia consular de ningún tipo:

“En una emergencia grave y junto con la policía llamamos más de 10 veces sin poderla localizar, teniendo al final que desplazarse un familiar desde España para ayudarme, pero claro tardó en llegar mas de 24 horas a Vancouver. La policía de Vancouver se portó de maravilla y mientras llego mi familiar me dieron todo tipo de apoyo incluso psicológico.”

1. 3. Apoyo en trámites consulares y trato personal.

Segun el BOE, los agentes consulares honorarios podrán "(...) legalizar firmas en los documentos públicos expedidos por las autoridades locales, así como visar certificados de origen, facilitar, mediante la entrega y remisión de los correspondientes formularios, las inscripciones en el Registro de Matrícula de Nacionales de la Oficina consular de carrera o, en su caso, de la Misión diplomática de la que dependan, tramitar las solicitudes de pasaportes y hacer entrega de los mismos y tramitar las solicitudes de visados."

Por la razón que fuese, los españoles residentes en la Columbia Británica no están recibiendo el apoyo en los trámites consulares necesarios para satisfacer la demanda, ya que un 68,7 % declara estar claramente insatisfecho.



Destacamos los siguientes comentarios:

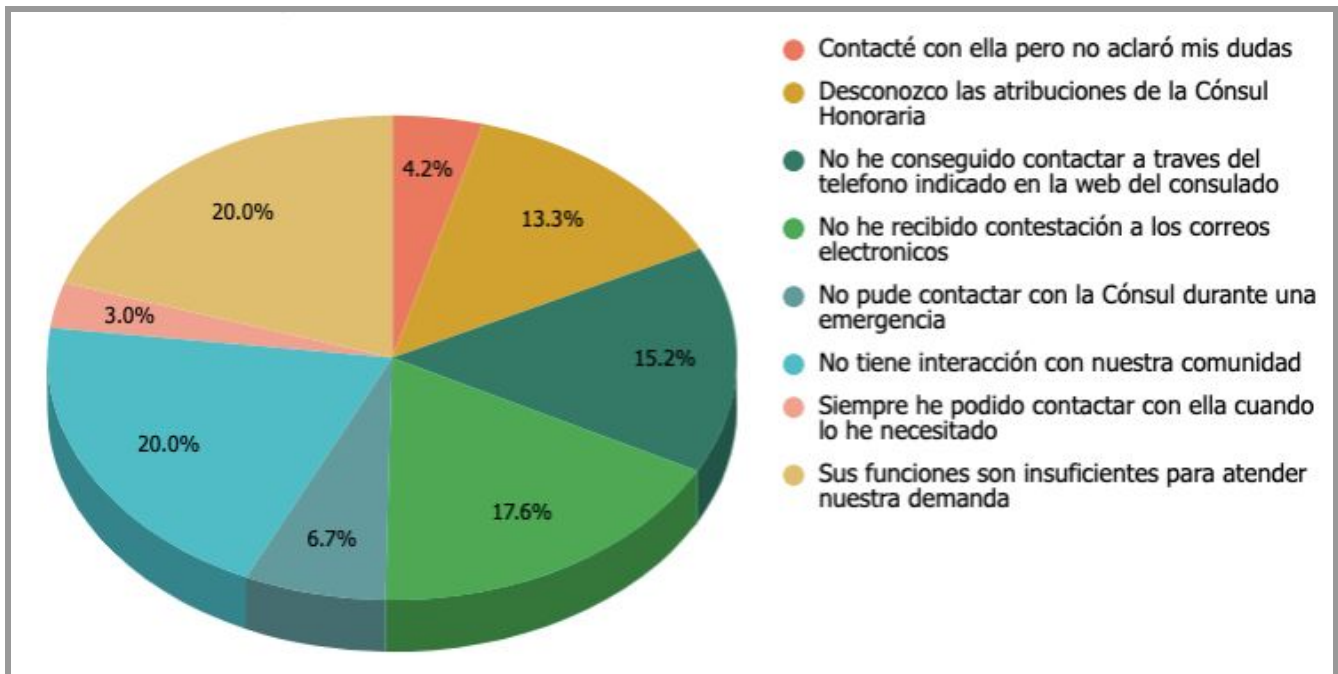
"La cónsul honoraria me ha atendido fenomenal, pero luego he tenido el problema de que en el propio consulado en Toronto no me han aceptado los documentos sellados y firmados por ella, argumentando que no tiene atribuciones para ello (Intentaba registrar el nacimiento de mi hija, sin siquiera tratar de sacarle pasaporte)."

"Realmente es como no tenerla."

