

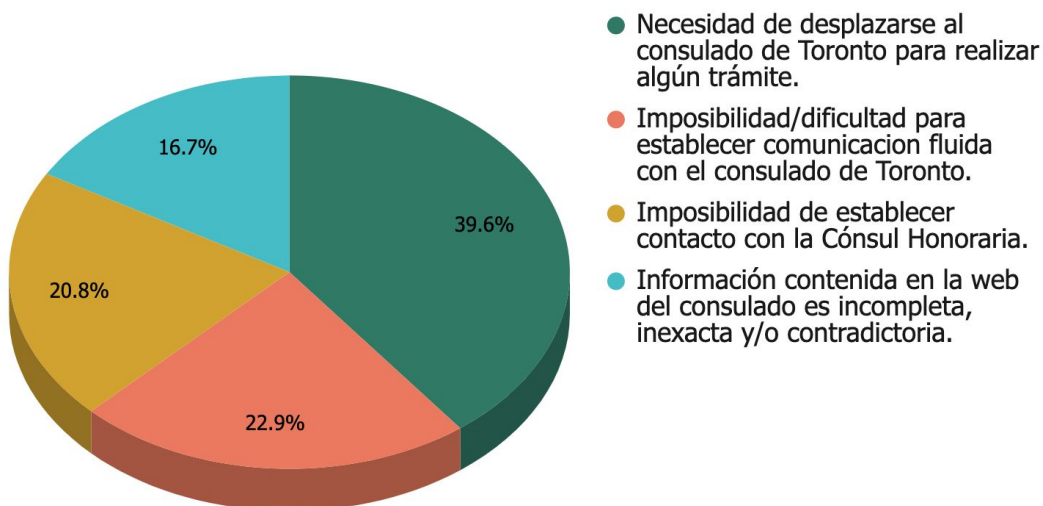
Informe de la Plataforma Ciudadana de la Costa Oeste (PCCO) sobre el servicio que ofrece el consulado general de Toronto a los españoles residentes en la costa oeste.

La Plataforma Ciudadana de la Costa Oeste (PCCO), en representación de los intereses de la colonia española residente en la Columbia Británica y Alberta, desea manifestar su malestar ante la situación de abandono institucional en el que se encuentra nuestra comunidad.

A esta situación ha contribuido de forma especial el colapso administrativo en el que se encuentra consulado general de España en Toronto, puesto que es incapaz de prestar un servicio eficaz a la colonia española residente dentro de su demarcación.

La PCCO ha elaborado este informe, que será distribuido entre las autoridades españolas competentes, en el que quiere dejar constancia de cuáles son estos problemas, cómo nos afectan y cuáles son las propuestas para poder subsanarlos.

Quejas y/o problemas generales.



A continuación se detallan los principales problemas que afectan los españoles al intentar realizar trámites consulares:

1. Incapacidad de atender la demanda de trámites consulares de la demarcación

El consulado general de España en Toronto presta servicio a las provincias de la Columbia Británica, Alberta, así como Ontario (excepto Ottawa), Manitoba, Saskatchewan, Territorios del Noroeste, Yukón y Nunavut.

De acuerdo con nuestras fuentes, el consulado general de España en Toronto no ha tenido un incremento de personal laboral desde hace 27 años a pesar del notable aumento de la población española que reside dentro de esta demarcación consular. Esta falta de recursos repercute directamente en la calidad del servicio que se ofrece al ciudadano y ha derivado en una situación de aislamiento de los españoles residentes en la costa oeste de Canadá que resulta insostenible.

2. Imposibilidad de establecer una comunicación fluida.

La comunidad de españoles residentes en la costa oeste lleva manifestando durante mucho tiempo su descontento ante la imposibilidad de poder contactar tanto con el consulado general en Toronto como con el cónsul honorario en Vancouver.

a. Dificultad para realizar trámites de forma presencial

La distancia física entre Toronto y la costa oeste, unos 4.000 kilómetros, imposibilita realizar los trámites de forma presencial, lo que se traduce en un viaje en avión de 5 horas (o más de 5 días en coche) y mínimo una noche de hotel para poder acudir en horario de oficina. Los españoles residentes en la costa oeste de Canadá no podemos seguir sufragado de nuestro propio bolsillo los gastos que ocasiona un desplazamiento de estas características para poder realizar los trámites más básicos como es la renovación del pasaporte.

