

**PROPUESTA DE DESARROLLO HUMANO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL
A LOS CONNACIONALES USUARIOS DEL CONSULADO GENERAL DE
COLOMBIA EN MONTREAL- CANADÁ**

OLGA LUCIA ALVAREZ GARCIA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2010

**PROPUESTA DE DESARROLLO HUMANO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL
A LOS CONNACIONALES USUARIOS DEL CONSULADO GENERAL DE
COLOMBIA EN MONTREAL-CANADÁ**

**OLGA LUCIA ALVAREZ GARCIA
2051143**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de
Trabajadora Social**

**Directora
RUTH ZARATE RUEDA
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2010**

DEDICATORIA

*A Dios y a la Virgen Santísima por guiarme y protegerme
Día tras día.*

*A la mujer más importante en mi vida, por su esfuerzo, apoyo, y dedicación... gracias
Mami por todo lo que has dado.*

*A Tata, por ser más que mi hermana una amiga, que me acompaña y apoya en cada paso
que doy.*

A mi Sobrino Sergio Alejandro, por ser el regalo más hermoso que Dios me ha dado.

*A mis amigas Catalina, Sandra, Carolina, y Abigail por la amistad que me brindaron y
por las experiencias compartidas.*

*Y a todas y cada una de las personas que hicieron parte en este proceso de formación
profesional por la oportunidad y confianza brindada.*

Con cariño y gratitud,

Olga Lucía.

A Dios y a la Virgen mis agradecimientos por haberme guiado y acompañado durante mi proceso de formación profesional.

A mi Madre, hermana y sobrino por apoyarme y acompañarme durante este proceso, a ustedes ofrezco este triunfo que orgullosamente obtengo con la bendición de Dios.

A mi padre por el aporte económico recibido durante mi proceso de formación.

A la Profesora Ruth Zarate Rueda, por compartir sus conocimientos y la confianza brindada para llevar a cabo esta propuesta.

A Omar Julián Cadena, por su amistad y apoyo incondicional.

A mis amigas y compañeros de la U, por haber aportado en mi crecimiento personal y profesional, este camino sin ustedes no hubiera sido lo mismo.

A la Señora Cónsul Martha Lucia Piñeros de Camacho, por haberme dado la oportunidad de hacer parte del equipo de trabajo del Consulado.

A Francisco Angulo Escruceria, Asesor social, por compartir sus conocimientos y experiencias, gracias por el trabajo en equipo.

A los funcionarios del Consulado General de Colombia en Montreal por haberme acogido y ser más que compañeros de trabajo.

A la Universidad y a los Docentes de la Escuela de Trabajo social por la formación brindada.

OLGA LUCIA

CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCION.....	16
1. DESARROLLO A ESCALA HUMANA COMO MARCO DE ACCION EN LA INTERVENCION PROFESIONAL DE LAS MISIONES DIPLOMATICAS COLOMBIANAS.....	18
1.1 TEORIA DE DESARROLLO A ESCALA HUMANA	18
1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	23
1.2.1 Definición	23
1.2.2 Gestión de la Responsabilidad Social.....	26
1.2.3 La Responsabilidad Social y las Entidades del Sector Público.....	27
1.3 DERECHO MIGRATORIO INTERNACIONAL.....	28
2. CONTEXTO GENERAL EN EL QUE SE ENMARCAN LAS MISIONES DIPLOMATICAS DEL ESTADO COLOMBIANO	34
2.1 PLAN DE DESARROLLO 2002 – 2006	34
2.2 PLAN DE DESARROLLO 2006 - 2010.....	35
2.3 POLITICA EXTERIOR	35
3. CARACTERIZACIÓN DEL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL- CANADÁ.....	38
3.1 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	38
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
3.4 PLATAFORMA ESTRATEGICA	41
3.4.1 Misión.....	41
3.4.2 Visión	42
3.4.3 Objetivo.....	42

3.4.4 Principios y Valores	42
3.4.5 Funciones	43
3.4.5.1 Funciones Consulares	44
3.5 ENFOQUE SOCIAL: PROGRAMAS ACTUALES EN LOS QUE PARTICIPA EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL.....	45
3.5.1 Colombia nos Une	45
3.5.2 Redes Colombia	48
3.5.3. Programa de acompañamiento a personas enfermas(PAPE)	50
3.5.3.1 Misión.....	50
3.5.3.2 Visión	50
3.5.3.3 Objetivos.....	50
3.6 DEFINICION DE LA REALIDAD SOCIAL.....	51
3.6.1 Población Atendida por el Consulado General de Colombia en Montreal	51
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL- CANADÁ	54
4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	54
4.2 ANALISIS SITUACIONAL.....	55
4.3 CRUCE DE VARIABLES	61
4.4 PLAN DE TRABAJO	65
4.4.1 Propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social a los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal	68
4.4.4.1 Justificación:	69
4.4.1.2 Objetivo General	70
4.4.1.3 Objetivo específico.....	70
4.4.2 Plan operativo a la propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social a los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal.....	71
4.5 EJECUCIÓN	81
4.5.1 Plan Operativo de Trabajo 1	81

4.5.1.1 Objetivo.....	81
4.5.1.2 Estrategia.....	81
4.5.2 Plan Operativo de Trabajo 2	85
4.5.2.1 Objetivo.....	85
4.5.2.2 Estrategia.....	85
4.5.3 Plan Operativo de Trabajo 3	87
4.5.3.1 Objetivo.....	87
4.5.3.2 Estrategia.....	87
4.5.4 Plan Operativo de Trabajo 4	89
4.5.4.1 Objetivo.....	89
4.5.4.2 Estrategia.....	89
5. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA EN EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL	93
6. PROPUESTA DE CONTINUIDAD EN LA INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL	96
6.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA – FASE II	98
6.1.1 Objetivos específicos	98
6.2 PLANES OPERATIVOS.....	99
7. CONCLUSIONES	103
8. RECOMENDACIONES.....	104
BIBLIOGRAFIA.....	106
ANEXOS.....	108

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Análisis de responsabilidad de apoyo de los países (receptor y emisor) en la satisfacción de necesidades del emigrante.....	22
Figura 2. Estructura Organizacional del Consulado General de Colombia en Montreal.....	40
Figura 3. Población atendida por el Consulado General de Colombia en Montreal (según Provincia de ubicación).	52
Figura 4. Inmigrantes Admitidos en Quebec según el país de nacimiento 2006-2008.....	52
Figura 5. Colombianos y colombianas inscritos según sexo.....	82
Figura 6. Connacionales- Por Rango de Edad.....	83
Figura 7. Nivel Educativo de los colombianos (as) inscrito al Consulado General de Colombia en Montreal.	84

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cruce de la matriz DOFA	61
Tabla 2. Cronograma de actividades de la propuesta de acción profesional.	66
Tabla 3. Plan Operativo de Trabajo 1	72
Tabla 4. Plan Operativo de Trabajo 2	74
Tabla 5. Plan Operativo de Trabajo 3	77
Tabla 6. Plan Operativo de Trabajo 4	79
Tabla 7. Plan operativo de la propuesta 1	99
Tabla 8. Plan operativo de la propuesta 2.	100
Tabla 9. Plan Operativo de la Propuesta 3	101
Tabla 10. Plan Operativo de la Propuesta 4.	102

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES.	109
ANEXO B. GÉNERO DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES	110
ANEXO C. RANGO DE EDAD DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES.....	111
ANEXO D. ATENCIÓN E INFORMACIÓN SUMINISTRADA PERSONALMENTE.....	112
ANEXO E. CONOCIMIENTO DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES SOBRE LOS PROGRAMAS SOCIALES.....	113
ANEXO F. CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE ÍNDOLE SOCIAL QUE REALIZÓ EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL DIRIGIDA A LOS CONNACIONALES.....	114
ANEXO G. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS COLOMBIANOS PERTENECIENTES A LA CIRCUNSCRIPCIÓN DEL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL.....	115
ANEXO H. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE CONNACIONALES AL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL.	116
ANEXO I. FOLLETO INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS ENFERMAS PAPE	119

ANEXO J. CARTILLA INFORMATIVA “INSTALARSE EN QUEBEC... Y SUS CIUDADES”	120
ANEXO K. FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.	121

RESUMEN

TITULO: PROPUESTA DE DESARROLLO HUMANO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL A LOS CONNACIONALES USUARIOS DEL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL *

AUTORA: ALVAREZ GARCIA, Olga Lucía **

PALABRAS CLAVES:

Responsabilidad Social, Migración, Connacional, Consulado General.

DESCRIPCION:

El presente proyecto aborda el comportamiento evolutivo de las migraciones de colombianos en el exterior, el cual motiva la realización de un análisis del rol del estado colombiano (representado por el Consulado General de Colombia en Montreal- Canadá), frente a la comunidad residente en su circunscripción. El objetivo principal de este proyecto es generar una propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social para los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal, de esta manera se busca ampliar las oportunidades del connacional para apoyar el desarrollo de un entorno en el que pueda hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus intereses.

Para el diseño de la metodología se analizó la asesoría social implementada por otros Consulados, así como también se indagó a los Connacionales acerca del conocimiento que tienen de los servicios de índole social que les brinda el Consulado. Empleando diferentes herramientas de medición, análisis y registro documental que permitan una base consolidada en la satisfacción de las necesidades de sus connacionales, respetando y teniendo en cuenta las normas que rigen en el país receptor.

Como resultado, se obtienen ajustes en la dinámica social de la entidad estatal, la cual fortalece sus programas sociales existentes y formula nuevos, enfocados en el bienestar integral de los inmigrantes. Este campo se constituye en un área de conocimiento relativamente innovadora para la acción profesional que se hace desde el trabajo social en el campo de comunidad.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Ruth Zarate Rueda.

SUMMARY

TITLE: HUMAN DEVELOPMENT PROPOSAL WITH SOCIAL RESPONSIBILITY TO THE COMPATRIOTS USERS OF THE COLOMBIAN GENERAL CONSULATE AT MONTREAL *

AUTHOR: ALVAREZ GARCIA, Olga Lucía.**

KEYWORDS: Social responsibility, Migration, compatriot, General Consulate.

DESCRIPTION:

This project addresses the evolutionary course of migration of Colombians abroad, which motivates an analysis of the role of the Colombian state (represented by the Consulate General of Colombia in Montreal-Canada), relative to the resident community in this district. The main objective of this project is a human development proposal with social responsibility to the users compatriot users of the Colombian General Consulate at Montreal.

Hereby one seeks to extend the opportunities of the compatriot to support the development of an environment in the one that could make fully real his possibilities and live in productive and creative form of agreement with his interests.

For the design of the methodology has been analyzed social assistance implemented by the other Consulates. Colombian nationals have also been investigated about the knowledge that they have about such social services afforded them by the Consulate. Using different tools of measurement, analyses and documentary record that allow a base consolidated in the satisfaction of the needs of his compatriot, respecting and having in it counts the procedure that govern in the country recipient.

As a result, adjustments in the social dynamics of the Consulate have been implemented to improving its existing social programs and developing others, focused on the well-being of immigrants. This field is a relatively innovative area of knowledge to the professional social workers in the area of community.

* Works of grade.

** Humans Sciences Faculty. School of Social. Social Work. Director: Ruth Zarate Rueda.

INTRODUCCION

El proceso migratorio ha estado presente desde el inicio de la historia de los pueblos, en la actualidad este tema tiene gran importancia debido a que representa un fenómeno en crecimiento, que genera impactos sociales, políticos, económicos y culturales.

El incremento de la salida de colombianos al exterior justifica y hace necesaria la reflexión en diferentes ámbitos y particularmente en el social, desde donde deben analizarse las competencias de los órganos públicos en relación principalmente a la protección de los derechos humanos y al desarrollo de estrategias que permitan, a través de programas formalmente establecidos por el gobierno colombiano, apoyar al connacional radicado en el exterior, respetando bajo todo parámetro la normatividad y permisibilidad establecidas tanto para el gobierno que recibe como para el gobierno “emisor”.

En este marco, los consulados deben ser entendidos como la representación de un Estado en el extranjero, en donde se realizan tareas que conciernen al establecimiento y renovación de pasaportes y otros documentos oficiales (registros de nacimiento, defunciones, matrimonios, divorcios, visas, adopciones, etc.), que constatan la veracidad y legalidad de diferentes eventos ocurridos en el extranjero.

Otra de las áreas abordadas por un Consulado es la relacionada con el bienestar del connacional, es decir, el enfoque social de estas entidades. Desde esta área se busca brindar un apoyo que facilite al connacional su proceso de adaptación y su interacción con el gobierno “receptor”, todo esto bajo el cumplimiento de las

normatividades establecidas y con un respeto estricto de las competencias que cada Estado tiene respecto a sus ciudadanos y residentes.

En Canadá, una de las entidades que representa el gobierno colombiano, es el Consulado General de Colombia en Montreal. El interés surgido en este consulado de fortalecer su enfoque social, permite la generación de un espacio para que el Trabajo social aporte desde sus conocimientos y criterios al bienestar de los connacionales.

Este proyecto de grado se llevará a cabo de la siguiente manera:

En el capítulo uno se aborda el Marco Teórico- Conceptual; el capítulo dos corresponde al Contexto General donde se encuentran insertas las Misiones diplomáticas colombianas referenciando el marco legal que se utilizará en el desarrollo del trabajo; en el tercer capítulo se mencionará la Caracterización de la Institución, esbozando la plataforma estratégica, estructura y la población objeto de acción profesional; el lector encontrará en el cuarto capítulo la Caracterización de la Experiencia, incluye el proceso de práctica el diagnóstico, planeación y ejecución; dentro del quinto capítulo se determina la evaluación del proceso de intervención; el seis capítulo, explica la propuesta de intervención. En el capítulo siete y ocho se encontraran las conclusiones y recomendaciones.

1. DESARROLLO A ESCALA HUMANA COMO MARCO DE ACCION EN LA INTERVENCION PROFESIONAL DE LAS MISIONES DIPLOMATICAS COLOMBIANAS

Para diseñar e implementar un proyecto se requiere desde el comienzo de su concepción definir y articular el referente teórico- conceptual que constituye la base para el desarrollo de las ideas que se desean exponer; así como también orienta la metodología, proceso o acción a seguir con la acción profesional y finalmente se podrá alcanzar el resultado propuesto.

De tal forma, la acción profesional de esta propuesta estará enmarcada por un abordaje teórico desde el Desarrollo a Escala Humana, relacionándolo directamente con la responsabilidad social que idealmente podría ser implementada en el Consulado General de Colombia en Montreal con el Connacional.

1.1 TEORIA DE DESARROLLO A ESCALA HUMANA

“El Desarrollo a Escala Humana, se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles de autodependencia, en la articulación y potenciación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación, con la autonomía y de la Sociedad Civil con el Estado”¹

¹ MAX-NEEF. Manfred. Desarrollo a Escala Humana: Una Opción para el futuro. Colombia: Proyecto20 Editores.1996.25 p.

Lo anterior define la conexión directa que se puede hacer con la prestación de los servicios que ofrece el Consulado a los Connacionales ya que es de importancia que los programas que se ejecuten estén direccionados hacia esa satisfacción de las necesidades reales que poseen los usuarios y que estos a su vez participen activamente en el diseño, implementación y ejecución ya que esto generaría una potenciación del crecimiento como ser humano.

Si se tiene en cuenta, el centro de todo desarrollo es el ser humano y, por lo tanto, el objeto del desarrollo es ampliar las oportunidades de los individuos. El paradigma de desarrollo a escala humana es un modelo holístico, que contiene aspectos de desarrollo los cuales incluyen el crecimiento económico, la inversión social, la potenciación de la gente, la satisfacción de las necesidades básicas, la seguridad social y las libertades políticas y culturales, entre otros aspectos.

El Desarrollo a Escala Humana abarca múltiples dimensiones, por cuanto es un proceso complejo que incorpora factores sociales, económicos, demográficos, políticos, ambientales y culturales, en el cual participan de manera activa y comprometida los diferentes actores sociales; es el producto de voluntades y corresponsabilidades sociales que está soportado sobre cuatro pilares fundamentales: necesidades humanas, autodependencia, equidad, y potenciación de las articulaciones orgánicas.

Finalmente, el Desarrollo Humano " no es una medida de bienestar, ni tampoco de felicidad. Es, en cambio, una medida de potenciación, que propicia las oportunidades para las futuras generaciones y basado en el respeto del ambiente". (PNUD)²

² HAQ UIL, Manbub. Informe sobre Desarrollo Humano. [en línea]. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2006. [citado 15-02-2010]. Disponible en Internet: <http://www.undp.org/french/>

Para la presente propuesta de trabajo el desarrollo humano se enfocará como el proceso en el cual se busca ampliar las oportunidades del ser humano, logrando desarrollar un entorno en el que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus intereses.

Ya habiendo determinado el referente teórico que regirá el desarrollo de esta propuesta, es importante determinar el concepto de cada una de las “necesidades” que serán analizadas y a quién corresponde la responsabilidad de satisfacerla teniendo en cuenta que un connacional que migra es apoyado tanto por el país de donde proviene (consulado) como por el país que lo acoge (entidades estatales).

Las necesidades humanas y la responsabilidad compartida entre los Estados

Es de importancia prioritaria definir a qué se hace referencia por necesidades humanas, y quién tiene el mandato de apoyar su satisfacción, desde el punto de vista de un ciudadano que migra –particularmente a Canadá.

Como país receptor, Canadá asume desde el momento de llegada y durante la permanencia del Connacional (que ahora será residente permanente o temporal), ciertas obligaciones con el migrante. Por otra parte el país de origen del inmigrante, Colombia, para este caso, continúa teniendo la responsabilidad de apoyar, proteger y garantizar, el bienestar de sus nacionales.

La representación del gobierno emisor está determinada por circunscripciones de acuerdo a la distribución y el lugar en el que el connacional se ubica. Uno de los encargados de cumplir con lo anterior, es el Consulado General de Colombia en Montreal, quien en cumplimiento de su misión presta diferentes servicios consulares y de apoyo requeridos por el Connacional (...ver caracterización de la institución –numeral 3...).

En este orden de ideas, a continuación se presenta el análisis realizado para establecer el paralelo de las necesidades (definidas según Maslow) respecto a los estados que participan en el apoyo al connacional para la satisfacción de las mismas.