1. 4. Principales quejas

Tal y como se puede ver en el siguiente gráfico, las principales quejas están relacionadas con sus funciones, puesto que son insuficientes para atender nuestra demanda, y con su interacción con nuestra comunidad, que ha sido prácticamente nula durante los últimos años, ambas con un 20%. Le siguen con un 17,6% y un 15.2% las quejas con respecto a la falta de respuesta cuando se le contacta por correo electrónico o por teléfono. Un 13% desconoce saber cuáles son sus atribuciones y funciones en general, algo que es difícil de saber a priori si no se consulta la página del BOE que contiene el [Real Decreto 1390/2007](#) mencionado anteriormente.

El 6.7 % declara no haber podido contactar con la cónsul honoraria durante una emergencia. Solo el 3% expone que ha podido contactar con ella cuando lo ha necesitado y el 4,2% que tras el primer contacto inicial, sus dudas no fueron aclaradas.



Después de más de ocho años ejerciendo el cargo de cónsul honoraria, su papel como mediadora entre nuestra comunidad y las instituciones españolas, velando por nuestra seguridad e integridad como colonia española en la Columbia Británica, debería haber sido desempeñado con cierto éxito; pero lamentablemente la realidad es otra, tal y como se desprende de los resultados arrojados por nuestra encuesta.

La Plataforma Ciudadana de la Costa Oeste nació ante la acuciante necesidad de expresar nuestras preocupaciones y de denunciar nuestra alarmante situación ante las autoridades españolas competentes, al no encontrar en nuestro cónsul honorario, nuestro interlocutor natural, una persona a la que acudir en busca de apoyo cuando hemos necesitado transmitir el abandono administrativo que llevamos mucho tiempo padeciendo o cuando hemos necesitado asistencia básica ante una emergencia. A continuación incluimos otro de los comentarios que hemos recogido en nuestro cuestionario:

“Se que carece de la capacidad para resolver de forma efectiva cualquier problema o necesidad, y conozco a mucha gente que ha precisado de sus servicios y no ha obtenido respuesta alguna; al final todos sabemos que esa persona es un florero y que en realidad no hay representación consular alguna a la que acudir en caso de necesidad.”

Antes de que nuestra Plataforma Ciudadana naciese, otras personas, a título personal y de forma totalmente altruista y desinteresada, han desempeñado esta función de ayuda, apoyo y asesoramiento con mucho más éxito que lo que cabría esperar del puesto que ha desempeñado la Sra. Barrado.

1. 5. Ausencias del cónsul honorario

Tal y como se indica en el [Real Decreto 1390/2007](#) “Si el Agente consular honorario no pudiera ejercer sus funciones por ausentarse **por un período superior a dos meses de su residencia oficial**, o por cualquier otra circunstancia, lo comunicará con la debida antelación al Jefe de la Oficina consular de carrera o Jefe de Misión del que dependa. **La comunicación deberá contener una propuesta de designación de la persona que pueda sustituirlo provisionalmente en calidad de encargado interino.**”

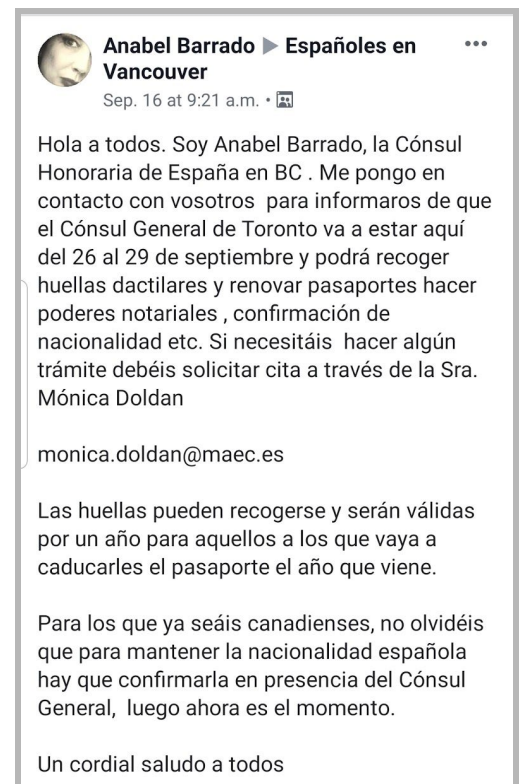
La PCCO no tiene conocimiento de que se haya designado una persona que la sustituya durante las repetidas ausencias, tanto por motivos laborales y/o personales, de la cónsul honoraria en Vancouver. Estas ausencias son especialmente largas, sobre todo en la época estival, justo cuando recibimos más estudiantes de academias de inglés y visitantes en general, cuyo perfil suele ser el de un viajero o un residente temporal, que buscará apoyo consular ante cualquier imprevisto o problema.