El ministerio de exteriores, a través del consulado, debería poder garantizar este servicio esencial a todos sus ciudadanos y proporcionar además una solución efectiva que no supusiera en modo alguno un coste adicional para los residentes en la costa oeste, siguiendo el ejemplo de países como Argentina, que cuentan con una población emigrante diseminada por amplias zonas geográficas y a la que el ministerio de exteriores presta servicio a través de unidades móviles.

b. Imposibilidad de establecer contacto telefónico

El consulado general de Toronto no dispone de personal suficiente para atender las demandas que se hacen de forma presencial en ventanilla al mismo tiempo que las consultas telefónicas. El horario de atención al público que acude de forma presencial al consulado es de 9am a 12pm (6am a 9am hora del Pacífico) y no se atienden llamadas telefónicas fuera de ese horario, a pesar de que los funcionarios siguen trabajando en labores administrativas hasta las 5 de la tarde hora local.

Todas llamadas telefónicas son atendidas por medio de un mensaje de voz de la centralita que deriva a cada uno de los departamentos. El volumen de llamadas atendidas o devueltas, después de dejar un mensaje de voz en el contestador, son mínimas. Este mensaje deriva siempre a la información contenida en la web e informa de que la forma de comunicación preferida por parte del consulado general es el correo electrónico. Esto genera el siguiente problema.

c. Falta de respuesta usando el correo electrónico

Los correos electrónicos raramente son contestados, a excepción de aquellos que piden expresamente acuse de recibo; este puede llegar a demorarse más de 5 días hábiles. El resto de correos electrónicos suelen demorarse más de 3 semanas en ser contestados o son completamente ignorados. Esta situación se agrava durante la época de vacaciones del personal o periodos previos a la celebración de de elecciones generales.

d. Web confusa

La información contenida en la web no es clara, ni está ordenada, por lo que resulta a veces contradictoria y está plagada de inexactitudes y errores. Esto origina confusión y provoca que los usuarios necesiten realizar llamadas al consulado para aclarar sus dudas o preguntas.

Resulta llamativo el hecho de que en pleno siglo XXI, no puede realizarse ningún trámite de forma telemática a través de la web del ministerio de exteriores de la que depende la web del consulado.

3. Las funciones de la Cónsul Honoraria son insuficientes para atender las necesidades de los españoles en BC.

La página web del ministerio de asuntos exteriores no aclara cuales son las atribuciones del cónsul honorario. Ante este desconocimiento, y dado que la comunicación con el consulado resulta muy complicada, muchos españoles intentan contactar con la cónsul honoraria esperando que les aclare dudas o les ayude a realizar ciertos trámites para los que no tiene atribuciones.

- Muchos españoles han manifestado que no han podido contactar con la cónsul ni de forma telefónica ni a través del correo electrónico. Normalmente la cónsul honoraria deriva todas las consultas a la página web del consulado o reenvía los correos que recibe al consulado general de Toronto.
- La interacción de la cónsul con la colonia española en Vancouver es prácticamente nula.
- Dado que las atribuciones de los cónsules honorarios son muy limitadas, su presencia no puede aliviar, en modo alguno, el atasco administrativo y de abandono que sufrimos en la actualidad o en un futuro próximo.
- El consulado honorario de Vancouver permanece cerrado desde el día 26 de Abril de 2019. El consulado honorario de Calgary también está cerrado desde diciembre de 2018. El cónsul honorario más cercano se encuentra en Manitoba, a más de 2500 km de distancia desde la costa oeste.

Propuestas de la PCCO

Para ayudar a aliviar esta situación de colapso administrativo y garantizar unos servicios mínimos y de calidad hasta la apertura de un nuevo consulado en Vancouver, proponemos la adopción de una serie de medidas de implantación inmediata.