- a.** Necesidades fisiológicas básicas. Son las más importantes ya que se refieren a las necesidades que son satisfechas mediante comida, bebidas, sueño, refugio, aire fresco, una temperatura apropiada, etc. Si todas las necesidades humanas dejan de satisfacerse entonces las necesidades fisiológicas se convierten en la prioridad más alta. En el proceso de inmigración de los Connacionales es ahora el gobierno Canadiense el encargado de velar por alcanzar la satisfacción de estas.
- b.** Necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas son satisfechas, entonces el ser humano se vuelve hacia las necesidades de seguridad. La seguridad se convierte en el objetivo de principal prioridad sobre otros. Una sociedad tiende a proporcionar esta seguridad a sus miembros. Esta necesidad se suple principalmente por el Gobierno Canadiense (en ocasiones este es un motivo por el cual el connacional migra). Sin embargo, el gobierno colombiano (representado por el Consulado General de Colombia en Montreal) continúa siendo responsable de la seguridad de su connacional.
- c.** Necesidades sociales. Son necesidades orientadas socialmente. Dependen de que exista cierto grado de satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. En el cumplimiento del desarrollo de estas necesidades ambos gobiernos participan. El Consulado, considera de especial importancia el fortalecimiento de sus labores que giran en torno a ellas.
- d.** Necesidades de reconocimiento. Esto se refiere a la valoración del individuo, otorgada por otras personas. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y de destacarse dentro de su grupo social; de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí

mismo. Son necesidades que ahora el Connacional logra cumplir de acuerdo a sus aspiraciones y proyectos realizados o por realizar en el país receptor.

- e. Autorrealización. Son difíciles de describir, ya que varían de un individuo a otro, incluyen la satisfacción de la naturaleza individual en todos los aspectos. Las personas que desean autorrealizarse desean ser libres para ser ellas mismas. Para que una persona obtenga la autorrealización debe satisfacer muchas necesidades previas para que éstas no interfieran ni utilicen energías que están abocadas a este desarrollo. Es la satisfacción de las propias capacidades personales, del desarrollo del potencial individual. Estas necesidades se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar una huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Figura 1. Análisis de responsabilidad de apoyo de los países (receptor y emisor) en la satisfacción de necesidades del emigrante.



Fuente: ALVAREZ, García. Olga Lucía. Estudiante de décimo semestre de Trabajo Social. UIS. 2009.

Por consiguiente, el Estado colombiano y particularmente las instituciones estatales (Consulado General de Colombia en Montreal) deben reconocer la experiencia de los actores de la sociedad civil y procurar mecanismos de participación, que tengan como eje central la búsqueda de estrategias para tener un enfoque integral para la comprensión y tratamiento del fenómeno migratorio, el cual sitúe al migrante, en tanto persona, en el centro de toda política o proyecto en la materia, indispensable para hacer frente a la compleja y variada gama de retos y oportunidades que la migración internacional conduciendo a repercusiones positivas y a su vez disminuir los efectos negativos que este proceso pueda generar.

1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL³

1.2.1 Definición

Aunque existe un amplio debate en torno a una definición de la responsabilidad social -RSC, varias de ellas coinciden en establecer que la Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés).

De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad, así como también, al cuidado y preservación del entorno. Es esa voluntad de las entidades de integrar en su gobierno, gestión, estrategia, políticas

³ NAVARRO, José Luis y HERNANDEZ, Elisa. Responsabilidad social corporativa en el ámbito del sector público. Universidad de Granada.

y procedimientos, donde se toman en cuenta las preocupaciones sociales, ambientales y sobre todo el respeto de los derechos humanos.

La responsabilidad social presenta claras manifestaciones tanto en su dimensión interna como en su dimensión externa. En la dimensión interna la responsabilidad social abre una nueva vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. Desde la perspectiva externa son abordadas las relaciones de la entidad con sus diferentes interlocutores, más allá de sus accionistas y empleados (socios comerciales, proveedores, autoridades públicas, ONG, etc.).

Desde la dimensión interna, las principales áreas afectadas son: la gestión de recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio (adaptación al cambio) y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales:

* La Gestión de Recursos Humanos: Hace referencia al compromiso de la entidad de atraer a trabajadores cualificados y lograr que permanezcan, la adopción de prácticas responsables de contratación de personal, y la creación de un espacio organizacional para el aprendizaje práctico acreditado.

* Salud y Seguridad en el lugar de trabajo: Es importante mencionar que tanto las prácticas como los sistemas de gestión desarrollados en esta área, deberán ser verificados a nivel de las entidades contratantes como en aquellas subcontratadas y proveedores. Esto como resultado de las tendencias actuales de subcontratación y de negociación con proveedores, lo cual obliga a las entidades a depender en mayor medida del comportamiento de sus contratistas.

* Adaptación al Cambio: la colaboración de las autoridades públicas, las empresas y los representantes de los trabajadores se constituye en una herramienta

impulsora que apoya una gestión efectiva de los cambios y de las reestructuraciones realizadas en las organizaciones.

* **Gestión del Impacto Ambiental y de los Recursos Naturales:** En esta área cobra importancia la conciencia de entidad y la generación de estrategias y métodos de trabajo dirigidos a un mejor aprovechamiento de los recursos y a un tratamiento responsable de los desechos y las emisiones contaminantes a fin de reducir el impacto sobre el medio ambiente. Este aspecto representa ventajas potenciales para la entidad desde el punto de vista de reducción de gastos y optimización de los procesos que permiten aumentar los beneficios financieros, aumento de la rentabilidad y competitividad.

Desde la dimensión externa, cuatro (4) áreas son abordadas. Estas áreas se relacionan con los organismos y personas (naturales y/o jurídicas) que interactúan con la entidad: las comunidades locales, los socios comerciales y proveedores, los consumidores, las autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

* **Comunidades Locales:** Hace alusión a la integración de las entidades en su entorno local, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales, y atrayendo trabajadores a la región donde están radicadas.

* **Socios Comerciales, Proveedores y Consumidores:** Las entidades deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción. La responsabilidad social implica que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean. Se espera que las empresas que establecen relaciones duraderas con

sus clientes, centrando toda su organización en la comprensión de lo que estos desean y ofreciéndoles una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, obtengan mayores beneficios. El diseño de productos pensando en que estos puedan ser utilizados por los consumidores afectados por una discapacidad, es un ejemplo importante de la responsabilidad de las empresas en el ámbito social.

* Derechos Humanos: Una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sobre todo por lo que respecta a las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales. Este aspecto ha sido objeto de reflexiones de diferentes organismos como la ONU, quienes han abordado su análisis con la finalidad de promover la adopción de normas que reglamenten el compromiso social de las entidades transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos.

* Problemas ecológicos mundiales: Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medio ambiente mundial.

1.2.2 Gestión de la Responsabilidad Social

Es bien entendido que la forma en que las entidades abordan la responsabilidad social en el marco de su relación con sus interlocutores (accionistas, empleados, comunidad) depende de las diferencias sectoriales y culturales.

La revisión bibliográfica en este tema permite identificar las siguientes etapas de inmersión de la entidad en la implementación de la responsabilidad social:

- a. Compromiso de la Dirección: Esta etapa corresponde a la declaración de principios y la elaboración de un código de conducta o un manifiesto donde señalan sus objetivos y valores fundamentales, así como sus

responsabilidades hacia sus interlocutores. Así mismo, esta etapa incluye la revisión de los objetivos, estructuras, competencias y funciones de las organizaciones en todas las dimensiones que considera el concepto (Gobierno Organizacional, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Operacionales Justas, Consumidores y Desarrollo Social y Económico de la Comunidad)

- b. Despliegue operacional: una vez el apoyo de la dirección y la definición estratégica de los compromisos institucionales con la responsabilidad social, estos valores se traducen en medidas en toda la empresa, de las estrategias a las decisiones cotidianas. Esto implica la adición de una dimensión social o ecológica a los planes y presupuestos. Dentro de estos planes es importante analizar las posibilidades económicas para responder a unas necesidades de formación de trabajadores de todos los niveles, en el marco del compromiso con los objetivos de responsabilidad social establecidos por la entidad.
- c. Evaluación y seguimiento: esta etapa hace referencia al diseño y aplicación de indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos.

1.2.3 La Responsabilidad Social y las Entidades del Sector Público⁴

En los últimos tiempos, el debate sobre la RSC se ha trasladado al ámbito de las políticas públicas, especialmente a la función que han de desempeñar los poderes públicos para la promoción de la filosofía RSC. El Consejo Europeo de Gotemburgo en 2001, hizo hincapié en la importancia de la responsabilidad social de las empresas: *«La actuación pública también desempeña un papel fundamental a la hora de crear una mayor sensación de responsabilidad social colectiva y de establecer un marco por el que las empresas deban integrar consideraciones ambientales y sociales en sus actividades. [...] La responsabilidad social de las*

⁴ Íbid pág. 12 y comentarios de: LOYOLA, Ricardo. Ingeniero civil industrial de la Universidad de Chile. MBA de la Universidad técnica Federico Santa María. Artículo publicado en el blog www.rsc-chile.cl.

empresas tiene implicaciones importantes para todos los agentes económicos y sociales, así como para las autoridades públicas, que deben tener en cuenta las prácticas socialmente responsables de las empresas en su propia acción.

La Administración Pública debe diferenciar dos tipos de actuaciones desde la relación a la responsabilidad social: una función reguladora de ordenación en torno a la RSC -el sector público tiene un "deber" respecto a la implementación coordinada y planificada de buenas prácticas en materia de RS, y una segunda función ejemplificadora, de aplicación directa de los principios de RSC a sus propias prácticas.

El Estado, y por lo tanto toda la institucionalidad pública, por definición, ejerce un rol social cuyo objetivo prioritario es la generación de políticas públicas en beneficio de toda la ciudadanía. Bajo esta perspectiva, se podría decir que, la Responsabilidad Social es parte inherente de la filosofía o política del Estado.

1.3 DERECHO MIGRATORIO INTERNACIONAL

Es el derecho internacional el que rige las relaciones jurídicas entre los Estados. En el transcurso de los últimos años, el concepto de derecho internacional se ha ampliado lentamente para incluir las relaciones entre los Estados y las organizaciones internacionales, y entre los Estados y los individuos. Históricamente, la migración era, en su mayoría, sólo regulada a escala nacional. La legislación nacional era el único derecho relevante en el campo de la migración. Con el incremento en la movilidad global, los Estados se han dado cuenta que la migración ya no es algo que puedan gestionar por sí solos. Han reconocido la necesidad de la cooperación regional e internacional sobre el tema. Las normas internacionales han venido incrementándose, conforme los Estados trabajan juntos en un esfuerzo por gestionar la migración.

El derecho Migratorio Internacional, es la rama del derecho que continúa desarrollándose conforme a la necesidad de la cooperación internacional, ya que éste hace referencia a las responsabilidades y compromisos internacionales que los Estados tienen sobre asuntos de migración. El DMI prevalece sobre el derecho nacional debido a que el Estado no puede basarse en la legislación nacional para evitar una responsabilidad bajo el derecho internacional.

Los elementos más importantes abordados por el derecho migratorio internacional son:

- Derechos Humanos
- El deber del Estado de aceptar el retorno de sus residentes
- La Obligación de ofrecer acceso consular a los no residentes
- Trata y tráfico de migrantes
- Áreas específicas que son sujetas de acuerdos internacionales específicos (Migración Laboral)

El derecho internacional establece las responsabilidades internacionales de los Estados, las cuales definen los límites y restricciones de su autoridad sobre la migración. En este aspecto (autoridad), es importante señalar que la autoridad de un Estado para regular el ingreso, permanencia y remoción sobre su territorio, no es absoluta.

La evolución del fenómeno migratorio ha generado una toma de conciencia por parte de los Estados quienes han comenzado a valorar la importancia de la gestión de la migración y de la cooperación entre ellos.

Las obligaciones internacionales basadas en normas internacionales que limitan la autoridad del Estado sobre asuntos de migración, ofrecen medios para proteger

los derechos humanos y equilibrar los intereses de los migrantes con los intereses de los Estados.

Es de importancia para el desarrollo de esta propuesta referenciar el Derecho Internacional, dado que en este cuando se hace referencia a la protección Consular lo que se expresa es las funciones de las Oficinas consulares que entre otras son: *“La Protección en el Estado receptor de los intereses de los nacionales del Estado que envía así como también la prestación de ayuda y asistencia a los mismos.”*⁵ Lo anterior, continúa ratificando el fin primordial que tiene el Consulado General de Colombia en Montreal, como representante del Estado emisor hacia sus Connacionales pertenecientes a las circunscripciones a las cuales le corresponde prestar sus servicios de trámites consulares, así como también la asesoría social que deben recibir en el momento que lo requieran.

Para el desarrollo de la propuesta de trabajo llevada a cabo en el Consulado General de Colombia en Montreal se abordara un marco conceptual donde se definirá una serie de conceptos claves que facilitaran la comprensión del trabajo realizado.

Los Consulados son dependencias del ministerio de relaciones exteriores del gobierno de un país, que se encargan de asesorar y asistir a sus connacionales que se encuentran en el extranjero. Es la representación de la administración pública de un país en el extranjero. Un Consulado general es un consulado importante en una ciudad muy grande. Con lo anterior se expresa la definición y explica porque en Montreal (Canadá) la representación del Estado emisor es un Consulado General.

La migración es un proceso que incluye diferentes elementos de gestión en varias etapas. Podría decirse que el proceso de migración comienza con el deseo de

⁵ CASTILLO, DAUDÍ. Mireya. Derecho Internacional de los Derechos Humanos, 2ª. Edición. Valencia: Tirant lo Blanch. 2006. pág. 81.

emigrar (incluyendo las causas de raíz - los factores de expulsión y atracción, y ya sea forzada o voluntaria), pasando a través de varias etapas de viaje y entrada (ya sea por medios regulares o irregulares, y ya sea facilitado o espontáneo), establecimiento y/o retorno, integración y/o reintegración, y finalmente, en algunos casos, la adquisición de la nacionalidad.

El termino migración contiene dos conceptos: uno amplio, el cual incluye todos los tipos de movimientos de los seres humanos y otro que sólo toma en cuenta aquellos movimientos que involucran un cambio de residencia de quienes los realizan.

De esta forma, existen diferentes tipologías de migración:

- La Migración Circular. Es aquella cuando el migrante va y vuelve al país de acogida por ciertos periodos.
- La Migración Temporal. Es la situación en la que el migrante va por un periodo a un país extranjero.
- La Migración internacional. Es el movimiento de nacionales hacia un país diferente al de nacimiento para establecer allí su residencia habitual.

El Migrante Internacional: Es toda persona que cambia de país en el que tiene su residencia habitual, es decir donde la persona pasa los periodos diarios de descanso. En cuanto al tiempo puede ser largo o breve plazo.

El Migrante a largo plazo, es toda persona que se traslada por un periodo no inferior de un año, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, de modo que el país de destino se convierte efectivamente en su nuevo de residencia habitual⁶.

De otra forma también se tiene al Migrante por breve plazo, es toda persona que se traslada por un periodo inferior a un año, a un país distinto de aquel en el que

⁶ Estadísticas de las Migraciones Internacionales Rev. 1. Naciones Unidas Nueva York . 1999.

tiene su residencia habitual salvo en los casos en que traslado a ese país se hace con fines de ocio, vacaciones visitas a parientes y amigos negocio, entre otros.

En cuanto se hace referencia a los estatus según los cuales son admitidos en Canadá los colombianos pueden radicarse como:

➤ Residente Permanente

Esta categoría corresponde a inmigración económica debido a que se relaciona con las características socioprofesionales, las competencias que poseen y de la capacidad que poseen para contribuir a la economía. Los Inmigrantes deben destinarse una actividad económica; según el caso, ocupar un empleo o administrar uno. Son individuos con intenciones de vivir en Canadá como una base permanente.

➤ Refugiado

En esta categoría se tienen unas divisiones las más relevantes estadísticamente son:

- Refugiados encargados por el Estado: Los cuales responden al Convenio de Ginebra quienes son personas que necesitan protección y que se encuentran dentro o fuera de Canadá que temen regresar a su país de origen.

- Refugiados apadrinados: Quienes pueden encontrarse en el marco del Programa de padrinazgo colectivo. Este programa permite a un Organismos sin ánimo de lucro y a grupos de residentes de Quebec de manifestar concretamente su solidaridad con respecto a los refugiados y las personas en situación semejante que se encuentra por fuera de Canadá comprometiéndose en subvenir a sus necesidades durante un período determinado y en facilitar su integración en Quebec.

➤ Estudiante Internacional

Corresponde a las personas que migran con la finalidad de recibir cursos de formación académica, profesional o de orientación profesional, en una universidad o una institución aprobada.

➤ Turista

Este estatus corresponde a las personas que migran a Canadá teniendo como finalidad visitar a familiares residentes y disfrutar de las muchas oportunidades que el país ofrece, teniendo como estadía un periodo no superior a seis meses.

2. CONTEXTO GENERAL EN EL QUE SE ENMARCAN LAS MISIONES DIPLOMATICAS DEL ESTADO COLOMBIANO

El conjunto de disposiciones que regulan las funciones que desempeña el Consulado General de Colombia en Montreal se mencionaran a continuación, teniéndose en cuenta el contexto legal que se considera pertinente con la propuesta a desarrollar.

En el marco administrativo de los periodos de 2002-2006 y 2006-2010 se construyeron las siguientes herramientas de política que dan cuenta de la importancia del tema migratoria y la necesidad de una política estatal en esta materia:

2.1 PLAN DE DESARROLLO 2002 – 2006 ⁷

Contempla acciones tendientes a actuar en favor de los diversos grupos que conforman la comunidad colombiana en el exterior, e incentivar su sentido de pertenencia e identidad nacional. Las principales acciones estuvieron relacionadas con:

- Identificación de los diferentes grupos de colombianos en el exterior y caracterización de las esferas de su actividad y sus necesidades.
- Fortalecimiento de las relaciones con las asociaciones de colombianos en el exterior.
- Creación y articulación de redes temáticas.

⁷ PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2002-2006. Hacia un Estado Comunitario. Imprenta Nacional de Colombia. 97 p.

- Búsqueda de acuerdos de migración laboral y seguridad social.

2.2 PLAN DE DESARROLLO 2006 - 2010⁸

Señala que “el fortalecimiento de la política estatal migratoria constituye un elemento determinante como factor de desarrollo, por lo que es necesario potenciar sus efectos positivos tanto en sus países de origen como en los de destino”. El diseño de la política Integral Migratoria, debe estar guiada por las siguientes estrategias:

- Implementación del Plan Comunidad en el exterior.
- Consolidación del Portal RedEsColombia.
- Desarrollo de convenios de protección social, participación política a nivel local y de regulación de flujos laborales.
- Canalización productiva de las remesas hacia vivienda, proyectos productivos y educación.

2.3 POLITICA EXTERIOR⁹

Otra de las políticas importantes que sustentan el marco donde se encuentra inmersa la experiencia, es la Política Exterior la cual tiene como objetivos:

- a) Consolidar las relaciones estratégicas bilaterales e impulsar procesos de integración y desarrollo integral en las fronteras.
- b) Defender y promover los intereses nacionales en el escenario multilateral.
- c) Ejercer la soberanía y contribuir a la construcción de la paz y la seguridad en Colombia.

⁸ PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2010. Estado Comunitario: Desarrollo para Todos. Imprenta Nacional de Colombia. 98 p.

⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. Migración colombiana. Documento CONPES 3603. [en línea]. www.cancilleria.gov.co [citado 18-09-2009].

- d) Diversificar las relaciones y la agenda internacional.
- e) Establecer una política integral de migraciones.
- f) Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores.