Deseamos mencionar en este punto que el día 26 de Abril de 2019 el consulado de Toronto publica vía Twitter el siguiente mensaje informando de que el consulado honorario de Vancouver está fuera de servicio hasta nuevo aviso.



Entendemos que se buscó la máxima difusión a este mensaje, por eso se publicó a través de redes sociales, pero resulta desconcertante que no se publicase además en la web del consulado.

No podemos afirmar cuánto tiempo permaneció cerrado el consulado honorario de Vancouver, ya que nadie fue notificado sobre cuándo volvió a estar operativo, pero creemos que fueron más de los dos meses estipulados en el Real Decreto, ya que la siguiente noticia que tenemos de la cónsul honoraria está fechada el 16 de septiembre de 2019.



Es precisamente en esa fecha, tal y como se puede ver en la siguiente imagen, cuando la Sra. Barrado se da de alta en el grupo de Facebook “Españoles en Vancouver”, que cuenta en la actualidad con unos 8.200 seguidores, para anunciar la llegada del cónsul general de España en Toronto, el Sr. Marcos Vega. Esta es la primera vez que se dirige a la comunidad

española a través de este medio, ya que no cuenta con ningún otro canal de difusión de noticias.

Durante estos casi cuatro meses, no se nos comunicó nada y no se propuso ni se designó a ningún sustituto, tal y como se indica en el Real Decreto, o como se establece en los protocolos de actuación de los consulados de otros países.

Mientras tanto el consulado más cercano era el consulado honorario de Winnipeg, en la provincia de Manitoba, a 2.500 km de la Columbia Británica, al que le sigue el consulado general de Toronto a 4.500 Km. Pueden consultar la distancia física entre los dos consulados y la Embajada, los cuales están situados en la costa este del país, y la ciudad de Vancouver, en la costa oeste, en el siguiente enlace [Consulado de España en Vancouver](#).



"La mayoría de quejas son porque la gente no entiende que una consul honoraria es una persona voluntaria que tiene pocas atribuciones. El problema está en no tener un consulado en Vancouver o en la mala atención que se nos presta a los residentes en la costa oeste desde el consulado de Toronto."

"Es insultante que para hacer trámites haya que ir hasta Toronto que está en la otra costa, 5 horas de viaje en avión"

2. ATRIBUCIONES DEL CÓNSUL HONORARIO

Uno de los problemas que generan mayor confusión dentro de nuestra comunidad es el desconocimiento de las actuales atribuciones del cónsul honorario. Los ciudadanos españoles no disponemos de ningún medio donde se nos informe acerca de los trámites que pueden realizarse por medio de este cargo; ni en la web del ministerio de exteriores ni en la del consulado de Toronto se explican sus competencias y sus funciones.

Sería de gran ayuda que se explicase claramente qué se puede esperar y qué no de un cónsul honorario. Creemos que debe realizarse una labor de difusión de esta información en las respectivas páginas web oficiales de los consulados de España en el mundo, puesto que esta queja no es solamente exclusiva de nuestra comunidad, ya que hemos podido comprobar que este problema es recurrente en el resto de demarcaciones consulares.

Lógicamente, en donde sí aparecen explicadas estas competencias es en el artículo 14 del [Real Decreto 1390/2007](#) para el Reglamento de los Agentes Consulares Honorarios de España en el extranjero, en donde se indica que, “podrán, **entre otras gestiones**, (...) legalizar firmas en los documentos públicos expedidos por las autoridades locales, visar certificados de origen, facilitar las inscripciones en el Registro de Matrícula de Nacionales de la Oficina consular de carrera entregando y remitiendo los correspondientes formularios, tramitar las solicitudes de pasaportes y hacer entrega de los mismos y tramitar las solicitudes de visados”. Estas atribuciones básicas “están **determinadas por el funcionario de carrera del que dependen**” y que estas pueden ser “**ampliadas o reducidas de acuerdo con las necesidades del servicio**, sin otras limitaciones que las establecidas por la Ley y los Tratados internacionales.”

En resumen, que entendiendo que las atribuciones están delimitadas por el hecho de que un cónsul honorario no es un funcionario de carrera, habría ciertas competencias a mayores que podrían ser desarrolladas por estos, siempre y cuando el jefe de la oficina consular del que depende el consulado honorario lo estime conveniente y el cónsul honorario acepte dicha ampliación. Para que esto se produzca, tiene que haber además cierta confianza, no solo en el buen hacer del cónsul honorario, sino también en su responsabilidad y profesionalidad para ejercer estas funciones, algo que desconocemos si existe actualmente para que un acuerdo de estas características se produjera entre ambas partes.