- **Visitas programadas del cónsul general a Vancouver**
 - a. Establecimiento de visitas periódicas del cónsul general de Español en Toronto, el excmo. Sr. Don Marcos Vega, o sus sucesores en el puesto, a la costa oeste.
 - b. Estas citas deberán ser anunciadas en la web del consulado y en redes sociales, mediante perfiles oficiales, para garantizar la máxima difusión entre la colonia de españoles residentes en la costa oeste y deberán asimismo ser programadas con al menos tres meses de antelación, con tiempo suficiente para poder tener toda la documentación requerida para realizar los trámites . Estas citas deberán programarse evitando las fechas que coincidan con periodos vacacionales.
 - c. Solicitamos al ministerio de exteriores una dotación para la adquisición de equipos móviles de renovación del pasaportes con el fin de evitar desplazamientos al consulado general de España en Toronto.

- **Establecer mejoras en la comunicaciones con la colonia española en la costa oeste.**
 - a. Solicitamos el envío por parte del consulado general de España en Toronto de comunicaciones y convocatorias oficiales a través de correo electrónicos a todos aquellos españoles inscritos en el registro consular.
 - b. Solicitamos la ampliación del horario de atención al público para la recepción de llamadas adaptado a la diferencia horaria de las provincias de la costa oeste.
 - c. Solicitamos la actualización de contenidos y reestructuración de la página web del consulado general en Toronto para facilitar la navegación con el fin de evitar llamadas innecesarias de carácter informativo.
 - d. Solicitamos asimismo que tanto la embajada como ambos consulados generales realicen una campaña informativa sobre los beneficios de darse de alta en el registro consular.
 - e. Solicitamos la simplificación de estos trámites administrativos para que puedan realizarse de forma telemática, mediante un sistema de subida de archivos

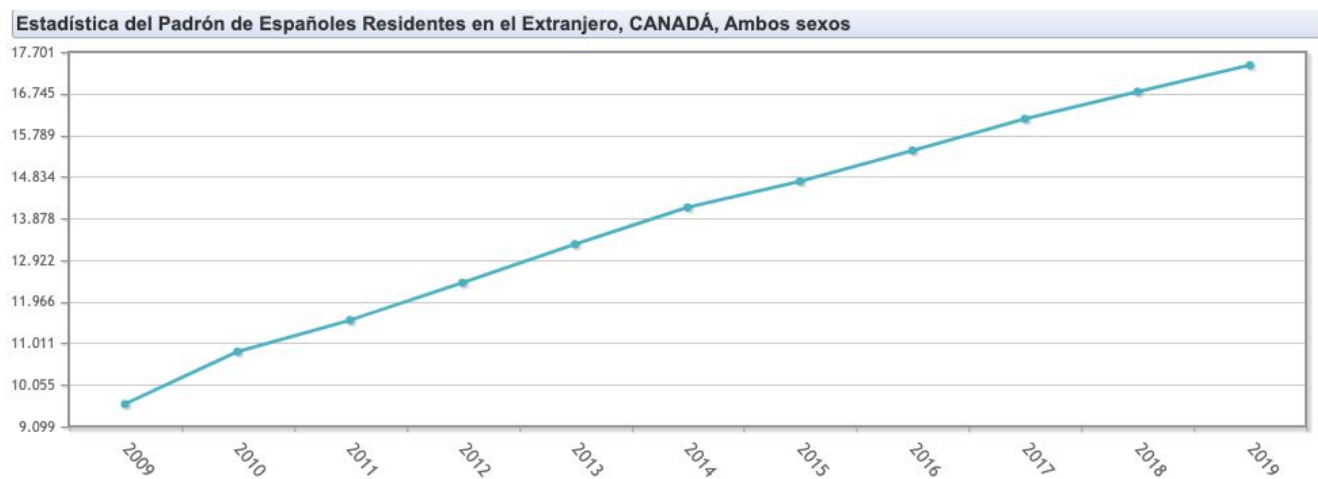
- **Destituir al actual cónsul honorario y nombrar uno nuevo hasta el establecimiento de un nuevo consulado general en Vancouver.**
 - a. Establecer criterios de contacto; horas/días en los que se pueda contactar y/o pedir cita con el cónsul honorario, exceptuando las situaciones de emergencia.