➤ **Política Integral Migratoria¹⁰**

Esta política se desarrolla en la defensa, protección y garantía de los derechos de todas las personas involucradas en los procesos migratorios y la creación de escenarios que beneficien la decisión de migrar bajo condiciones de libertad en la cual los ciudadanos construyan su propio destino con el acompañamiento y protección del Estado.

La Política Integral Migratoria (PIM) reconoce cinco principios con los cuales se debe abordar la dinámica migratoria y las políticas públicas que se implementen para la búsqueda de alternativas de solución a la insuficiente atención a los fenómenos migratorios.

I) Principio de coherencia o reciprocidad: Dar a otro lo que reclamo para mí. En ese sentido, el Estado colombiano deberá actuar de manera coherente frente a las dinámicas internacionales en materia de migración. La reciprocidad será el eje articulador para la generación de políticas, acciones y extensión, creación o supresión de normatividades relativas al fenómeno migratorio.

II) Principio de integralidad y largo plazo: la política migratoria deberá ajustarse a las dinámicas propias del fenómeno migratorio, la globalización y las coyunturas políticas, económicas, sociales y culturales tanto de los lugares de destino como de Colombia. Esto generará una flexibilización en materia de atención a los escenarios de la migración.

¹⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES: Política Exterior. Objetivos de la Política Exterior. [en línea]. www.cancilleria.gov.co [citado 18-09-2009].

III) Principio de concordancia: la política migratoria se entiende como parte esencial de la política exterior de Colombia. En este sentido se requiere que las posturas de Colombia en los procesos de negociación de tratados y acuerdos bilaterales y multilaterales vayan en concordancia con la PIM.

IV) Principio de plena observancia de garantías individuales: el migrante es sujeto de derechos y obligaciones, en concordancia con la legislación nacional y el derecho internacional. En ese sentido, los colombianos en el exterior y los extranjeros en Colombia son reconocidos como poseedores de derechos intrínsecos en el ámbito internacional y de igual manera en la legislación colombiana.

V) Principio de focalización: La atención a los colombianos en el exterior y los extranjeros en Colombia tendrá como principio general de intervención, la asistencia prioritaria a aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad por efecto de su condición o situación en los países de destino.

La presente contextualización, permite conocer cómo pueden influenciar estas políticas de migración en la propuesta de Desarrollo Humano y Responsabilidad Social, que se implementa en el enfoque Social del Consulado General de Colombia en Montreal, donde lo esencial sea el crecimiento del hombre no sólo en lo material sino en todo lo que significa ser “ser humano”.

3. CARACTERIZACIÓN DEL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL- CANADÁ

3.1 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Una institución consular surge de las relaciones especiales entre dos Estados, debido a la existencia en el territorio de uno de ellos y de órganos específicos del otro, destinadas a ejercer funciones consulares. El establecimiento de estas relaciones se efectúa por consentimiento mutuo de ambas partes.

Debido a que las relaciones consulares han existido en los pueblos desde hace siglos, así como también los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas relativos a la igualdad soberana de los Estados, al mantenimiento de la paz y de la seguridad internacional y al fomento de las relaciones de amistad entre las naciones.

El 18 de abril de 1961 se abre a la firma la Convención de Viena, la cual buscaba reglamentar las relaciones diplomáticas la cual tiene como fin garantizar que las oficinas consulares desempeñen eficazmente sus funciones en el Estado respectivo. Esta Convención entró a regir en el año 1963 en los diferentes Estados participantes.

El Consulado General de Colombia en Montreal, es uno de los cuatro consulados colombianos que representa la administración pública de nuestro país en Canadá, como una oficina del gobierno que vela por los nacionales en Montreal y los intereses de la nación así como también presta servicios consulares.

La cobertura del Consulado General de Colombia en Montreal tiene circunscriptos las provincias de Quebec, Nova Scotia, Isla del Príncipe Eduardo, New Brunswick, Newfoundland y Labrador, para la prestación de servicios consulares y de asesoría social que necesiten los connacionales.

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Las Misiones diplomáticas y Consulares se encuentran adscritas al Ministerio de Relaciones Exteriores, siendo éste el encargado de las relaciones internacionales del país. En cuanto al Consulado General de Colombia en Montreal, posee un organigrama horizontal, el cual muestra los niveles jerárquicos y responsabilidades que poseen cada uno de sus funcionarios adscritos.

Actualmente el Consulado se encuentra conformado por la Cónsul General y el Cónsul quienes son la representación diplomática del país en una nación extranjera (Montreal-Canadá) teniendo el compromiso de asistir a los ciudadanos del país de origen en trámites consulares así como también de carácter social.

La Cónsul General y el Cónsul reciben a su vez el apoyo en los aspectos Sociales de un Asesor (asesor social), y en lo referente a Trámites Consulares cuentan con el apoyo de un Auxiliar de Misión Diplomática y un Auxiliar administrativo. Los estudiantes de práctica que pertenecen al Consulado se desempeñan de acuerdo a su formación profesional, teniendo como objetivo central aportar en el mejoramiento de los servicios que ofrece el órgano Consular.

Figura 2. Estructura Organizacional del Consulado General de Colombia en Montreal.



Fuente: Consulado General de Colombia en Montreal

3.3 UBICACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En el Consulado General de Colombia en Montreal, Trabajo Social se ubica en el área de Asesoría Social, porque es en este espacio donde se posibilita el contacto directo con los Connacionales, población objeto de la intervención; la opción metodológica que se implementara será la planeación estratégica y por tanto se iniciará con el diagnóstico estratégico, siendo esta la más acertada para

la intervención que será efectuada durante el proceso de práctica por la trabajadora social en formación.

3.4 PLATAFORMA ESTRATEGICA *

El Consulado General de Colombia en Montreal forma parte de las instituciones que representan al gobierno nacional y específicamente al Ministerio de Relaciones Exteriores en la consolidación de la política exterior del país y los programas y proyectos desarrollados en este marco. Es por esto que la plataforma estratégica del consulado se rige por la misión, visión, objetivo, valores y principios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En cuanto a sus funciones, el consulado tiene el mandato de cumplir aquellas establecidas por la Convención de Viena de 1963 para relaciones consulares. Complementariamente se presentan en este capítulo las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores que se relacionan con la política migratoria y el bienestar de los colombianos fuera del territorio del país.

3.4.1 Misión¹¹

Contribuir, a través de la formulación y ejecución de la política exterior, a la inserción de Colombia en el contexto internacional, aprovechando estratégicamente todas sus potencialidades, preservando y posicionando los intereses del país, así como fortaleciendo los vínculos con los colombianos en el exterior, procurando su bienestar y garantizando sus derechos.

*COLOMBIA. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. Historia Ministerio. Conozca la Entidad. [en línea]. www.cancilleria.gov.co [citado 16-09-2009].

¹¹ Ibíd.,[en línea].

3.4.2 Visión¹²

En el 2019, la Cancillería habrá logrado proyectar positivamente al país en el mundo, alcanzando posiciones de liderazgo en el ámbito internacional. La Cancillería será una organización moderna y eficiente, con un equipo humano altamente comprometido y calificado en la prestación de sus servicios al Estado y a sus ciudadanos en Colombia y en el exterior.

3.4.3 Objetivo¹³

El Ministerio de Relaciones Exteriores es el organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores y le corresponde, bajo la dirección del Presidente de la República, formular, planear, coordinar, ejecutar y evaluar la política exterior de Colombia, las relaciones internacionales y administrar el servicio exterior de la República .

3.4.4 Principios y Valores¹⁴

La actividad de la administración pública es una actividad social, cuyo sentido y legitimidad tiene su fuente en el servicio a los ciudadanos, el interés público y el afecto por los seres humanos que integran la comunidad a la cual sirve. Sin este fundamento, la administración pública perdería su razón de ser.

En el Ministerio de Relaciones Exteriores, este bien interno, se desarrolla aplicando las siguientes características:

- Excelencia en el servicio a todas las personas sin importar su raza, sexo, orientación política, religión o clase social.

¹² *Ibíd.*, [en línea].

¹³ MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. *Op.cit.*[en línea].

¹⁴ MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. *Óp. cit.*[en línea].

- Servicio orientado siempre por las buenas relaciones humanas con sentido de cooperación, de justicia y de equidad.
- Proyección de una imagen positiva de Colombia en el Exterior en lo político, lo económico, lo social y lo cultural, en orden a fortalecer nuestras relaciones con los demás países.
- Representación eficiente de la República de Colombia, salvaguardando y promocionando sus intereses y los de sus nacionales frente a la comunidad internacional.
- Asistencia, buen servicio y una excelente atención al público en general.
- Ejecución de las políticas internacionales de Colombia con un propósito constructivo y conviviente.

3.4.5 Funciones¹⁵

El Ministerio de Relaciones Exteriores tendrá, además de las funciones que determina el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, las siguientes:

- a) Promover y salvaguardar los intereses del país y de sus nacionales ante los demás Estados, organismos y mecanismos Internacionales y ante la Comunidad Internacional.*
- b) Participar en la formulación, orientación, integración y armonización de las políticas y programas sectoriales que competen a las diferentes entidades del Estado, cuando tengan relación con la política exterior.*
- c) Articular las acciones de las distintas entidades del Estado en todos sus niveles y de los particulares cuando sea del caso, en lo que concierne a las relaciones internacionales y la política exterior del país, en los ámbitos de la política, la seguridad, la economía y el comercio, el desarrollo social, la cultura, el medio*

¹⁵ MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. Óp.cit. [en línea].

ambiente, los derechos humanos, el derecho internacional humanitario, la ciencia y la tecnología y la cooperación internacional, con fundamento en principios de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional.

- d) Formular, orientar, ejecutar y evaluar la política migratoria de Colombia y otorgar las autorizaciones de ingreso de extranjeros al país, en coordinación con el Departamento Administrativo de Seguridad.

- e) *Formular y ejecutar actividades de protección de los derechos de los colombianos en el exterior y ejercer las acciones pertinentes ante las autoridades del país donde se encuentren, de conformidad con los principios y normas del Derecho Internacional.*

3.4.5.1 Funciones Consulares¹⁶

- a) Proteger en el Estado receptor los intereses del Estado que envía y de sus nacionales, sean personas naturales o jurídicas, dentro de los límites permitidos por el derecho internacional.
- b) Fomentar el desarrollo de las relaciones comerciales, económicas, culturales y científicas entre el Estado que envía y el Estado receptor y promover, además, las relaciones amistosas entre los mismos, de conformidad con las disposiciones de la presente Convención.
- c) Informarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de la vida comercial, económica, cultural y científica del Estado receptor, informar al respecto al gobierno del Estado que envía y proporcionar datos a las personas interesadas.

¹⁶ GUIA DIPLOMATICA Y CONSULAR DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Tomo II. Ministerio de Relaciones Exteriores. 1994. 59-80 p.

- d) *Prestar ayuda y asistencia a los nacionales del Estado que envía, sean personas naturales o jurídicas.*
- e) *Velar de acuerdo con las leyes y reglamentos del Estado receptor por los intereses de los nacionales del Estado que envía, sean personas naturales o jurídicas, en los casos de sucesión por causa de muerte que se produzcan en el territorio del Estado receptor.*
- f) *Velar, dentro de los límites que impongan las leyes y reglamentos del Estado receptor; por los intereses de los menores y de otras personas que carezcan de capacidad plena y que sean nacionales del Estado que envía, en particular cuando se requiera instituir para ellos una tutela o una curatela.*
- g) Representar a los nacionales o tomar las medidas convenientes para su representación ante tribunales y otras autoridades del Estado receptor, de conformidad con la práctica y los procedimientos en vigor en este último, a fin de lograr que de acuerdo con las leyes y reglamentos provisionales de estos nacionales, cuando, por estar ausentes o por cualquier otra causa, no puedan defenderlos oportunamente.
- h) Ejercer las demás funciones confiadas por el Estado que envía la oficina consular que no estén prohibidas por las leyes y reglamentos del Estado receptor o a las que este no se oponga o las que le sean atribuidas por los acuerdos internacionales en vigor entre el Estado que envía y el receptor.

3.5 ENFOQUE SOCIAL: PROGRAMAS ACTUALES EN LOS QUE PARTICIPA EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL

3.5.1 Colombia nos Une

Surge a raíz del incremento considerable en los flujos de emigración de colombianos desde mediados de los años noventa, teniendo el fin de complementar las labores tradicionales de asistencia al connacional, se formuló y

pone en marcha este Programa debido a la importancia de que la población colombiana en el exterior reciba una atención integral de parte del Estado.

Consecuente con esta situación, el Gobierno Nacional dispone en el Plan Nacional de Desarrollo 2003 – 2006, adelantar una política integral relacionada con los diversos grupos que conforman la comunidad colombiana en el exterior, con el propósito de estimular sus vínculos con el país y hacerlos objeto de políticas públicas.

Esta política incluye la identificación y caracterización de los diferentes grupos de colombianos en el exterior; la continuación de los programas de asistencia a estas comunidades; la búsqueda de posibles acuerdos de migración laboral y seguridad social; la promoción de asociaciones de colombianos y el apoyo a mecanismos orientados a facilitar el ingreso de sus remesas y canalizarlas hacia ahorro e inversión, entre otros. Igualmente, una prioridad del Gobierno es establecer un vínculo constructivo entre estas comunidades y las comunidades científica, universitaria e intelectual de Colombia, a través de la creación y articulación de redes temáticas, redes empresariales, culturales, de cooperación y otras.

Por lo tanto desde sus inicios, el Programa Colombia Nos Une, ha adelantado importantes gestiones con otras instituciones orientadas a cumplir sus metas y brindar una atención integral al colombiano en el exterior y a sus familias en el país. Siendo entonces, la ruta para la vinculación permanente del Estado colombiano con las comunidades residentes en el exterior.

Colombia Nos Une busca fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, reconocerlas como parte vital de la Nación y hacerlas objeto de políticas públicas. Para hacerlo, sigue los siguientes objetivos a través del trabajo adelantado alrededor de sus áreas temáticas.

- a) Impulsar el establecimiento de vínculos entre las comunidades colombianas en el exterior y el país.
- b) Identificar los intereses y las necesidades de los colombianos en el exterior.
- c) Gestionar mecanismos orientados a mejorar sus condiciones de vida en los lugares de residencia.
- d) Propiciar encuentros con las comunidades colombianas que viven fuera del país.

Para el logro de sus objetivos, el programa Colombia Nos Une trabaja alrededor de nueve áreas temáticas. Cada una de ellas responde integralmente a las necesidades de los colombianos en el exterior y a fortalecer los vínculos con ellos.

Tendencias poblacionales: Diseñar estrategias para avanzar en el conocimiento de quiénes son los colombianos en el exterior, en dónde viven, a qué problemáticas se enfrentan y cuál es su perfil profesional, entre otros.

Redes Transnacionales: Establecer canales de comunicación y vinculación transnacional que acerquen a las comunidades en el exterior con el país.

Participación Económica: Formular políticas que faciliten el envío de recursos al país y la canalización de éstos hacia ahorro e inversión.

Protección Social: Promover el diseño de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad de los colombianos en el exterior en las áreas de migración laboral, pensiones y salud.

Asuntos Consulares: Apoyar la adecuación del servicio consular a las necesidades de los colombianos en el exterior.

Educación: Propiciar espacios de reflexión y acercamiento entre la educación y los procesos migratorios.

Portafolio de Proyectos: Facilitar, junto con otras entidades, la gestión de proyectos que puedan de ser apoyados por la población colombiana residente en el exterior.

Cultura: Generar espacios de reflexión frente a los procesos migratorios y su relación con la cultura y sus manifestaciones,

Participación Política: Involucrar a la población residente en el exterior en temas de interés nacional.

3.5.2 Redes Colombia

Consiste en una plataforma tecnológica que tiene como finalidad permitir a los usuarios establecer un escenario de interacción y comunicación a través de Internet para acercarse a otros colombianos que viven en el exterior y en el país.

Es un novedoso portal que ofrece posibilidades de contactos, cooperación y participación, para la creación y desarrollo de redes sociales de colombianos a través de Internet.

La misión de este proyecto es promover la creación de vínculos entre colombianos y personas que tengan interés en Colombia, para lograr así, generar un sistema de redes sociales en el portal RedesColombia, que contribuya al fortalecimiento del capital social entre los colombianos y al desarrollo del país. RedesColombia, fue creado por el programa ColombiaNosUne, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia y se encuentra apoyado de la Organización Internacional

para las Migraciones (OIM). Los beneficios del proyecto para las personas que se registran son:

- Lograr mantener el contacto con Colombia y su gente.
- Compartir los intereses y necesidades con otros colombianos.
- Aportar al desarrollo del país desde cualquier lugar del mundo.
- Intercambiar información y compartir conocimientos.
- Contar con otros colombianos para facilitar su proceso migratorio.
- Buscar socios para promover y desarrollar sus iniciativas.
- Encontrar otros colombianos en su mismo lugar de residencia o en otros lugares.
- Enterarse de eventos e iniciativas de la comunidad colombiana en el exterior y en el país.
- Discutir temas relacionados con Colombia.

Adicionalmente con este portal las personas registradas podrán crear y/o vincularse a redes, ubicar colombianos y comunidades a nivel mundial, desarrollar proyectos colectivos, abrir foros de discusión todo esto teniendo como objetivo mantener una comunicación constante con los Connacionales residentes en el exterior.

En cumplimiento de las funciones consulares relacionadas con la protección de los intereses de los colombianos, el Consulado General de Colombia en Montreal, identifico la necesidad de apoyar a la ciudadanía (refugiados, residentes permanentes, turistas o estudiantes internacionales), en los eventos que requieran interacción con el sistema social y de salud de la Provincia de Quebec, en un campo de acción inicial, centrado en la ciudad de Montreal.

En vista de este panorama, el área de asesoría social del Consulado detecta, que uno de los grandes impedidos para los individuos es hacer una descripción de

los padecimientos o sintomatologías presentadas, escenario que se torna más críticos en tanto mayor sea la urgencia médica.

Por lo tanto el Consulado se apoya de Carrefour de Liaison et d'aide Multiethniques –CLAM, organismo Comunitario de la ciudad de Montreal quienes unen sus esfuerzos para disminuir los puntos vulnerables en el proceso de integración a la sociedad, tanto desde la perspectiva psicológica como social de la población inmigrante, enfoca en la comunidad colombiana. Dada la integralidad que caracteriza al individuo, la salud emocional y física hacen parte de su bienestar; esto obliga a que la generación de un Programa dirigido a esta problemática:

3.5.3. Programa de acompañamiento a personas enfermas(PAPE)

3.5.3.1 Misión. Prestar un apoyo efectivo al ciudadano colombiano, basado en los principios éticos, en situaciones en las que requiera interactuar con el sistema de salud de Quebec, y en aquéllas en las que el acompañamiento presencial se torne primordial en el mantenimiento de la salud integral del individuo.

3.5.3.2 Visión. En el año 2010, el programa de acompañamiento a personas enfermas se posicionará como un apoyo reconocido y efectivo para los ciudadanos colombianos que residen permanente o temporalmente en Montreal, logrando convertirse en programa piloto, para su aplicación en otros consulados de Colombia a nivel mundial.