Pero si hay una atribución para la que están **especialmente facultados** es la de “**prestar la asistencia, apoyo y protección consular debida a los nacionales españoles en el exterior**”. Es justo en este punto en donde se ha producido innegablemente la falta más grave; la ausencia de apoyo y de asistencia de forma reiterada a nuestra comunidad.

Se nos ha repetido muchas veces que sus funciones son limitadas y que además se trata de un puesto sin ningún tipo de retribución, pero queremos insistir en que este hecho no le exime de cumplir con las responsabilidades que son inherentes al cargo que desempeña, el cual debe ser ejercido además de forma desinteresada y comprometida.

Resulta bastante evidente, tal y como se refleja en las valoraciones del cuestionario realizado, que el descontento con la actual cónsul es claramente contundente, por lo que volvemos a pedir de nuevo la adopción de medidas inmediatas al respecto.

3. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

El objetivo principal de la Plataforma Ciudadana siempre será el establecimiento de un Consulado General en Vancouver, pero mientras esto se estudia y se tramita, necesitamos una actuación inmediata de las autoridades competentes. No podemos estar soportando un servicio tan precario cuando nuestro Consulado General se encuentra a 4.500 km de distancia. Es necesario establecer y garantizar unos servicios profesionales y de calidad que proporcionen una solución efectiva a nuestros problemas.

- **Destituir al actual cónsul honorario** Tal y como se expresa en la carta que nos remite en Director General de Españoles en el Exterior y Asuntos Consulares, D, Juan Duarte Cuadrado, sus atribuciones son pocas, puesto que sus funciones son limitadas (y sin visos de ser ampliadas en un futuro). Si a eso le sumamos el descontento general ante su inacción, que su disponibilidad es bastante limitada y que su servicio es bastante precario, la conclusión resulta evidente, ya que todo parece indicar que no es la persona idónea para desempeñar este cargo dentro de nuestra comunidad.
- **Nombrar un cónsul honorario con funciones ampliadas hasta el establecimiento de un nuevo consulado general en Vancouver.** Estas funciones podrán ser debatidas y acordadas posteriormente, una vez que se nombre al nuevo cónsul honorario.
- **Dotar al cónsul de las herramientas y los recursos necesarios para que pueda realizar el ejercicio de sus funciones de forma profesional y adecuada;** como son una dirección de correo electrónico oficial o unas tarjetas de visita oficiales en donde aparezcan los números de contacto habilitados por la embajada y el consulado. Proponemos además las siguientes medidas al respecto:
 - A. **Utilización de redes sociales (Facebook/Twitter), mediante una cuenta o perfil oficial,** no solo para favorecer la difusión de información a todos los residentes en la costa oeste de Canadá, sino también para dar mayor visibilidad a la figura del cónsul honorario.
 - B. **Elaboración de una página web o un enlace dentro de la web del consulado general de Toronto,** en la que se expliquen sus funciones.
- **Establecimiento de una oficina consular en Vancouver como avanzadilla del nuevo consulado.** En Real Decreto 1490/2007 se contempla una interesante posibilidad cuando se afirma que “**se podrá asignar temporalmente al agente consular honorario un empleado o empleados**

consulares en calidad de personal administrativo o técnico para que le asistan en el desempeño de sus funciones” y que **“se podrá asumir parcial o totalmente los gastos de alquiler de los locales en que esté funcionando la Oficina consular honoraria.”**

Dado que esta es una posibilidad que ya contempla el Real Decreto, pensamos que esta medida podría llevarse a cabo perfectamente y que sería entendido como un gesto de buena voluntad hacia nuestra comunidad por parte de las autoridades competentes.

- **Asignar temporalmente al agente consular honorario un empleado o empleados consulares** en calidad de personal administrativo o técnico para ayudarle a desempeñar sus funciones, atender nuestras demandas y realizar ciertos trámites presenciales como son la toma de huellas dactilares para la renovación de pasaportes entre otros.

Para concluir, deseamos destacar que el cónsul honorario es una figura que no está para satisfacer los intereses particulares de ciertas empresas, sino para prestar asistencia a toda la colonia. Entendemos que este no es un cargo con dedicación exclusiva, pero tampoco puede ser excluyente.

La PCCO piensa que estas prácticas se engloban dentro de otro perfil, uno de ámbito profesional, en consonancia con las funciones de un agregado comercial, que sí tiene las herramientas, la profesionalidad y las competencias para desarrollar esta labor.