- b. Dotar al cónsul de los recursos telemáticos necesarios, una página web o un enlace dentro de la web del consulado general de Toronto, en la que se expliquen sus funciones. De esta manera se descongestionaría la recepción de correos electrónicos demandando información sobre servicios o aclaración de procedimientos.
- c. Utilización de las redes sociales, mediante una cuenta o perfil oficial, no solo para llegar a un mayor número de ciudadanos (Facebook/Twitter) sino también para dar mayor visibilidad a la figura del cónsul honorario. Recomendamos encarecidamente el uso de canales oficiales de difusión de información con el objetivo de llegar a todos los residentes en la costa oeste de Canadá. La PCCO expresa sus dudas sobre si la colonia española que reside en otros puntos de la Columbia Británica ha sido debidamente notificada acerca de la visita del cónsul general de España en Toronto.
- d. Dotar de la atribuciones necesarias al cónsul honorario para que se pueda rogar el voto en cualquiera de las elecciones generales y autonómicas que se produzcan en España. De esta manera se facilita este servicio a los españoles residentes temporales en la costa oeste que quieran ejercer su derecho al voto sin necesidad de que estos tengan que desplazarse al consulado general en Toronto.

- **Establecer un nuevo consulado general en Vancouver.**

La solución óptima para poder dar servicios consulares a los residentes españoles en la costa oeste de Canadá, que comprenden los territorios de la Columbia Británica y Alberta, **es el establecimiento de un nuevo consulado general de España en Vancouver.**

La PCCO tuvo conocimiento de que el ministerio de asuntos exteriores ya había proyectado abrir un nuevo consulado en Canadá con sede en Vancouver a finales de la primera década del 2000, justo antes de que la crisis económica truncase esta iniciativa y quedase en suspenso.



Fuente: Inebase

Durante esta última década, y en parte debido a la acuciante crisis económica que afectó especialmente a España a principios del 2010 y que hizo que muchos españoles emigrasen a otros países, la población de española en Canadá, según los datos del INE, se ha duplicado, unos 9.500 en 2009 a 17.200 según los últimos datos, lo que hace ahora, si cabe, más acuciante el establecimiento de este nuevo consulado, siendo ahora el momento óptimo para retomar esta idea que partió del mismo ministerio de asuntos exteriores hace ya 10 años.

La demarcación consular del consulado de Toronto abarca tres de las provincias más pobladas de Canadá y en donde más españoles residen actualmente.

Ontario, con una población estimada en 14 millones de personas, la Columbia Británica, con casi 5 millones y Alberta, con 4,2 millones. Manitoba y Saskatchewan aportan además a este cómputo 2,5 millones de personas. Con una población de unos 35 millones de canadienses, el consulado de Toronto presta servicio a más de un 75% de la población total de Canadá en comparación con el de Montreal, cuya demarcación consular presta servicio al 25% restante y, por lo tanto, a los españoles que residen allí.

La población española que reside en la costa oeste del país está en constante aumento.

- La Columbia Británica y Alberta son un destino turístico de primer orden para los amantes de los deportes de invierno y un nuevo destino vacacional durante la época estival que cada vez atrae a más turistas españoles.
- Muchos son los profesionales cualificados que solicitan una visa de trabajo por un año en sectores punteros muy demandados en el país como son la construcción, las nuevas tecnologías, las artes gráficas, o el diseño. Algunos profesionales regresan a España después de este periodo, mientras que otros deciden quedarse y solicitar la residencia permanente con el objetivo de desarrollar aquí sus carreras profesionales.
- Desde principios de 2010 se ha producido un asentamiento de empresas españolas, sobre todo en el sector de la construcción, que ya cuentan con una importante trayectoria a este lado del país y que tienen proyectadas su expansión en los próximos años.
- Entre los españoles residentes en este lado del país se encuentran muchos emprendedores, sobre todo en el sector de la restauración y en el de la importación de productos españoles que están incentivando las relaciones comerciales entre España y Canadá e introduciendo productos nacionales en el mercado local. La comunidad española cuenta cada vez con mayor visibilidad y necesita de una presencia institucional que promueva nuestra cultura y nos represente dentro de las instituciones locales y provinciales.

- Se ha producido un interesante aumento de estudiantes de grado, postgrado e investigadores tanto en las Universidades de la Costa Oeste como la Universidad de British Columbia (UBC), la Simon Fraser University (SFU), la Universidad de Calgary (UCA) o la Universidad de Victoria (UVI) entre otras, a los que se suman los estudiantes de las academias de idiomas, principalmente durante el verano, o aquellos que vienen atraídos por las escuelas de cine, de arte o de negocios.