3.5.3.3 Objetivos.

- Contribuir con el bienestar de los colombianos que residen en Montreal, a través de la prestación de un servicio de acompañamiento presencial, cuando éste se considere pertinente para la salud emocional del ciudadano.

- Facilitar la interacción del ciudadano colombiano con el sistema de salud de Quebec, mediante el soporte en el manejo de las lenguas oficiales de la Provincia.

3.6 DEFINICION DE LA REALIDAD SOCIAL

3.6.1 Población Atendida por el Consulado General de Colombia en Montreal

Considerando la aplicabilidad de la Teoría de Desarrollo a Escala Humana desde su paradigma social -donde son las personas y no los objetos el centro del desarrollo- para la propuesta actual se considera como población objetivo a todos Connacionales que residen de manera temporal o permanente en las Provincias

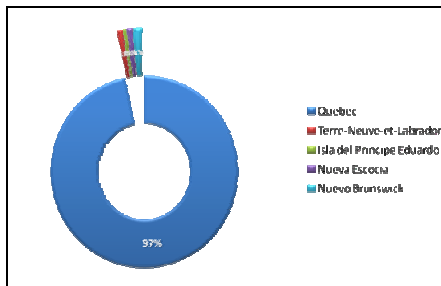


de Quebec, New Brunswick, Príncipe Eduardo (I.P.E), Nueva Escocia y Labrador en el Este de Canadá, que son usuarios de los servicios del Consulado General.

No existe distinción respecto al estatus en el país receptor (residente permanente, turista, refugiado o estudiante internacional).

Actualmente es en la provincia de Quebec donde se establecen el mayor porcentaje de connacionales. Mientras las otras provincias tienen un comportamiento semejante y equitativo en cuanto a residencia de los colombianos pertenecientes a la circunscripción del Consulado.

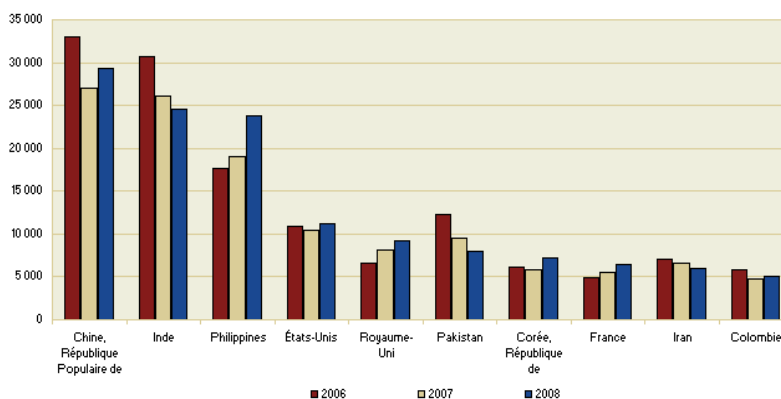
Figura 3. Población atendida por el Consulado General de Colombia en Montreal (según Provincia de ubicación).



Fuente: Consulado General de Colombia en Montreal.

Según las estadísticas para el año 2008, del Ministerio de la Inmigración y Comunidades culturales de Quebec, Colombia se encuentra entre los 10 primeros países (4995 connacionales – residentes permanentes), con mayor número de inmigrantes en Canadá.

Figura 4. Inmigrantes Admitidos en Quebec según el país de nacimiento 2006-2008



Colombia	1 296	4 833	4 995
----------	-------	-------	-------

Fuente: Ministerio de de la Inmigración y Comunidades culturales de Quebec.

En la actualidad en el Consulado General de Colombia en Montreal para recopilar información que le permita a la entidad establecer sus propias estadísticas, aplica un formulario de inscripción, el cual es diligenciado por el usuario en el momento en el acude a solicitar un servicio. Dicha información se consolida en una base de datos de Excel, de carácter confidencial, que presenta aspectos generales del connacional. Para febrero del presente año se encontraban inscritos 7932 connacionales (recopilación acumulativa).

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL- CANADÁ

4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

La fase inicial de trabajo para conocer la realidad objetivo donde se lleva a cabo la acción profesional, parte del diagnostico inicial. Esta herramienta contribuye a obtener una visión global de los problemas que socialmente presenta la entidad, siendo necesario tener en cuenta la evolución, los cambios y la dinámica que enfrenta el contexto social, a la luz de los factores que repercuten en los mismos.

El comportamiento evolutivo de las migraciones de colombianos al exterior demuestra un aumento en el número de connacionales que reside permanentemente fuera del país¹⁷. En el caso particular de Canadá, el documento CONPES 3603 presenta este país como el quinto lugar de destino de colombianos inmigrantes con un 2.2% del total de connacionales que habitan permanentemente en el exterior. Esta dinámica justifica el crecimiento en las demandas de trámites y servicios a los consulados, y por ende al Consulado General de Colombia en Montreal.

Con el aumento de connacionales inmigrantes, las necesidades de esta población se hacen más evidentes y el análisis del rol del Estado colombiano frente a su comunidad residente en el exterior se constituye en un análisis obligado. En esta ocasión, es el Consulado General de Colombia en Montreal, la entidad que se analizará desde un enfoque de planeación estratégica el cual permitirá conocer los aspectos positivos y negativos desde una perspectiva externa e interna de la

¹⁷ CANADA. MINISTERIO DE INMIGRACIÓN Y COMUNIDADES CULTURALES DE QUEBEC. <<Presencia en Quebec en 2008 de inmigrantes admitidos de 1996 a 2008>>, Dirección de investigación y análisis prospectivo, Quebec, 32 p. Octubre 2009.

entidad, los cuales aportarán en la indagación y comprensión de los servicios tanto consulares como de índole social dirigidos a los Connacionales residentes en la provincia de Quebec- Canadá.

Para realizar el análisis de la situación organizacional se empleó la matriz DOFA (...Véase tabla 1...) como herramienta que permite conocer las condiciones internas (fortalezas y debilidades) y externas (amenazas y oportunidades) del Consulado General de Colombia en Montreal, las cuales permitirán comprender las condiciones y la capacidad del Consulado para diseñar soluciones que respondan a las necesidades y problemáticas identificadas en el área Social.

La información que se obtenida aporta elementos para la elaboración de estrategias que conlleven al fortalecimiento de esta área.

La recolección de la información se realizó por medio de la utilización de herramientas como la observación directa, entrevistas informales, cuestionario, interpretación de datos y revisión documental manejada por la entidad.

4.2 ANALISIS SITUACIONAL

Para realizar un plan de trabajo en el Consulado General de Colombia en Montreal, fué necesario conocer y analizar su contexto actual, puesto que éste, como el de toda entidad, se caracteriza por ciertas fortalezas y debilidades (internas), las cuales interactúan con amenazas y oportunidades del medio (externas). De una correcta definición de estrategias, proyectos y planes en este marco, depende la evolución de la organización.

Las herramientas aplicadas para construir la matriz DOFA del Consulado brindaron un retrato de la situación actual, que se ve reflejada en las dificultades

en cuanto a la capacidad institucional de dar respuesta a las demandas de servicios sociales y trámites.

Se diseñó y aplicó un cuestionario de evaluación (Anexo A), cuya finalidad fue conocer el nivel de satisfacción que tienen los connacionales de los servicios que actualmente se les presta de índole consular y social. La muestra seleccionada aleatoriamente fue de 380 personas dada la magnitud y el tiempo del que se disponía. Los resultados que se obtienen son los siguientes:

La primera parte contenía los **datos generales del usuario**; a través de ellos se obtuvo las características de la población seleccionada. En cuanto al género, un 58% de los encuestados fueron mujeres y un 42% hombres; esto permitió que el abordaje fuera equitativo y tomara en cuenta ambas posturas, (Anexo B).

En cuanto al rango de edad (Anexo C), el grupo más representativo fue el de personas mayores de 60 años, puesto que son ellos los que más seguido requieren de los servicios del Consulado sobre todo en lo relacionado con asuntos de trámites. En segundo lugar, se encuentra la población entre los 36-59 años (120). El objetivo de que todas las edades quedaran representadas fue satisfactorio porque se logró conocer las opiniones de todos los grupos etarios.

La segunda parte dio paso a la **calificación del grado de satisfacción** que se tiene de los diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio. Este nivel de satisfacción aborda desde el acceso a la información por vía telefónica hasta la disposición y colaboración del funcionario consular. Los datos nos aportaron:

Los connacionales se mostraron insatisfechos al acceso que se tiene a la información por vía telefónica, debido a que para ellos es limitado y agobiante poder comunicarse con la entidad. A pesar de la dificultad por este medio,

destacaron que la calidad de la información brindada se caracterizaba por ser, en términos generales, pertinente a lo requerido.

En cuanto a la atención e información al ciudadano brindada en las instalaciones del Consulado (Anexo D), los connacionales se mostraron satisfechos con el trato y la calidad de la información, destacándose también la disposición y colaboración que reciben por parte del funcionario Consular para atender sus consultas y trámites requeridos.

Del análisis presentado se concluye que en cuanto a servicios de trámites consulares se refiere, el nivel de satisfacción de la muestra tomada es alto respecto a la calidad de los servicios recibidos.

La tercera parte corresponde a la **Asistencia Social** que brinda el Consulado a sus connacionales. Los datos se relacionan a continuación:

Inmediatamente estos datos muestran el desconocimiento elevado que tienen los connacionales de los programas, actividades y servicios (Anexo E), a los cuales tienen derecho y que fueron implementados para proteger y mejorar la calidad de vida del colombiano(a) en el exterior.

El 53% de los colombianos usuarios del consulado no conoce ninguno de los programas, actividades y servicios que tiene la entidad. Sólo el 16% ha participado o tiene conocimiento de todos los programas sociales, un 21% conoce al menos uno de estos programas y el 10% estuvo o ha accedido a más de uno de los programas de índole social.

A los connacionales que expresaron haber participado o conocido algún programa (cerca de 180 personas) se les solicitó calificaran las actividades. En su mayoría (82%) los usuarios de estos programas se dicen satisfechos con las actividades,

adicionalmente, expresaron el agrado que les daba mantener el contacto con el país y el interés que tienen por estos programas (Anexo F).

En lo referente al nivel interno de la entidad, las debilidades y fortalezas que se evidencian serán agrupadas, con el fin de llegar a un análisis más profundo que aporte a la propuesta desarrollada:

- Conocimiento parcial de las características de la población que se atiende en el Consulado:

Actualmente se registra la información de los usuarios del Consulado en un documento Excel en donde consolida sus datos personales: nombre, dirección, teléfono, ocupación y correo electrónico (datos generales de ubicación del Connacional). El objetivo de esta base de datos es principalmente cuantificar el número de colombianos que habitan en Montreal y las demás provincias y ciudades atendidas por el Consulado. Se identifica sin embargo la necesidad de ampliar la información recolectada, de forma que se establezcan datos socio-demográficos, ya que por medio de este conocimiento se puede acceder a información referente a la calidad de vida de los connacionales, que permita determinar las posibilidades de los mismos para satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales.

Esta sencilla herramienta permite enfocar las oportunidades de acción en el marco del desarrollo de la población migrante, en aquellos aspectos en donde realmente la comunidad lo necesita.

- Desconocimiento de los usuarios respecto al rol y servicios del Consulado:
Se evidencia que los colombianos tienen una percepción limitada de diversos aspectos relacionados tanto con los servicios, como con los horarios de atención, los requisitos para trámites, e incluso del rol del consulado frente al connacional que reside en el exterior.

Esta situación es causada principalmente por un cierto nivel de indiferencia del connacional respecto al hecho de mantener su cercanía con el Estado emisor y a su vez por la falta de difusión que se da acerca de la presencia de la representación del Estado (Consulados) en los países receptores.

- Desconocimiento del nivel de satisfacción del usuario con los servicios prestados y el rol ejercido por el consulado:

En la actualidad no existen mecanismos que permitan conocer la percepción del colombiano respecto a los servicios que recibe. A esto se suma, que infortunadamente varios de los usuarios manifiestan su inconformidad de una manera verbal que no permite dejar una trazabilidad de los motivos que fundamentan su percepción negativa, ni de las acciones tomadas para mejorar (si se requiere). Es importante mencionar sin embargo, que en reiteradas ocasiones la actitud del usuario es inadecuada respecto a los funcionarios y a su rol como representantes del estado colombiano.

- Ausencia de proyectos permanentes orientados a los Connacionales:

Esto se debe en cierta medida porque el Consulado no tiene un flujo continuo de ingresos económicos que faciliten la sostenibilidad de los proyectos que se formulan y también porque es necesario establecer estrategias que motiven la participación del connacional en el diseño, implementación y ejecución de programas que aporten a la solución de sus necesidades. Es de resaltar que el ser humano es el centro de cualquier política o proyecto, pues cualquier acción que se ejecute repercute de manera directa o indirecta en la comunidad.

Las fortalezas identificadas en cuanto al recurso humano (recurso humano calificado, asistencia de un asesor social, disposición de la Cónsul General para el diseño e implementación de estrategias enfocadas en el bienestar del connacional) y las relaciones interinstitucionales forjadas con otros consulados y

los medios de comunicación permiten contrarrestar las debilidades mencionadas, logrando así prestar un servicio integral al connacional con los recursos que se disponen, sin dejar de lado la necesidad de ahondar en las oportunidades de mejoramiento que deben desarrollarse.

Del análisis realizado se origina esta propuesta que, según lo evidenciado a nivel social y cultural, se enfoca: a) en el desarrollo de estrategias que apoyen al connacional en su integración a la sociedad que lo recibe (sociedad quebequense) desde el punto de vista laboral, de formación y cultural, entre otros, b) en el aporte al bienestar del connacional a través del fortalecimiento de los programas o proyectos que se implementen, y c) en el reconocimiento del país de origen.

Para abordar estos enfoques, esta propuesta se soporta en la Responsabilidad Social Empresarial, que corresponde a una visión integral de la sociedad (usuarios) y del desarrollo -entendiendo que el crecimiento económico y la productividad, están relacionados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la garantía de las libertades y derechos que poseen las personas.

4.3 CRUCE DE VARIABLES

Una vez analizadas las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que el Consulado General de Colombia en Montreal presenta, se realiza el cruce de variables que permitirá elaborar estrategias que contribuyan a una transformación en los procesos que se llevan a cabo en el área social. Terminada la etapa de diagnóstico se elabora la planeación con base en los resultados que se obtuvieron a partir de la matriz DOFA.

Tabla 1. Cruce de la matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo de prácticas profesionales relacionadas con los programas afines a las necesidades de la entidad.2. El Consulado General de Colombia en Montreal, cuenta con un espacio adecuado para la buena realización de las actividades propias de la institución.3. Manejo de excelentes relaciones con otros Consulados Latinoamericanos y medios latinos de difusión.4. El Consulado cuenta con un Asesor Social.	<ol style="list-style-type: none">1. Conocimiento parcial de las características de la población que se atiende en el Consulado.2. Limitaciones en los servicios prestados a causa de deficiencia de personal o del tipo de contratación.3. No se mide la calidad de los servicios prestados por el Consulado.4. No hay un flujo continuo de ingresos económicos que faciliten la sostenibilidad de los proyectos que se formulan.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>5. Experiencia y formación adecuada de los funcionarios Consulares, en cuanto a los servicios que se prestan.</p> <p>6. Compromiso Social de la Cónsul General con la generación de estrategias dirigidas al bienestar del Connacional.</p> <p>7. Reconocimiento institucional del Consulado frente a organismos de acogida y entidades del gobierno de Quebec y Canadá.</p>	<p>Ausencia de proyectos permanentes orientados a los Connacionales.</p> <p>6. Desconocimiento de los usuarios respecto al rol y servicios del Consulado.</p> <p>7. Deficiente información divulgada a los colombianos que viajan al Exterior</p>

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>1. Existencia de La Política Integral Migratoria. (CONPES).</p> <p>2. Interés del Gobierno Nacional en el desarrollo de programas dirigidos a la comunidad colombiana residente en el exterior.</p>	<p>1. Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.</p>	<p>1. Gestión de la información sociodemográfica de los usuarios</p>

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>3. Existencia de Protocolos que reglamentan las funciones y servicios consulares. (Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, suscrita el 24 de abril de 1963).</p> <p>4. Apoyo de Organizaciones gubernamentales y no Gubernamentales.</p> <p>4. Desarrollo de proyectos que buscan vincular a los Connacionales como parte integral de la Nación.</p> <p>5. Vinculación de personal voluntario que apoya los proyectos dirigidos para los connacionales.</p> <p>6. Relaciones excelentes con medios de comunicación Canadienses.</p>	<p>2. Mejoramiento continuo de competencias del personal.</p>	<p>2. Implementación de estrategias de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la gestión del Consulado</p> <p>3. Posicionamiento institucional del Consulado frente a su población objetivo (Plan de comunicaciones del Consulado).</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>1. Aumento de los flujos de la dinámica migratoria de Connacionales hacia Canadá.</p> <p>2. Índice elevado de usuarios del Consulado de bajo nivel social, y cultural.</p> <p>3. Ausencia del interés del connacional por tener contactos con el Consulado y el país.</p> <p>4. Limitaciones frente a la normatividad Canadiense.</p> <p>5. Cambio de cónsules- elecciones, ley de garantías, presupuesto.</p> <p>6. Dependencia presupuestaria de decisiones tomadas por el Gobierno colombiano y de entidades centrales (Ministerio de Relaciones Exteriores)</p> <p>7. Dependencia de los programas del Consulado, de análisis y decisiones tomadas por sus órganos rectores (Ministerio)– ver estructura organizacional pág. 36</p> <p>8. Implementación de políticas o toma de decisiones del gobierno nacional que impacten el presupuesto del consulado</p>	<p>1. Implementación de programas de capacitación dirigidos a grupos vulnerables.</p>	<p>1. Gestión de Alianzas estratégicas.</p>

4.4 PLAN DE TRABAJO

A partir del conocimiento que se tiene del área en la cual interviene el Trabajo social desde el campo de comunidad y del diagnóstico y análisis situacional del Consulado General de Colombia en Montreal, se establece un plan de trabajo que define los objetivos, con sus respectivas acciones estratégicas, metas e indicadores de logro y gestión para atender a las necesidades de la entidad, ofreciendo oportunidades de mejora.

La experiencia de práctica estuvo centrada en el área de Asistencia Social, apoyando el fortalecimiento de los programas Sociales que se tienen, así como también participando en la atención al Ciudadano.

A continuación se presenta el cronograma establecido para llevar a cabo cada una de las etapas de esta propuesta, las cuales se desarrollan en los seis (6) meses de duración de la experiencia de prácticas.

Puesto que desde los inicios de la práctica se estableció lo importante que era para el Consulado fortalecer sus programas desde el punto de vista social, y debido a que algunas iniciativas se encontraban ya planteadas y requerían de un rápido desarrollo y puesta en marcha, paralelamente a la realización del diagnóstico, se realizaba la implementación de programas o actividades que fortalecían el enfoque social de la entidad.

Tabla 2. Cronograma de actividades de la propuesta de acción profesional.

N.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	MESES						
			1	2	3	4	5	6	
1	Conocimiento de la Entidad	Búsqueda de información primaria y secundaria (Misión, Visión, Funciones, principios y valores, entre otros).							
2	Diagnóstico	Se utilizan diversas herramientas de recolección de información (Cuestionario, evaluación de los servicios, Observación, Revisión documental, Matriz DOFA).							
3	Análisis Situacional	Interpretación de la información obtenida - Matriz DOFA							
4	Implementación de programas o actividades dirigidas al fortalecimiento del Enfoque Social.	Ejecución de los programas o actividades de índole social dirigidos a los connacionales.							
5	Consolidación de la propuesta	Discusión de la propuesta con el Asesor Social y la Cónsul General.							

De las debilidades detectadas en el diagnóstico, particularmente en el área de asistencia social, se establecía que existe un desconocimiento de los connacionales respecto a los programas sociales que la entidad desarrolla. La figura del Asesor social, -quien es el encargado de aconsejar y orientar al Consulado en la implementación de mecanismos que buscan la protección social orientada a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos residentes en Canadá-, es desconocida para una gran proporción de los usuarios. Esto puede atribuirse por una parte a que el colombiano cuando migra hacia el exterior no le da importancia a informarse sobre la representación del Estado emisor en el país receptor y por otra, a la falta de divulgación del Estado del rol que juegan las misiones diplomáticas, las cuales en el momento que el connacional lo requiera pueden ser un apoyo en la solución de determinadas problemáticas.

En cuanto a información de las características de la población atendida, el conocimiento es parcial; si se logra una caracterización más profunda se podría no sólo establecer estadísticas, sino diseñar, implementar y ejecutar programas o proyectos que se encuentren acordes a las necesidades que requiere realmente la población.

La finalidad del estudiante en formación, desde los inicios de la experiencia, fue apoyar el área de asistencia Social del Consulado. En este contexto, el trabajo realizado se expone a la señora Cónsul, haciéndose énfasis en los aspectos que desde el rol como trabajador social deben fortalecerse y mejorarse. De la socialización sustentada se coincidió en la necesidad de fortalecer el área social, generándose la propuesta de desarrollo humano con Responsabilidad Social de los connacionales usuarios del Consulado.

Aunque el diagnóstico del Consulado General de Colombia en Montreal, se realizó a nivel general, se priorizó el Fortalecimiento de la Asistencia social ya que de esta manera el Consulado cumple con una de sus funciones que beneficiará a los connacionales y servirá como guía para que otras misiones diplomáticas intensifiquen el trabajo en el área social.

A partir de este referente, se establece la propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social que permitirá al Consulado General de Colombia en Montreal, a partir del registro documental y diferentes herramientas de medición y análisis, tener una base consolidada en la satisfacción de las necesidades de sus connacionales, respetando y teniendo en cuenta la normatividad que le rige en el país receptor.

En concordancia con lo anterior, la acción profesional de la trabajadora social en formación estuvo centrada en el fortalecimiento del enfoque social desde la propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social. Para ello, se

establecieron objetivos con sus respectivas acciones estratégicas, los cuales se plantean a continuación.

4.4.1 Propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social a los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal

El trabajo que se desarrolla cuenta con el apoyo de la Cónsul General de Colombia en Montreal y del Asesor Social del Consulado.

Una vez propuesto por la trabajadora social en formación que el proceso se centrara en una visión de Desarrollo Humano que buscara ampliar las oportunidades del connacional para apoyar el desarrollo de un entorno en el que pueda hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus intereses, se identifican los programas y proyectos (actuales y futuros) de índole social como el punto de partida para lograr estos objetivos.

Evidentemente, dichos programas y proyectos se direccionan a la satisfacción de las necesidades en este caso, necesidades sociales y de seguridad, ya que desde el rol que posee el Consulado General en el país receptor, es desde este enfoque que puede brindar respaldo a su connacional (...ver figura 1.. pág. 17).

¿Por qué desarrollo humano y responsabilidad social?

La humanidad desde sus comienzos hasta la actualidad ha cambiado y evolucionado dirigiendo sus intereses a sobrevivir, progresar y mejorar continuamente, esto lo lleva a buscar nuevos horizontes que le permitan tener unas condiciones adecuadas para su desarrollo. Desde esos momentos el ser humano empieza a ver en la migración el nuevo horizonte que buscaba. En la actualidad, un número elevado de colombianos se encuentran distribuidos por el

Mundo; los motivos son diversos: entre otros, la pobreza, la injusticia social, la violencia y en el mayor de los casos una oportunidad laboral que le permite sacar adelante a sus familias.

Es Canadá uno de los países que más ha aceptado colombianos en calidad de residentes permanentes o temporales, estableciéndose de esta manera relaciones bilaterales que permiten a ambos países localizar Misiones Diplomáticas que representan cada uno de sus países. De esta manera, se conforma el Consulado General de Colombia en Montreal, entidad que debe tener como objeto social asistir y proteger a sus nacionales y posibilitar en la medida de lo permitido por el derecho internacional y del estado receptor, el ejercicio de sus derechos y la prestación de servicios de índole consular y social. Es así como la presente entidad tiene una responsabilidad Social, ya que debe tener una capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (grupos de interés). De esta forma, el Consulado General de Colombia es socialmente responsable de realizar actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad.

4.4.4.1 Justificación: Un análisis macro del fenómeno migratorio permite concluir que el connacional que reside en el exterior se enfrenta a diferentes situaciones que le exigen una capacidad de adaptación al cambio desde diversos puntos de vista (social, cultural, económico, personal, laboral, etc.)

La situación expuesta ha motivado la generación de políticas de estado que buscan apoyar al colombiano en su proceso de migración y justifican el diseño de programas (como Colombia nos une), al interior de las instituciones y organismos que sustentan las relaciones exteriores.

Los Consulados se constituyen en la representación más fiel del Estado en el exterior y por ende, es importante que éstos se posicionen como un apoyo efectivo y oportuno para el colombiano, no sólo desde un enfoque de cumplimiento de trámites consulares, sino también desde el punto de vista del apoyo a la satisfacción de necesidades del connacional y de representación del país en el fortalecimiento de la cultura aún fuera de sus fronteras.

4.4.1.2 Objetivo General

- Proveer al Consulado General de Colombia en Montreal de un fundamento conceptual que facilite a la Alta gerencia de esta entidad la toma de decisiones relacionadas con el diseño e implementación de programas y estrategias sociales que apoyen al connacional desde una perspectiva del desarrollo humano y la responsabilidad social.

4.4.1.3 Objetivo específico.

- Identificar el alcance y limitaciones de la actuación del Consulado respecto al apoyo social que puede brindar al colombiano que reside en el exterior
- Recopilar y analizar información concerniente a las estrategias utilizadas por otros gobiernos para apoyar a sus connacionales
- Establecer la percepción de los usuarios del Consulado respecto a los servicios prestados
- Realizar un diagnóstico institucional detallado del Consulado desde un enfoque social

4.4.2 Plan operativo a la propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social a los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal.

Los planes operativos que se presentan a continuación se basan en dos de las estrategias identificadas durante el cruce de variables de la matriz DOFA. Estas estrategias fundamentan el diseño de la propuesta de desarrollo:

Propuesta operativa

- ➔ ▪ Gestión de la información sociodemográfica de los usuarios.
- ➔ ▪ Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.
- Implementación de estrategias de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la gestión del Consulado.
- Posicionamiento institucional del Consulado frente a su población objetivo (Plan de comunicaciones del Consulado).
- Mejoramiento continuo de competencias del personal.
- Implementación de programas de capacitación dirigidos a grupos vulnerables.
- Gestión de Alianzas estratégicas.

Tabla 3. Plan Operativo de Trabajo 1

PLAN OPERATIVO DE TRABAJO # 1				
OBJETIVO 1: Aumentar el conocimiento de los usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal, a fin de consolidar las relaciones de la institución con los mismos y la definición de servicios adecuados a sus necesidades.				
ESTRATEGIA 1: Gestión de la información sociodemográfica de los usuarios				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
Conocer las características socio demográficas y culturales, de la población usuaria del Consulado General de Colombia en Montreal.	Revisar el formato de inscripciones personales manejado en el Consulado General de Colombia en Montreal.	Generar una base de datos que contenga las características socio demográficas y culturales de la población usuaria del Consulado General de Colombia en Montreal, teniendo como finalidad establecer estadísticas que permitan implementar programas de acuerdo a las necesidades existentes.	Base de datos generada	Elaboración del nuevo formulario de inscripción y del instructivo dirigido a los Organismos Comunitarios de Acogida. De esta manera, el Consulado General de Colombia en Montreal continúa inscribiendo a los connacionales pero con un formulario que le permite conocer las características de la población a la cual le presta sus servicios. Se establece el nuevo formulario de inscripción con la supervisión y colaboración del Asesor Social.
	Ajustar el formulario de inscripción existente de manera que permita conocer las características socio demográficas y culturales de la población usuaria del Consulado.	Realizar las modificaciones requeridas para mejorar la calidad de la información socio-demográfica del usuario	Formulario revisado y ajustado	

OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
Conocer las características socio demográficas y culturales, de la población usuaria del Consulado General de Colombia en Montreal	Acompañar a los connacionales en el diligenciamiento del formulario ajustado.	Asegurar el diligenciamiento adecuado del formulario y apoyar la familiarización de todos los usuarios que lo diligencian	% de personas asistidas en el diligenciamiento del formulario (casos en que los connacionales requieren de aclaraciones o cuando éstos son analfabetas)	La totalidad de los connacionales que solicitan colaboración para el diligenciamiento del formato son atendidos en su mayoría por la trabajadora social en formación. Eventualmente, otros funcionarios apoyan al usuario.
	Elaborar instructivo dirigido a los Organismos Comunitarios que facilite la aplicación del formulario de inscripción	Vincular a los Organismos Comunitarios que acogen a los Connacionales en la aplicación de los formularios de inscripción al Consulado.	Diseño y envío del instructivo	Instructivo aprobado por la Cónsul general y enviado a los Organismos comunitarios más cercanos a las actividades del Consulado
	Sistematizar la base de datos respecto a los usuarios.	Propiciar el acercamiento con el Connacional teniendo como fin relacionarlo con el Consulado General de Colombia en Montreal.	# de fichas sistematizadas	La Sistematización de la ficha de inscripción se realiza diariamente con el fin de mantener actualizada la información.
	Analizar los datos de los usuarios que se inscriben en el Consulado General de Colombia en Montreal con el fin de implementar programas pertinentes a las necesidades.		Total de fichas diligenciadas	

Tabla 4. Plan Operativo de Trabajo 2

PLAN OPERATIVO DE TRABAJO # 2				
OBJETIVO 2: Concientizar a la comunidad colombiana residente en el exterior, del apoyo social que puede recibir por parte del Consulado General de Colombia en Montreal (representación del gobierno).				
ESTRATEGIA 2: Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
Fortalecer y aumentar la presencia institucional del Consulado en eventos de índole social dirigidos a la comunidad colombiana	Apoyar la realización de las actividades logísticas requeridas para la organización de la IX Semana Binacional de la Salud.	Llevar a cabo las actividades de la IX Semana Binacional de la Salud, durante el 2009	<p style="text-align: center;">INDICADORES DE RESULTADO</p> Asistencia al evento= No. de asistentes al evento/ Total personas convocadas <p style="text-align: center;">INDICADORES DE GESTIÓN:</p> Cumplimiento de actividades= No. Tareas cumplidas / No. Tareas programadas Apoyo organizacional al evento= No. entidades gubernamentales y no gubernamentales que contribuyeron en la realización del evento.	Realización del evento de la IX Semana Binacional de la Salud que tenía como dar a conocer a la comunidad latinoamericana los temas de actualidad en materia de salud, aprender a utilizar de manera efectiva el sistema canadiense de salud y aumentar la cultura de vida saludable de nuestras comunidades. se contó con la participación de los organismos gubernamentales y no gubernamentales quienes participaron activamente en el desarrollo de este evento En más del 80% de las actividades del evento, el auditorio dispuesto para la realización de las actividades de la jornada se encontraba completo en más del 50% (aprox. 70 personas). Este resultado es un éxito, puesto que las actividades se programan en su mayoría en días laborables
	Contactar organismos (el Carrefour de liaison et d'aide multiethnique - CLAM, entre otros) entidades y personas naturales para recibir su apoyo en la convocatoria de los connacionales a la Semana Binacional de la Salud	Lograr una participación importante de la población en el evento programado	# de personas asistentes al evento	

OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
Fortalecer y aumentar la presencia institucional del Consulado en eventos de índole social dirigidos a la comunidad colombiana	Colaborar en la preparación del contenido académico de los eventos a cargo del Consulado General de Colombia en Montreal para la selección de los ponentes y su posterior ubicación y confirmación	Lograr la vinculación al evento de representantes de la salud	Número de conferencias a cargo del Consulado, que se llevaron a cabo	La organización logística y/o académica de tres conferencias estuvo a cargo del Consulado. Adicionalmente, el Consulado General de Colombia en Montreal logró el apoyo de profesionales odontólogos en la jornada de la salud oral y de profesionales en oftalmología en la jornada de salud visual
	Analizar el perfil de los postulantes a voluntarios y seleccionar aquellos que participarán como voluntarios en el evento.	Asegurar la disponibilidad de personal voluntario para el buen desarrollo de las actividades previstas en la Semana Binacional de la Salud	Total de voluntarios asistentes al evento durante 5 días	10 voluntarios participaron en los diferentes realizados a lo largo de la SBS
	Programar y realizar encuentros de preparación de los voluntarios que participarán en la Semana Binacional de la Salud.		# de encuentros de preparación de la SBS realizados	- 2 encuentros preparatorios realizados con una asistencia promedio de 5 voluntarios - Elaboración de escarapelas y de certificados de participación
	Realizar el evento de concientización de la IX Semana Binacional de la Salud 2010.	Realizar una retroalimentación de los eventos para asegurar el aprendizaje organizacional de las experiencias positivas y negativas de la preparación logística y académica	Encuentro de retroalimentación realizado	Esta jornada se llevó a cabo en dos etapas, una, a nivel de los organizadores, la segunda con el equipo de voluntarios.

OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
<p>Dar a conocer a los Connacionales y demás personas asistentes al evento, algunos de los programas de índole social implementados en el Consulado a los cuales pueden acceder.</p>	<p>Incluir en la SBS una conferencia concerniente al programa de acompañamiento a personas enfermas –PAPE y asegurar que el contenido de dicha charla contemple todos los aspectos de impacto social bajo los cuales el PAPE fue diseñado.</p>	<p>Lograr el reconocimiento del programa PAPE por parte de los connacionales y de las entidades gubernamentales de salud de Quebec.</p>	<p>Realización de la conferencia “ Programa de acompañamiento a personas enfermas –PAPE”</p>	<p>La conferencia referente a este tema fue realizada por el asesor social del Consulado, teniendo gran aceptación por parte de la comunidad y de los demás consulados asistentes al evento. La trascendencia de esta iniciativa es tal, que se encuentra en elaboración un piloto de trabajo conjunto entre varios de los consulados latinoamericanos en Montreal y el Consulado de España. El programa fue reconocido incluso por los organismos de servicios sociales de Quebec quienes en su presentación mostraron estadísticamente la proporción de la comunidad atendida en los centros de salud que habla únicamente español y la marcada tendencia de aumento en las demandas de traducción de las lenguas oficiales al español.</p>

Tabla 5. Plan Operativo de Trabajo 3

PLAN OPERATIVO DE TRABAJO # 3				
OBJETIVO 3: Reactivar el programa de acompañamiento a personas enfermas (PAPE) del Consulado General de Colombia en Montreal.				
ESTRATEGIA 2: Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
Actualizar y completar la base de datos de voluntarios del programa de acompañamiento a personas enfermas-PAPE.	Actualizar la base de datos Excel y depurar la información de la misma.	Base de de datos de voluntarios al día y con la información pertinente al programa.	Base de datos actualizada	Se ajusta y actualiza la base de datos, lo que permite tener un conocimiento detallado de los voluntarios actuales vinculados al programa de acompañamiento de personas enfermas PAPE. Los documentos físicos que contienen esta información son organizados en carpetas exclusivas para el programa y puestos en un lugar conocido por el asesor social, quien de manera permanente acompaña a los voluntarios
	Depuración, organización y archivo de los documentos físicos correspondientes a la base de datos de los voluntarios.	Sistema de clasificación de la información de los voluntarios	Archivos específicos para la clasificación de la información de los usuarios	
Aumentar el número de voluntarios que participan en el programa de acompañamiento a personas enfermas PAPE	Presentación del programa de acompañamiento a personas enfermas PAPE durante el evento de la IX semana Binacional de la Salud	Lograr el reconocimiento ante la comunidad participante y la vinculación de nuevos voluntarios.	Realización de la conferencia “ Programa de acompañamiento a personas enfermas – PAPE”	Se realiza la presentación del programa ante la comunidad durante el evento de la IX Semana Binacional de la Salud donde se genera una aceptación satisfactoria por parte de los asistentes. Por otra parte se convocan a los voluntarios y al grupo de staff con la finalidad de hacer la entrega del documento de identificación y la certificación avalado por el Consulado y el organismo comunitario CLAM. Se busca de esta manera generar un sentido de pertenencia de los voluntarios hacia el programa del cual hacen parte y por medio del cual se pueden apoyar a los connacionales que se encuentren en situación de vulnerabilidad a causa del idioma.
		Vincular nuevos voluntarios al programa	N° de voluntarios nuevos vinculados/ Total voluntarios	

OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
	Elaboración del folleto informativo y de presentación del programa de acompañamiento a personas enfermas PAPE	Lograr el reconocimiento ante la comunidad participante y la vinculación de nuevos voluntarios.	Elaboración del Folleto informativo del "Programa de acompañamiento a personas enfermas - PAPE".	Se ajusta y actualiza la base de datos, lo que permite tener un conocimiento detallado de los voluntarios actuales vinculados al programa de acompañamiento de personas enfermas PAPE. Los documentos físicos que contienen esta información son organizados en carpetas exclusivas para el programa y puestos en un lugar conocido por el asesor social, quien de manera permanente acompaña a los voluntarios
Fortalecer el sentido de pertenencia de los voluntarios del programa de acompañamiento PAPE.	Elaboración de la identificación y certificados de los voluntarios y del grupo de staff del programa.	Carnetizar a los voluntarios y al grupo de staff del programa.	N° de documentos de identificación elaborados de voluntarios y grupo de staff / Total de Voluntarios y grupo de staff del programa.	Se realiza la presentación del programa ante la comunidad durante el evento de la IX Semana Binacional de la Salud donde se genera una aceptación satisfactoria por parte de los asistentes. Por otra parte se convocan a los voluntarios y al grupo de staff con la finalidad de hacer la entrega del documento de identificación y la certificación avalado por el Consulado y el organismo comunitario CLAM. Se busca de esta manera generar un sentido de pertenencia de los voluntarios hacia el programa del cual hacen parte y por medio del cual se pueden apoyar a los connacionales que se encuentren en situación de vulnerabilidad a causa del idioma.
		Entregar certificados de participación a los voluntarios del programa.	N° de certificados entregados/total voluntarios del programa.	
	Enviar periódicamente boletines informativos relacionados con las actividades del PAPE	Envío trimestral de un boletín	N° de boletines informativos enviados durante el trimestre a los voluntarios.	
	Control de las actividades asignadas durante los encuentros de voluntarios y grupo de staff.	Hacer seguimiento de las tareas asignadas durante los encuentros	Tareas realizadas / Tareas asignadas	
Revisar, actualizar y organizar la documentación del programa para el seguimiento de los casos atendidos	Retomar la utilización de los documentos de seguimiento del programa.	Registrar por medio de los documentos de seguimiento los acompañamientos realizados.	N° de registros elaborados/ Total acompañamientos realizados	