Por último, no conviene olvidar que de entre todas las provincias y territorios que componen este país, la Columbia Británica cuenta con una importante deuda histórica con el pueblo español ya que fuimos los primeros europeos en llegar a esta parte del Pacífico. Nuestra huella cultural todavía pervive en los nombres de muchos de los accidentes geográficos que componen la Costa Oeste de Canadá. La historia de esta región nos llama para regresar, pero esta vez para quedarnos.

Anexo: Sobre la actuación y competencias de la cónsul honoraria en Vancouver

La PCCO informa de que ha tenido noticia de una gran cantidad de quejas, publicadas en su inmensa mayoría a través de redes sociales, en relación a la imposibilidad de establecer contacto o cualquier tipo de comunicación por parte de los miembros de nuestra comunidad, los españoles residentes en la Columbia Británica, con la Sra. Ana Isabel Barrado Gil, cónsul honoraria en Vancouver BC, quien ha ejercido su cargo durante los últimos años.

Según se puede sustraer de los mensajes en dichas redes sociales, en la inmensa mayoría de las ocasiones, las llamadas y mensajes que realizan las personas que necesitan contactar con la cónsul no son devueltos y los correos electrónicos, o no son contestados o son remitidos al consulado general sin ningún tipo de respuesta. Esta falta de accesibilidad nos resulta especialmente preocupante, debido a la incertidumbre de saber si habría alguna respuesta por parte de la cónsul si se produjese algún tipo de emergencia.

Uno de los problemas que generan mayor confusión dentro de nuestra comunidad es el desconocimiento de las atribuciones del cónsul honorario. Los ciudadanos españoles no disponemos de ningún medio donde se nos informe acerca de los trámites que pueden realizarse a través del cónsul honorario si no es llamando al consulado de Toronto, que desgraciadamente está saturado y cuyo horario de atención telefónica es muy limitado.

Como consecuencia de todo esto, la demanda de información y de servicios consulares se acaba retrasando irremediabilmente ante la falta de respuestas, tanto por parte de la cónsul como por parte del personal del consulado, por lo que los trámites más básicos se acaban dilatando incluso



varios meses, provocando un nivel de frustración muy alto ante la falta de respuesta y las múltiples carencias que presenta este servicio.

Deseamos destacar además que la Sra. Barrado se encuentra ausente de sus funciones como Cónsul Honoraria de forma reiterada, bien por motivos laborales y/o personales, lo cual apunta a una cierta incompatibilidad para ejercer sus funciones.

En abril de 2019, se anunció a través de la cuenta de Twitter del consulado general en Toronto, que el consulado honorario de Vancouver se encontraba temporalmente fuera de servicio hasta nuevo aviso. Desde entonces no se ha producido ningún tipo de notificación, oficial o extraoficial, de que este consulado honorario haya retomado el servicio de nuevo.

Este mismo mes de Septiembre de 2019, y coincidiendo con la llegada del cónsul general de España en Toronto, la Sra. Barrado se unió al grupo de Facebook “Españoles en Vancouver”, que actualmente cuenta con unos 8.200 miembros, para dar difusión entre nuestra comunidad de la llegada del cónsul general, la cual fue anunciada través de un mensaje personal seguido de un mensaje oficial del consulado general un día después en dicha red social.

Aunque queremos destacar los esfuerzos de la Sra. Barrado durante los últimos cinco días por difundir la llegada del cónsul general, estos no pueden compensar la falta de compromiso e interés hacia nuestra comunidad que ha ido demostrado durante todos estos años.

Sabemos que las atribuciones de un cónsul honorario son muy limitadas y que además se trata de un puesto sin ningún tipo de retribución, pero este hecho no le exime de cumplir con las responsabilidades que son inherentes al cargo que desempeña, el cual debe ser ejercido de forma altruista, desinteresada y comprometida.

Por todos estos hechos, la Plataforma Ciudadana se plantea abiertamente la idoneidad de la Sra. Barrado para seguir ejerciendo el puesto de cónsul honoraria en Vancouver.