Tabla 6. Plan Operativo de Trabajo 4

PLAN OPERATIVO DE TRABAJO # 4				
<p>OBJETIVO 4: Acercar al connacional al Consulado y fortalecer la imagen de éste último como entidad que apoya efectivamente al colombiano que inmigra de manera permanente a las provincias que se encuentran bajo la circunscripción del Consulado general de Colombia en Montreal.</p>				
<p>ESTRATEGIA 2: Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.</p>				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS
<p>Elaborar Cartillas informativas dirigidas a facilitar el proceso de instalación de los Connacionales en el país (dentro de la circunscripción cubierta por el Consulado general de Colombia en Montreal).</p>	<p>Contactar a los Organismos Comunitarios de acogida de cada una de las ciudades, así como también connacionales residentes que deseen participar en la elaboración del material.</p>	<p>Establecer los contactos que apoyarán la elaboración del material.</p>	<p>Apoyo organizacional en la elaboración de la cartilla = No. entidades no gubernamentales y Connacionales que contribuyeron en la realización del material</p>	<p>Elaboración de 3 cartillas informativas con la colaboración e información de dos organismos comunitarios y al menos un colombiano residente en el lugar del cual se realizaba el documento. La finalidad de este trabajo es difundirlo en la página de internet del Consulado y del Ministerio de Relaciones Exteriores para facilitar al colombiano que ingresa al país, información valiosa en cuanto a organismos de acogida, trámites, precauciones, etc.</p>
	<p>Elaborar Plan de trabajo para enviar a los respectivos Organismos Comunitarios y Connacionales participantes.</p>	<p>Establecer y enviar a los Organismos Comunitarios y a los Connacionales que colaboran en la elaboración de las cartillas, el plan de trabajo que se desarrollará conjuntamente con ellos.</p>		

OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCES DE PROCESOS	
Elaborar Cartillas informativas dirigidas a facilitar el proceso de instalación de los Connacionales en el país (dentro de la circunscripción cubierta por el Consulado general de Colombia en Montreal).	Establecer jornadas de trabajo para la planificación y el seguimiento de avances	Socializar información con la Señora Cónsul de los avances del Proceso.		La revisión de las cartillas se realizó bajo dos metodologías, una a través del acompañamiento personal de la Señora Cónsul, quien supervisó el contenido y direccionamiento de las cartillas. En un segundo tiempo, el documento completo fue enviado en versión digital para su aprobación.	
	Mantener la Comunicación con las personas encargadas en cada uno de los Organismos Comunitarios y los Connacionales que colaboraron en el proceso	Consolidar una lista de contactos de las personas que colaboraron en la elaboración de la cartilla	Lista de contactos	Se elaboró un directorio de contacto describiendo la información de ubicación (dirección, N.de teléfonos, fax y email) y los datos de la persona que estaba colaborando en la elaboración del material.	
	Elaborar las cartillas de informativas con la información recibida por parte de los Organismos Comunitarios y los Connacionales que participaron en el proceso, así como también de la información investigada.			INDICADORES DE GESTIÓN: Cumplimiento de actividades= No. Tareas cumplidas / No. Tareas programadas INDICADORES DE RESULTADO: Elaboración de 4 cartillas	3 cartillas fueron elaboradas y transmitidas para aprobación final de la Señora Cónsul
	Socializar cartillas informativas con los Organismos Comunitarios y los Connacionales que participaron en la elaboración.	Hacer la entrega en medio magnético de la cartilla informativa a los Organismos Comunitarios y los Connacionales que participaron en su elaboración		Entrega en medio magnético de la cartilla informativa.	Actualmente las cartillas se encuentran en el proceso de establecimiento en la página Web del Consulado General de Colombia en Montreal.

4.5 EJECUCIÓN

4.5.1 Plan Operativo de Trabajo 1

4.5.1.1 Objetivo. Aumentar el conocimiento de los usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal, a fin de consolidar las relaciones de la institución con los mismos y la definición de servicios adecuados a sus necesidades.

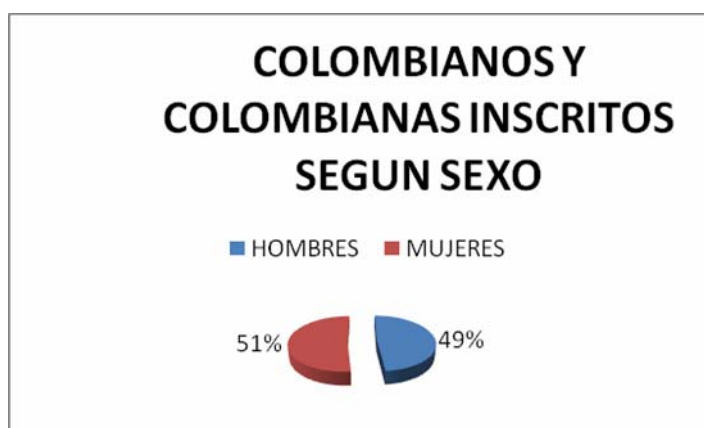
4.5.1.2 Estrategia. Gestión de la información socio demográfica de los usuarios. Se tiene la finalidad de brindar un mejor soporte y servicios sociales más adaptados a las/los usuarias/os del Consulado General de Colombia en Montreal al contar con una visión más integral de sus perfiles y necesidades.

Para obtener las características de la población que recurre a la Entidad, se utilizó como herramienta de recolección de datos un formulario de inscripción personal (Anexo G) el cual se dirige a los usuarios nuevos y se actualiza para los antiguos (debido a los ajustes que se le realizaron al formato anterior). Los datos obtenidos a través de las Fichas personales se sistematizan, logrando comenzar a establecer una base de datos para esta entidad, la cual permite conocer las características socio-demográficas y culturales de la población atendida. Los datos sistematizados hasta el mes de febrero de 2010 registran 7932 connacionales inscritos.

Con información más detallada del usuario, diferentes análisis estadísticos de variables socio-demográficas se empiezan a efectuar y se realizan hallazgos interesantes que evidentemente direccionan la toma de decisiones en cuanto a los servicios de índole social ofrecidos por el Consulado. A continuación se da comienzo a la interpretación resultante de la información recolectada:

Los datos obtenidos permiten observar que el 51% (4080) de los usuarios son mujeres, y un 49% (3852) son hombres. Lo anterior muestra que la tendencia de migración por parte de colombianos en cuanto a su género es equitativa; la diferencia que existe entre uno y otro no es relevante.

Figura 5. Colombianos y colombianas inscritos según sexo



Fuente: ALVAREZ, García. Olga Lucía. Trabajadora Social en Formación. Montreal. 2010

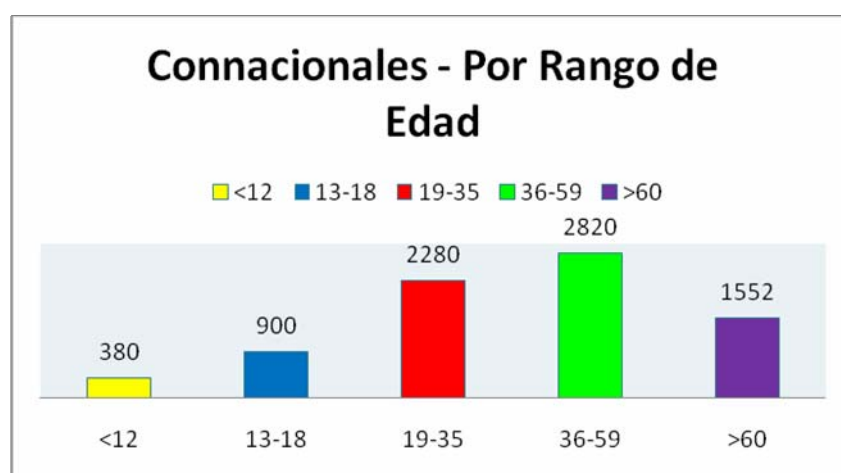
Según el rango de edad, los usuarios del consulado se representan de esta manera: 380 connacionales son menores de 12 años, 900 de ellos están entre los 13 y 18 años, 1552 colombianos son mayores de 60 años.

A la fecha, la población con mayor número de colombianos inscritos ante el Consulado, es la de los 36 a 59 años (2820), seguida del rango de 19 a 35 años (con una representación de 2280 connacionales entre estas edades).

Es posible determinar igualmente, que los rangos de edad más representativos corresponden a población laboralmente productiva que se ha desplazado de nuestro país por diversas razones, entre estas, la búsqueda de oportunidades laborales, la reunificación familiar, la violencia, el mejoramiento de la calidad de vida, cuestiones políticas y culturales, ofertas de estudios en educación superior entre otros.

Adicionalmente, este análisis permite determinar que los mayores de 60 años representan el 20% de los colombianos registrados en el consulado. Esta cifra es representativa y alerta en cuanto al envejecimiento de la población colombiana residente en la circunscripción del Consulado. Estos datos abren espacio al análisis de proyectos y de intervenciones enfocadas en los colombianos que se encuentran en este rango de edad.

Figura 6. Connacionales- Por Rango de Edad



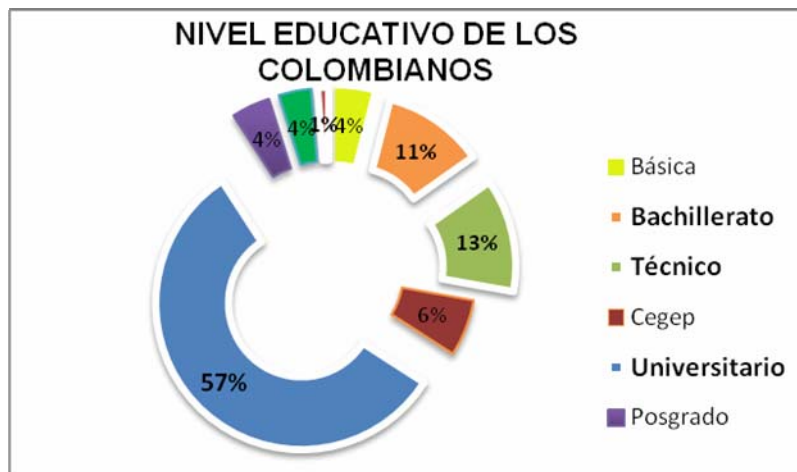
Fuente: ALVAREZ, García. Olga Lucia. Trabajadora Social en formación. Montreal. 2010.

Nivel Educativo

En cuanto al nivel de educación, la migración Colombiana inscrita se encuentra muy calificada. Los datos señalan que en un alto porcentaje son escolarizados: 57% son profesionales, 13% han estudiado alguna tecnología y un 11% son bachilleres.

Tan sólo un 4% de los usuarios registrados realizaron solamente la básica primaria. Esta población podría ser considerada como vulnerable y dirigir hacia ella diferentes proyectos, entre ellos, la alfabetización.

Figura 7. Nivel Educativo de los colombianos (as) inscrito al Consulado General de Colombia en Montreal.



Fuente: ALVAREZ, García. Olga Lucia, Trabajadora Social en formación. Montreal. 2010.

De acuerdo a las tendencias del departamento de origen, los datos obtenidos arrojaron lo siguiente: han emigrado colombianos de todos los departamentos, aportando los mayores porcentajes las poblaciones que vienen de Antioquia (2890) y Cundinamarca (2400), dos de los departamentos más importantes de nuestro país. De igual forma, el aporte de la zona oriente de nuestro país también es relevante cerca de 450 colombianos provienen de estas regiones.

Por otra parte, desde la observación que se llevó a cabo durante el desarrollo de este proceso, se pudo percibir que un porcentaje relevante de colombianos se muestran desinteresados e indiferentes a realizar el proceso de inscripción al Consulado. Esto lleva al cuestionamiento ¿cuáles son los motivos de esa indiferencia?. Para contrarrestar esta reacción en el acercamiento con la comunidad se le informó de manera clara que el objetivo central del formulario era establecer una base de datos que permitiera conocer las características socio demográficas y culturales que tienen los colombianos residentes (permanentes o temporales) y que de esta manera el Consulado General de Colombia en Montreal buscaba identificar datos relevantes que le permitan brindar una atención y

apoyo acorde a la situación específica de los usuarios, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de la calidad de vida.

Para la consolidación de esta base de datos se vinculó a los Organismos Comunitarios de Acogida a fin de que colaboraran en la aplicación del formulario de inscripción por lo tanto se requería de un instructivo que facilitara la implementación de este (Anexo H).

4.5.2 Plan Operativo de Trabajo 2

4.5.2.1 Objetivo. Concientizar a la comunidad colombiana residente en el exterior del apoyo social que pueden recibir por parte del Consulado General de Colombia en Montreal (representación del gobierno).

4.5.2.2 Estrategia. Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.

Durante este periodo de práctica una de las actividades que se realizó fue la IX SEMANA BINACIONAL DE LA SALUD, donde participaron Gobiernos, organizaciones y comunidades. Dicha semana se llevó a cabo del 3 al 15 de octubre 2009 en Montreal y en ella participaron los Consulados Generales de Colombia, El Salvador, Guatemala, México y Perú, quienes se unieron para desarrollar diferentes actividades de salud para los países implicados y para la comunidad hispana en general. Los temas tratados en el 2009 fueron nutrición, hipertensión, salud oral para los menores, gripe A H1N1, examen completo de la vista para la detección del glaucoma y de otras enfermedades de los ojos, y conocimiento del sistema de salud de Québec.

Uno de los mayores logros en esta SBN, fue haber contado con la asistencia y el apoyo del gobierno de la provincia de Quebec a través del Ministerio de Salud y

Servicios Sociales y de la Agencia de Salud y Servicios Sociales de Montreal. En la inauguración, participó la Diputada María Mourani, miembro de la Cámara de los Comunes de Canadá, quien, como inmigrante, se solidarizó con estas actividades y reconoció a la SBN como una iniciativa importante para el fortalecimiento de la comunidad hispana y una mejor integración a la realidad canadiense y quebequense.

La actividad estuvo marcada por diferentes jornadas; la primera fue organizada por ACTI-MENU y estaba dirigida a la difusión y asociación de las iniciativas de nutrición y tabaquismo. También se dio a conocer la campaña de sensibilización del programa 5/30 de nutrición, que se realiza cada año, y que promueve la buena alimentación y la actividad física como elementos esenciales de una vida saludable. El resultado principal de esta sesión fue el compromiso de cada uno de los Consulados de difundir estas campañas entre la comunidad latina y el acercamiento de los medios de comunicación hispanos con ACTI-MENU para una futura difusión de estas campañas en español.

Adicional a esta actividad, a lo largo de la semana se contó con la participación de médicos especializados en nutrición, hipertensión, odontólogos, etc. y con el valioso apoyo de una especialista en glaucoma que realizó exámenes completos gratuitos para detectar glaucoma u otros inconvenientes relacionados con la visión.

Hecho a resaltar, la Agencia de Salud y Servicios Sociales de Montreal -agencia más grande e importante en la materia en esta región de Canadá-, informó a la comunidad sobre las políticas de salud adoptadas frente a la gripe A H1N1 y sobre el funcionamiento del sistema de salud de Quebec, que se constituyeron en pilares para el desarrollo de la SBS, por la sensibilidad de los temas entre la opinión pública hispana y particularmente relevantes para los nuevos inmigrantes en esta región.

Las representantes de esta entidad detallaron información acerca de la responsabilidad que tiene el país de toda la red de salud. La Agencia cuenta con estadísticas que reivindican la importancia de la comunidad latinoamericana cuyas demandas de salud representan el 30% del total de los requerimientos, lo que evidenció la importancia del español como lengua extranjera; asimismo, también se conoce la ubicación territorial de la comunidad latina en la isla de Montreal.

En este marco el Consulado General de Colombia presentó el *Programa de Acompañamiento de Personas Enfermas (PAPE)*, donde se compartió y ofreció, siguiendo los lineamientos de la misión consular, a la Agencia de Salud y de Servicios Sociales de Montreal, así como a los consulados participantes, la posibilidad de sumarse a la difusión, promoción y participación de su grupo de voluntarios para apoyar a personas enfermas de habla hispana. El programa tuvo un buen reconocimiento por parte de los asistentes, porque constituye una herramienta de apoyo al residente en Quebec. El material físico que se elaboró para esta ocasión fue un plegable informativo (Anexo H) entregado a los asistentes. Este evento fue de gran interés para el cuerpo Consular pues fue una forma de difundir y acercar a sus connacionales con los programas que se implementan de acuerdo a las necesidades percibidas por la Entidad.

4.5.3 Plan Operativo de Trabajo 3

4.5.3.1 Objetivo. Reactivar el programa de acompañamiento a personas enfermas (PAPE) del Consulado General de Colombia en Montreal.

4.5.3.2 Estrategia. Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.

El rol del profesional frente a este programa (PAPE) se enfocó en el acompañamiento, el seguimiento a los encuentros, a las acciones identificadas en

el desarrollo de los mismos y, de manera general, a la coordinación del trabajo del grupo de voluntarios.

Estas actividades se llevaron a cabo bajo la supervisión del Asesor Social del Consulado y con el apoyo de los miembros del grupo de voluntarios que conforman el Staff del programa.

El PAPE –Programa de acompañamiento a personas enfermas-, cuenta con una estructura estratégica (misión, visión, principios éticos, líneas de acción, etc.) que se enmarca en el sentido social que motivó su existencia. El programa busca prestar un apoyo efectivo al ciudadano colombiano, en situaciones en las que requiera interactuar con el sistema de salud de Quebec, y en aquéllas en las que el acompañamiento presencial se torne primordial en el mantenimiento de la salud integral del individuo. Este apoyo contempla principalmente el acompañamiento a las citas programadas con los profesionales de la salud, así que en casos de urgencia, en donde el voluntario se traslada directamente al centro hospitalario y en visitas a la población que por diversas razones se encuentra sola en Canadá. La prestación de estos servicios se basa en todo momento, en los principios éticos definidos para el programa.

En resumen, se logra contribuir con el bienestar de los colombianos que residen en Montreal, a través de la prestación de un servicio de acompañamiento presencial, cuando éste se considere pertinente para la salud emocional del ciudadano.

El programa como tal, requiere contar con un grupo de voluntarios, quienes se encargan de brindar el apoyo directo al connacional cuando lo requiere. Es necesario entonces consolidar el sentido de pertenencia del voluntario con el equipo de trabajo del programa así como con la razón de ser y el sentido social que le dan vida.

Con esta finalidad, se genera un documento de identificación y los certificados de reconocimiento a la participación, por medio de los cuales se reconozca la labor del voluntario. De otra parte, a fin de mantener el dinamismo del programa y de asegurar que los voluntarios se encuentren informados de los avances y las actividades del PAPE, se pone en marcha un boletín informativo de las actividades en curso y a desarrollar.

Otra de las tareas que se desarrollan es la de establecer y depurar una base de datos que contiene principalmente la información general del voluntario, su perfil profesional (confidencial), los idiomas que domina, sus intereses y disponibilidad de tiempo para el acompañamiento.

Finalmente, a través del evento de la IX Semana Binacional de Salud se presenta el programa a la comunidad hispana y se distribuye un material informativo que permite difundir la existencia de este programa que está centrado en apoyar al connacional en situación vulnerable en el sistema de salud de Quebec debido a no manejar adecuadamente las lenguas oficiales de la Provincia.

4.5.4 Plan Operativo de Trabajo 4

4.5.4.1 Objetivo. Acercar al connacional al Consulado y fortalecer la imagen de éste último como entidad que apoya efectivamente al colombiano que inmigra de manera permanente a las provincias que se encuentran bajo la circunscripción del Consulado general de Colombia en Montreal

4.5.4.2 Estrategia. Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.

Con la finalidad de brindar una mejor ayuda a los Connacionales que residen temporal o permanentemente en la circunscripción de las provincias de Québec,

Nova Scotia, Isla del Príncipe Eduardo, New Brunswick, Newfoundland y Labrador, en Canadá, se diseñó la Cartilla informativa "Instalarse en Quebec" (Anexo J), la cual surge bajo los lineamientos del Gobierno de proteger y ayudar a sus connacionales en el exterior y con el interés de proporcionar una herramienta que facilite el acoplamiento a esta nueva sociedad y experiencia, se preparó esta guía que pretende ayudar en la inserción a la vida cotidiana en Canadá.

Para la elaboración y recolección de la información de las cartillas informativas se contó con el apoyo de diferentes actores; por una parte, Organismos Comunitarios quienes son los entes encargados (por parte del Estado receptor) de hacer la acogida y brindar el apoyo durante el proceso de instalación de los nuevos migrantes. De igual forma, en esta ocasión se convocaron a connacionales que quisieran hacer parte de esta labor y los resultados fueron satisfactorios. Las guías que se elaboraron fueron las de Saint Hyacinthe (participó el organismo Comunitario Carrefour Jeunesse-emploi Maskoutain Club de Recherche d'emploi) Saint-Hyacinthe (Maison de la Famille des Maskoutains), Isla del Príncipe Eduardo (Connacional radicado en esa ciudad), Granby información recibida del Organismo SER Y y VictoriaVille (Connacional).

La información contenida en la cartilla es la siguiente:

PRIMERA PARTE

Corresponde a información general de las regiones:

- Descripción de cada una de las regiones (Saint Hyacinthe, Isla del Príncipe Eduardo, Granby, VictoriaVille).
- ¿Cuántos habitantes tienen?
- ¿Qué actividades económicas ofrecen?

SEGUNDA PARTE

- Las primeras diligencias que se hacen cuando se llega al respectivo lugar (Se facilitan algunos sitios de internet).
- Trámites generales que se deben realizar a la llegada.

- Funcionamiento del sistema: Apertura de cuentas bancarias, búsqueda de vivienda, servicios públicos, acceso al sistema de salud, búsqueda de empleo, Sistema educativo, Sistema de transporte;

TERCERA PARTE

- A qué organismos comunitarios se pueden dirigir según la zona encontrarán los datos para ubicarlos.
- La función del Consulado General de Colombia en Montreal.
- ¿Qué puede hacer por usted el Consulado?
- ¿Qué no puede hacer por usted el Consulado?
- Conocimiento de programas de índole social que ofrece el Consulado y a los cuales el connacional puede tener acceso.

En esta última parte, el connacional encuentra la presentación del Consulado General de Colombia en Montreal, cada uno de los trámites consulares que se prestan, los costos y requisitos así como también la presentación del Programa de acompañamiento a personas enfermas- PAPE, para casos de necesidad de respaldo en eventos de interacción con el sistema de salud de Quebec.

La elaboración de estas cartillas informativas demandó de la colaboración y comunicación continua con los Organismos Comunitarios y Connacionales quienes se interesaron en esta propuesta dirigida a los colombianos y colombianas que inmigran hacia Canadá en las circunscripciones de responsabilidad del Consulado.

Desde el enfoque social, es importante describir de una manera clara y sencilla la labor que desempeña el Consulado Colombiano, los trámites que se pueden realizar y el acompañamiento y asistencia que brinda a la comunidad colombiana en el exterior.

Con este trabajo, además de realizar algunas recomendaciones a los connacionales, se desea reforzar los vínculos de integración a la Patria de quienes, por diversas razones y circunstancias, se encuentran más allá de sus fronteras. La forma de difusión y acceso a este material será en la página del Consulado General de Colombia en Montreal enlazada a la página del Ministerio de Relaciones Exteriores.

5. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA EN EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL

El proceso de intervención que se llevó a cabo en el Consulado General de Colombia en Montreal, fue bastante enriquecedor ya que no sólo generó un crecimiento desde el punto de vista profesional sino también personal. La realidad permitió un acercamiento en el abordaje de otras temáticas y en determinadas ocasiones problemáticas bastante complejas que viven los Colombianos en el exterior.

Algunos de los aspectos más importantes a resaltar son:

La autonomía que le ofrece la organización al estudiante de prácticas en cuanto al accionar profesional desde su formación, ya que no se limita ni condiciona el desempeño profesional, de esta forma se tiene un reconocimiento como profesional en formación.

En cuanto al desarrollo de la propuesta se contó con la colaboración y apoyo del Asesor Social Francisco Angulo Escruceria y la Señora Cónsul Martha Lucia Piñeros de Camacho quienes aportaron desde sus respectivas áreas de formación, para que el proceso de práctica que se llevó a cabo durante el II semestre 2009, fuera lo más satisfactorio y enriquecedor posible, tanto para la entidad como para el practicante. Esto se hizo realidad gracias a que se compartía el interés y compromiso por fortalecer el enfoque social que tiene actualmente el Consulado General de Colombia en Montreal, lo cual permitió la generación de un espacio para que el Trabajo social continúe aportando desde sus conocimientos y criterios en el bienestar de los connacionales.

El eje central del proceso fue el diseño e implementación de una propuesta de Desarrollo Humano con Responsabilidad Social para los connacionales usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal. Esto requirió la recopilación de información que permitiera alcanzar un abordaje teórico y conceptual que se utilizaría como base y que regiría el accionar profesional.

Por otra parte, el referente legal de la experiencia se enfocó en los planes de desarrollo, la política exterior y la política integral Migratoria de Colombia, en donde se identificó el interés nacional de defender, proteger y garantizar los derechos de las personas que se involucran en los procesos migratorios buscando lograr la creación de escenarios que beneficien la decisión de migrar bajo condiciones de libertad en la cual los ciudadanos construyan su propio destino con el acompañamiento y protección del Estado.

La experiencia de acercamiento con población inmigrante (en calidad de residentes permanentes o temporales) permitió ahondar e indagar en otros referentes teóricos y conceptuales, dado el contexto en el que se encuentran enmarcadas sus experiencias de vida. De esta forma, se facilitó la participación del profesional en formación en diversos programas propios del CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL así como el diseño de estrategias de intervención profesional que permitieron lograr un mayor acercamiento desde una perspectiva social con los Connacionales que residen en el exterior.

En este contexto, se concluye satisfactoriamente el desarrollo de la propuesta (fase I) que se lleva a cabo ya que desde cada uno de los planes que se pusieron en marcha, se cumplieron los objetivos propuestos. Se sugiere a la Alta Gerencia de la entidad dar continuidad al proceso iniciado, a través de la implementación de los planes operativos propuestos y del diseño de nuevos planes, ya que se evidenció que con la labor llevada a cabo, se aportó a la satisfacción de las necesidades de la población colombiana radicada en la circunscripción del

Consulado, a través de la implementación de programas pertinentes y de actividades que permitieron dar comienzo al conocimiento de las características socio demográficas y culturales que posee la población usuaria.

6. PROPUESTA DE CONTINUIDAD EN LA INTERVENCION DE TRABAJO SOCIAL EN EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL

Durante la práctica profesional en Trabajo Social llevada a cabo en el Consulado General de Colombia en Montreal durante el segundo semestre de 2009, se formuló una propuesta que abarcaba de forma macro una de las principales áreas del Consulado: el área social. De esta manera, se logró atacar una de las principales necesidades identificadas en el diagnóstico, la cual se refería al Fortalecimiento de este enfoque.

Para que la entidad se destaque por la calidad en los servicios de índole Social y consular que presta, es indispensable que continúe tomando como punto de partida el Desarrollo humano y la responsabilidad Social.

La recopilación teórica de información concerniente a este tema, ha constatado que las entidades, independientemente de la naturaleza de los servicios o productos que ofrecen (en este caso representación del Estado), no se pueden desentender de la responsabilidad social que tienen sobre el desarrollo integral de los seres humanos que los componen y las hacen posibles. El diseño de esta propuesta nos mostró que era indudable que en la medida que el ser humano es sujeto y objeto de la gestión organizacional, el sistema empresarial opera con y para él, y específicamente para facilitarle el acceso a satisfactores de sus necesidades (bien actúe como empresario, empleado o cliente).

Los programas o actividades sociales que se realizan para los connacionales deben continuar regidos por el Desarrollo Humano, reivindicando el protagonismo real de las personas y privilegiando tanto la diversidad como la autonomía de espacios para que aquel sea realmente posible. De esta manera, en los

programas se constituye esencial un cambio de la concepción del hombre, de objeto en sujeto de su propia vida y actividad cotidiana, con capacidad de aporte y toma de decisiones.

Con esta propuesta se pretende dar continuidad al proceso iniciado por la profesional en formación de Trabajo social en práctica, pues el contexto poblacional al que se dirige, exige una adaptación dinámica al mismo para asegurar su pertinencia.

La estructura de esta propuesta de continuidad se basa una vez más en las estrategias identificadas durante el cruce de variables de la matriz DOFA. Durante la propuesta operativa (puesta en marcha durante los 6 meses de trabajo de práctica), el esfuerzo se enfocó en las estrategias de Gestión de la información socio demográfica y de diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.

Para continuar en esta dirección, se propone al Consulado realizar una segunda fase centrada en las estrategias que se señalan a continuación:

- Gestión de la información sociodemográfica de los usuarios.
- Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.
- Implementación de estrategias de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la gestión del Consulado.
- Posicionamiento institucional del Consulado frente a su población objetivo (Plan de comunicaciones del Consulado).
- Gestión de Alianzas estratégicas.
- Mejoramiento continuo de competencias del personal.
- Implementación de programas de capacitación dirigidos a grupos vulnerables.

Propuesta de continuidad
Fase 2

La aplicación sistemática de estas estrategias y de planes operativos dirigidas hacia ellas, llevará al Consulado General de Colombia en Montreal a tener una posición competitiva y reconocimiento en el medio de las misiones Diplomáticas, ya que su labor trasciende los fines consulares y llega al trabajo por el bienestar del connacional.

6.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA – FASE II

- Proveer al Consulado General de Colombia en Montreal de un fundamento conceptual que facilite a la Alta gerencia de esta entidad la toma de decisiones relacionadas con el diseño e implementación de programas y estrategias sociales que apoyen al connacional desde una perspectiva del desarrollo humano y la responsabilidad social.

6.1.1 Objetivos específicos

- Identificar las estrategias a las cuales debe dirigirse el área social del Consulado General de Colombia en Montreal, para garantizar la continuidad de la implantación de la propuesta de desarrollo humano con responsabilidad social
- Proponer los planes operativos a poner en marcha en el corto plazo en el marco de las estrategias priorizadas, de tal forma que sirvan de referente para el diseño de nuevos planes futuros identificados por los funcionarios del Consulado.

6.2 PLANES OPERATIVOS

Tabla 7. Plan operativo de la propuesta 1

OBJETIVO 1: Asegurar la pertinencia de los planes, programas, proyectos y servicios sociales dirigidos a los usuarios.				
ESTRATEGIA 1: Diseño e implementación de actividades dirigidas a fortalecer el área social del Consulado General de Colombia en Montreal.				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCE DE PROCESOS
Definir anualmente los programas y servicios que respondan a las características socio demográficas y a las necesidades de la población usuaria	Analizar la información recolectada a través de la base de datos	Realizar 3 veces en el año el análisis estadístico de la información recolectada	Número de análisis de la base de datos, realizados en el año / 3	Esta columna deberá ser diligenciada por el asesor social o por el trabajador social en formación cada 4 meses para asegurar el seguimiento de los planes operativos
	Realizar un encuentro de identificación de la prioridad de los servicios a diseñar, poner en marcha o consolidar	Llevar a cabo un encuentro al inicio de cada año para la planificación de los servicios	Encuentro realizado	
	Estructurar los servicios identificados como prioritarios, teniendo en cuenta la capacidad institucional	Realizar el plan de trabajo de implementación y/o consolidación de los programas, proyectos o servicios	Plan de trabajo	
	Preparar la logística y el plan de trabajo de la implementación /consolidación del servicio, programa o proyecto			

Tabla 8. Plan operativo de la propuesta 2.

OBJETIVO 2: Lograr el mejoramiento y calidad de los servicios prestados a los connacionales por parte del Consulado General de Colombia en Montreal.				
ESTRATEGIA 2: Implementación de estrategias de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad de la gestión del Consulado.				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCE DE PROCESOS
Desarrollar estrategias de servicio al cliente	Adopción de un sistema integral de evaluación y control de los servicios prestados.	Establecer el buzón de sugerencias, quejas y reclamos.	N°. de sugerencias, quejas y reclamos establecidas mensualmente.	Esta columna deberá ser diligenciada por el asesor social o por el trabajador social en formación para asegurar el seguimiento de los planes operativos
	Elaboración de formato de quejas y sugerencias (Anexo K).	Lograr un nivel de satisfacción del usuario con los servicios prestados superior al 80%.	Nivel de satisfacción.	
	Evaluación de las quejas sugerencias y reclamos.	Realizar dos evaluaciones anuales de la información concerniente a quejas, sugerencias y reclamos.	N°. de evaluaciones realizadas en el año.	
	Dar seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos.	Establecer mecanismos de solución a los problemas evidenciados.	N°. de sugerencias, quejas y reclamos recepcionados/Mecanismo de solución establecido	

Tabla 9. Plan Operativo de la Propuesta 3

OBJETIVO 3: Fortalecer la relaciones del Consulado General de Colombia Montreal con los diferentes grupos de interés (otros Consulados, connacionales, Organismos gubernamentales y no gubernamentales) a través de herramientas y estrategias de comunicación.				
ESTRATEGIA 3: Posicionamiento institucional del Consulado frente a su población objetivo (Plan de comunicaciones del Consulado).				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCE DE PROCESOS
Gestionar una comunicación integral dirigida a los grupos de interés del Consulado General de Colombia en Montreal a través del plan de comunicaciones.	Definir la persona encargada de la estrategia de comunicación y elaboración del plan de comunicaciones.	Elaboración del plan de comunicación	Plan de comunicación.	Esta columna deberá ser diligenciada por el asesor social o por el profesional encargado del plan comunicacional para asegurar el seguimiento de los planes operativos
	Gestionar la relación con los medios de comunicación que permitan emitir mensajes informativos de los servicios que presta el Consulado.	Difusión en un 80% de las cadenas hispanohablantes de los servicios y programas que presta el Consulado.	N°. de Medios de comunicación hispanohablantes visitados/ Total medios de comunicación hispanohablantes.	
	Actualización del website con notas aporten a las necesidades de los grupos de interés.	Realizar una vez al mes ajustes a la página web.	N°. de actualizaciones realizadas a la pág.web/ Total actualizaciones anuales a pág. web.	
	Establecer mecanismo de envío del Boletín Consular.	Lograr en un 90% el envío del Boletín consular.	N°. de inscritos al Boletín Consular/ Total envíos recibidos correctamente.	
	Crear un correo electrónico exclusivo para consultas.	Comunicación virtual con los grupos de interés.	N°. de consultas vía correo electrónico	
	Evaluación de la aplicación del plan de comunicaciones.	Lograr el posicionamiento institucional del Consulado frente a los grupos de interés.	Posicionamiento institucional de la entidad.	

Tabla 10. Plan Operativo de la Propuesta 4.

OBJETIVO 4: Vincular a los grupos de interés del Consulado General de Colombia en Montreal para que participen de forma activa en los programas y servicios con el fin de satisfacer las necesidades.				
ESTRATEGIA 4: Gestión de Alianzas estratégicas.				
OBJETIVOS	TAREAS	METAS	INDICADORES O CRITERIOS DE MEDIDA	AVANCE DE PROCESOS
Establecer alianzas estratégicas que aporten al mejoramiento de los servicios prestados por el Consulado.	Implementar directorio de Organismos gubernamentales y no gubernamentales que puedan apoyar la labor consular	Sistematizar en un 80% datos informativos de los organismos gubernamentales y no gubernamentales	Base de Datos	Esta columna deberá ser diligenciada por el asesor social o por el trabajador social en formación para asegurar el seguimiento de los planes operativos
	Fortalecer las relaciones con los organismos gubernamentales y no gubernamentales que apoyan las funciones consulares.	Establecer alianzas estratégicas con los organismos gubernamentales y no gubernamentales que apoyan las funciones consulares.	N° de organismos gubernamentales y no gubernamentales que apoyan las labores del Consulado	
	Vincular a los organismos de acogida de todas las circunscripciones en la inscripción al Consulado.	Aumentar el número de connacionales inscritos al Consulado.	N° de inscripciones/Total organismos vinculados	
	Implementar programas o proyectos con el apoyo de los entes no gubernamentales	Consolidación de actividades, programas o proyectos.	Actividades, programas o proyectos implementados con el apoyo de los entes gubernamentales y no gubernamentales.	
	Realizar encuentros periódicos con los organismos vinculados	Lograr 2 encuentros anuales con los organismos	N°. de encuentros realizados anualmente	

7. CONCLUSIONES

- La migración debe ser vista en términos del derecho humano que tiene cualquier persona a circular en el territorio nacional, a entrar y salir de él y a permanecer y residenciarse en donde desee y por esta decisión libre no puede estigmatizarse y debe conservar los derechos plenos del lugar de donde se aleja, es decir, sigue siendo ciudadano y sigue siendo nacional. De manera que el Estado debe brindarle las posibilidades de participar en las decisiones que lo afectan como nacional y como ciudadano que sigue siendo.
- La generación de una política migratoria así como de programas dirigidos al apoyo al connacional radicado fuera del país, son una prioridad para el gobierno nacional y bajo este marco, para el Consulado General de Colombia en Montreal. Desde este punto de vista, es importante y prioritario para reforzar los vínculos con los colombianos en el exterior por medio de programas de apoyo social pertinentes.

8. RECOMENDACIONES

✚ A las directivas de la Escuela de Trabajo Social

- Continuar promoviendo experiencias de prácticas en el exterior, permitiendo visionar nuevos campos para el Trabajo Social.
- Establecer el periodo de práctica de forma consecutiva debido a que el tiempo dado (6 meses) no permite culminar las propuestas.

✚ A la Entidad

- Fundamentar en las estrategias mencionadas en el capítulo 8, la planificación y la toma de decisiones para el diseño e implementación de programas, proyectos y servicios con enfoque social dirigidos a los connacionales.
- Continuar el proceso de sistematización de la base de datos que permita conocer las características socio demográficas y culturales de los connacionales, para así sustentar la toma de decisiones con el establecimiento de estadísticas y análisis de la información recopilada, de tal forma que se implementen programas de interés de los connacionales.
- Utilizar mecanismos para mantener la cercanía de los Connacionales con la entidad realizando actividades periódicas.

- Consolidar la implementación del diligenciamiento del formulario de inscripción al Consulado para poder continuar con el acercamiento y conocimiento de las condiciones de vida de la persona.
- Consolidar un formato de registro de las actividades de índole social y programas realizados para poder llevar un control de las mismas.

BIBLIOGRAFIA

AGENCIA DE SERVICIOS FRONTERIZOS DE CANADA. [En línea]. Ciudadanía e Inmigración Canadá. [Citado 7-12-2009]. Disponible en internet: www.cic.gc.ca.

CANADA. MINISTERIO DE INMIGRACIÓN Y COMUNIDADES CULTURALES DE QUEBEC. <<Presencia en Quebec en 2008 de inmigrantes admitidos de 1996 a 2008>>, Dirección de investigación y análisis prospectivo, Quebec, 32 p. Octubre 2009.

CASTILLO, DAUDÍ. Mireya. Derecho Internacional de los Derechos Humanos, 2ª.Edición. Valencia: Tirant lo Blanch.2006. pág.81.

COLOMBIA. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. Historia Ministerio. Conozca la Entidad. [en línea]. www.cancilleria.gov.co [citado 16-09-2009].

COLOMBIA. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. Migración colombiana. Documento CONPES 3603. [en línea]. www.cancilleria.gov.co [citado 18-09-2009].

ESTADISTICAS DE LAS MIGRACIONES INTERNACIONALES. Rev. 1. Naciones Unidas Nueva York . 1999.

GUIA DIPLOMATICA Y CONSULAR DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Tomo II. Ministerio de Relaciones Exteriores. 1994. Pág. 59-80.

HAQ UI, Manbub. Informe sobre Desarrollo Humano. [en línea]. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2006. [citado 15-02-2010]. Disponible en Internet: <http://www.undp.org/french/>

MAX-NEEF. Manfred. Desarrollo a Escala Humana: Una Opción para el futuro. Colombia: Proyecto20 Editores.1996.pág.25.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2002-2006. Hacia un Estado Comunitario. Imprenta Nacional de Colombia. Pág. 97.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2010. Estado Comunitario: Desarrollo para Todos. Imprenta Nacional de Colombia. 98 p.

VILLAMIZAR, Jorge. Función Diplomática y Consular. Editorial Tercer Mundo. 1995. Pág. 75-103.

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES.



CUESTIONARIO DE SATISFACCION



Consulado General De Colombia

Estimado Connacional:

Dado nuestro interés por mejorar y fortalecer continuamente la calidad en la prestación de nuestro servicio, solicitamos su apoyo completando este sencillo cuestionario de evaluación. El Consulado General de Colombia en Montreal, tendrá en cuenta sus valoraciones y sugerencias, ya que son de gran importancia para satisfacerle de manera creciente.

DATOS GENERALES: Edad ____ Género (M) (F)

I. CALIFIQUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN COMO CLIENTE:

0.-No aplicable 1.-Muy malo 2.-Malo 3.-Regular 4.-Bueno 5.-Muy bueno

ASPECTOS	0	1	2	3	4
1. Facilidad de acceso a la información (vía telefónica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Calidad de la información suministrada telefónicamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Atención e información en ventanilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Disposición y colaboración del funcionario Consular para atender sus consultas y tramites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Cumplimiento de plazos de entrega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

II. ¿CONOCE USTED LOS PROGRAMAS DE APOYO SOCIAL LIDERADOS POR EL CONSULADO?

- a) __ PAPE (Programa de acompañamiento a personas enfermas) b) __ Asesoría Social
 c) __ SBS (Semana Binacional de la Salud) d) __ Boletín del Consulado
 e) __ Actividades y eventos (Conferencias, Conciertos, Novenas) f) __ Ninguno

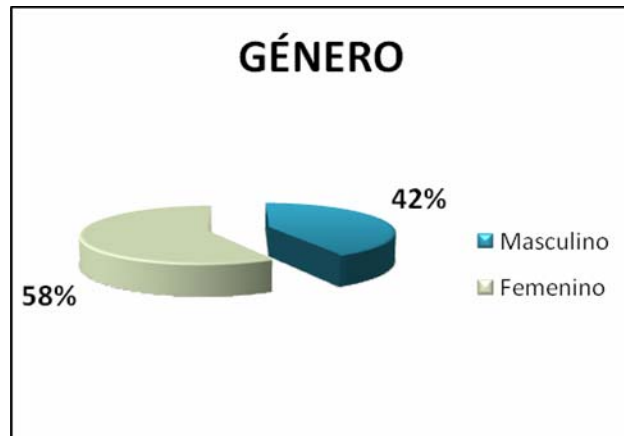
* CALIFIQUE DE 0 A 5 LA CALIDAD DE ESTAS ACTIVIDADES:

0.-No aplicable 1.-Muy malo 2.-Malo 3.-Regular 4.-Bueno 5.-Muy bueno

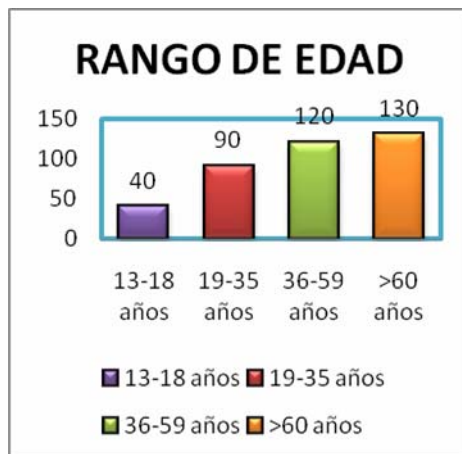
- a) __ PAPE (Programa de acompañamiento a personas enfermas) b) __ Asesoría Social
 c) __ SBS (Semana Binacional de la Salud) d) __ Boletín del Consulado
 e) __ Actividades y eventos (Conferencias, Conciertos, Novenas)

III. ¿Que programas sociales considera usted que el Consulado podría implementar? (Tenga en cuenta que la implementación de programas dependen de la normatividad y disponibilidad que rige al Consulado)

ANEXO B. GÉNERO DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSULARES



**ANEXO C. RANGO DE EDAD DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS
PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
CONSULARES.**



ANEXO D. ATENCIÓN E INFORMACIÓN SUMINISTRADA PERSONALMENTE.




**ANEXO E. CONOCIMIENTO DE LOS CONNACIONALES SELECCIONADOS
PARA EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
CONSULARES SOBRE LOS PROGRAMAS SOCIALES.**



ANEXO F. CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE ÍNDOLE SOCIAL QUE REALIZÓ EL CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL DIRIGIDA A LOS CONNACIONALES



**ANEXO G. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS
DE LOS COLOMBIANOS PERTENECIENTES A LA CIRCUNSCRIPCIÓN DEL
CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL.**

	CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL				
	FORMULARIO DE:	INSCRIPCIÓN <input type="checkbox"/>	FECHA/ACTUALIZACIÓN DE DATOS <input type="checkbox"/>		
DATOS PERSONALES					
APELLIDOS: _____					
NOMBRE: _____					
<small>Por favor, marque con una X en el recuadro según corresponda. La información a consignar debe ser verdadera y correcta.</small>					
GENERO	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>			
No DE DOCUMENTO	_____	EXPEDIDO EN: _____			
FECHA DE NACIMIENTO:	DD <input type="text"/> MM <input type="text"/> AAAA <input type="text"/>	CIUDAD DE NACIMIENTO: _____			
RANGO DE EDAD	<input type="checkbox"/> <12	<input type="checkbox"/> 13-18	<input type="checkbox"/> 19-35	<input type="checkbox"/> 36-55	<input type="checkbox"/> >60
NIVEL DE EDUCACIÓN	<input type="checkbox"/> BÁSICO	<input type="checkbox"/> BACHILLER	<input type="checkbox"/> TÉCNICO	<input type="checkbox"/> UNIVERSITARIO	<input type="checkbox"/> OTRO
CUAL? _____					
OCUPACIÓN: _____					
NIVEL SOCIO-ECONÓMICO (En \$CAD anuales)	<input type="checkbox"/> < 15.000	<input type="checkbox"/> 15.000-30.000	<input type="checkbox"/> > 30.000		
PRINCIPALES INTERESES	<input type="checkbox"/> DEPORTES	<input type="checkbox"/> CULTURAL (poesía, danza, música)	<input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN (Cursos, talleres)		
CORREO ELECTRÓNICO: _____					
TELÉFONO CASA EN CANADÁ: _____			TELÉFONO CELULAR: _____		
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA EN CANADÁ: _____					
CIUDAD DE RESIDENCIA: _____				CÓDIGO POSTAL: _____	
<p><i>Este documento es propiedad del Consulado General de Colombia de Montreal. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previo aviso.</i></p>					

**ANEXO H. INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL FORMULARIO DE
INSCRIPCIÓN DE CONNACIONALES AL CONSULADO GENERAL DE
COLOMBIA EN MONTREAL.**

Consulado General de Colombia

OBJETIVO

Optimizar el conocimiento de los usuarios del Consulado General de Colombia en Montreal, a fin de fortalecer las relaciones de la institución con los mismos y la definición de servicios adecuados a sus necesidades.

ALCANCE

El presente formulario es personal y se aplica para todos los Connacionales residentes (permanentes o temporales) establecidos en las circunscripciones de las Provincias de Québec, Nova Scotia, Isla del Príncipe Eduardo, New Brunswick, Newfoundland y Labrador. Para la aplicación de éste, se recurre a la colaboración de los Organismos de acogida a los inmigrantes.

DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO (Ver figura. 1)

1. Datos Personales. *Corresponden a datos generales de identificación del Connacional*

Apellidos y nombres

Número y lugar de expedición de la cédula de ciudadanía.

Fecha y lugar de nacimiento

En la siguiente parte del formulario el connacional deberá marcar con una (X) de acuerdo con la opción más adecuada según su información.

2. Género. *La opción M (masculino) o F(femenino) deberá ser señalada con la (X).*

3. Rango de edad. El connacional determinará el intervalo al cual corresponde su edad.

Menos de 12 años entre 13 y 18 años entre 19 y 35 años

Entre 36 y 59 años Más de 60 años

4. Nivel Educativo. Esta información permitirá conocer a qué nivel de preparación han accedido los Connacionales, direccionando la complejidad del contenido de proyectos a implementar.

Básico Bachillerato Técnico Universitario Otro
Cuál?

Ocupación

La ocupación corresponde a la actividad desarrollada actualmente por el connacional en Canadá.

5. Nivel Socioeconómico. Corresponde a los ingresos recibidos anualmente por los Connacionales (calculados en dólares canadienses)

6. Principales Intereses. En este espacio el connacional señalará entre las opciones las que corresponden a sus prioridades principales a nivel de actividades (culturales, lúdicas, deportivas, de recreación, de capacitación) que desarrollan (o desarrollarían) en su tiempo libre. Este aspecto es analizado a fin de fortalecer e implementar actividades y programas pertinentes.

7. Correo Electrónico. Este es el medio a través del cual el Consulado, brinda periódicamente información de interés a los colombianos (se solicita que se escriba de forma legible).

Por otra parte la información restante corresponde a los datos generales de residencia de los connacionales.


Finalmente se solicita al Connacional que si tiene familiares colombianos residentes en Canadá por favor lo(s) inscriba también.

Toda la información brindada es totalmente confidencial y tiene fines exclusivamente estadísticos que permitirán al Consulado General de Colombia en Montreal implementar programas pertinentes a los intereses de los Connacionales.

ANEXO I. FOLLETO INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS ENFERMAS PAPE

LÍNEAS DE SERVICIO

- **Traducción Fiel (para consulta médica y emergencias).** Este servicio se enfoca en el acompañamiento presencial (en los casos de cumplimiento de citas para consultas o exámenes) o el soporte en los casos de urgencia (una vez el usuario se encuentra en el centro de salud) y/u hospitalización. Así, mismo se enfoca en el apoyo social y emocional a los individuos que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.
- **Acompañamiento** Consiste en el apoyo brindado a través visitas hospitalarias, así como la compañía a la persona que la requiera en situaciones específicas tales como: lectura, caminatas y demás actividades lúdicas y recreativas




RECOMENDACIONES...

Los voluntarios te acompañarán a tu cita con previa confirmación.


Que el voluntario no participara en las decisiones que tome el usuario.

La traducción va a ser fiel copia de lo dicho por el Médico.

El voluntario no podrá hacer visitas domiciliarias. El se trasladará al centro de salud donde se encuentre el usuario o donde la cita haya sido programada.

Programa de Acompañamiento a Personas Enfermas




2010

COMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DEL PAPE?

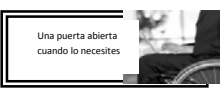
Si conoce a alguna persona enferma o que necesite acompañamiento en sus citas medicas.

COMUNICARSE CON LAS OFICINAS:

514) 849-2929-(514) 849-4374
Atención inmediata
(514) 655-4314



CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN MONTREAL



Una puerta abierta cuando lo necesites

En cumplimiento de las funciones consulares relacionadas con la protección de los intereses de los colombianos, el Consulado General de Colombia en Montreal, ha identificado la necesidad de apoyar a la ciudadanía en los eventos que requieran interacción con el sistema social y de salud de la provincia de Quebec, en un campo de acción inicial, centrado en la Ciudad de Montreal. Esta iniciativa comenzó a desarrollarse desde el año 2008 y cuenta con el apoyo del Carrefour de Liaison et d'aide Multiethniques -CLAM, organismo dedicado a apoyar a los inmigrantes en su proceso de adaptación.

QUÉ HACEMOS?

Nuestra misión es prestar un apoyo efectivo al ciudadano colombiano, en las situaciones en las que requiera interactuar con el sistema de salud de Quebec, y en aquellas en las que el acompañamiento presencial se torne primordial en el mantenimiento de la salud integral del individuo. Este apoyo se basa en los principios éticos del programa.

VISION

En el año 2010, el programa de acompañamiento a personas enfermas se posicionará como un apoyo reconocido y efectivo para los ciudadanos colombianos que residen permanente o temporalmente en Montreal, logrando convertirse en programa piloto, para su aplicación en otros consulados de Colombia a nivel mundial.

OBJETIVOS

- Contribuir con el bienestar de los colombianos que residen en Montreal, a través de la prestación de un servicio de acompañamiento presencial, cuando éste se considere pertinente para la salud emocional del ciudadano.
- Facilitar la interacción del ciudadano colombiano con el sistema de salud de Quebec, mediante el soporte en el manejo de las lenguas oficiales de la provincia.

PRINCIPIOS ÉTICOS


- Respeto por el individuo.
- Sentido Humanitario.
- Profesionalismo.
- Objetividad.
- Confidencialidad.
- Cumplimiento de protocolos de actuación del programa.

ALCANCE

El programa se dirige en primera instancia a los ciudadanos colombianos que residen en Montreal, que necesiten interactuar con el sistema de salud de Quebec y que consideren que por su idioma o por el contexto de las situaciones, requieren apoyo; mediante el acompañamiento presencial y la traducción fiel de la descripción de la sintomatología de la persona enferma así como de las indicaciones y directivas dadas por el personal de salud. En su primera etapa el programa atenderá el acompañamiento en citas programadas, las visitas cuando el usuario se encuentra hospitalizado. El acompañamiento en caso de urgencias se realiza una vez el usuario se encuentra en el centro de salud.

LIMITACIONES

- En ningún caso el voluntario realizará procedimientos al individuo que acompaña.
- En caso de menores de edad, el usuario del programa debe estar en todo caso acompañado por un representante legal
- Los voluntarios que pertenecen al programa, no intervendrán en los casos en los que las situaciones refieren inconvenientes asociados a violencia, delincuencia u orden público.
- Todos los voluntarios vinculados al programa se acogerán estrictamente a las indicaciones otorgadas y respetarán el criterio de los profesionales de la salud a cargo del individuo que se acompaña.
- El usuario no conocerá la profesión del voluntario que le acompaña.
- El voluntario no es responsable de las decisiones que tome el usuario en referencia a la aceptación de los procedimientos o de las directivas otorgadas por el personal médico que lo atiende.



ANEXO J. CARTILLA INFORMATIVA “INSTALARSE EN QUEBEC... Y SUS CIUDADES”



Consulado General de Colombia en Montreal

Martha Lucía Piñeros de Camacho
Cónsul General

Investigación, recopilación y elaboración
Olga Lucía Álvarez García
Practicante 2009

ASISTENCIA SOCIAL
Consulado General de Colombia en Montreal



Imágenes: Nelcy Murcia S. “Guía para los colombianos en el exterior”
2003.


Repertorio de organismos tomado del folleto “Organismos de apoyo a los Colombianos en el exterior” elaborado por Francisco Angulo, Asesor social del Consulado General de Colombia en Montreal.

Dirección Consulado General de Colombia en Montreal
1010, Sherbrooke Ouest Bureau 920
Montreal (Quebec) Canadá
H3A 2R7

Teléfonos: 514.849.2929 514.849.48.52
Fax: 514.849.2324

Correo electrónico: concolmt@videotron.ca

ANEXO K. FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

 <i>Consulado General de Colombia</i>		SUGERENCIAS	
Estimado connacional: El Consulado General de Colombia, buscando cada día que los servicios de indole consular y social que presta sean de excelente calidad. Agradece su opinión, que es muy importante para nosotros.			
Email: _____			
Ciudad: _____			
Fecha: _____			
Frecuencia con la que visita el Consulado General de Colombia en Montreal			
Mensualmente <input type="checkbox"/> Trimestralmente <input type="checkbox"/> Esporádicamente <input type="checkbox"/>			
Sobre Nuestro Servicio		Bueno	Malo
a. Amabilidad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Rapidez		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobre el tramite realizado			
Tramite que realizo _____			
Sobre Nuestro Ambiente		Bueno	Malo
a. Limpieza de las instalaciones		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Comodidad		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ambientación		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Presentación de los funcionarios		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios			

