

Centro Español Latino Americano de Asistencia Social - CELAS

Plan Estratégico 2007 – 2011



**SERVICING THE SPANISH SPEAKING
COMMUNITY OF VICTORIA
SINCE 1977**

Resumen Ejecutivo

CELAS – El Centro Español Latino Americano de Asistencia Social - es la fuente más importante de servicios generales para las comunidades hispanohablantes de Victoria, con más de 28 años de experiencia en la provisión de servicios de asistencia social.

La filosofía de CELAS es fomentar el empoderamiento de las personas para que así puedan obtener lo mejor de su vida a través de su participación activa en la comunidad. CELAS fue creada para cumplir con los siguientes propósitos:

- *Informar, ayudar y asistir a miembros de las comunidades hispanohablantes en casos de pobreza, enfermedad, sufrimiento, angustia, desgracia, indigencia e impotencia.*
- *Proveer una variedad de programas y servicios dirigidos hacia personas en situación de desventaja de la comunidad hispanohablante y mantener un enfoque que refleje las necesidades de nuestras comunidades. No obstante, todos los programas y servicios que suministramos están disponibles para todos los miembros de la comunidad, sin discriminación de ninguna índole.*
- *Proveer un servicio informativo y de derivaciones cuyo objetivo es informar a los miembros de las comunidades hispanohablantes acerca de sus derechos en cuanto al acceso a servicios y beneficios adquiridos, así como también de sus responsabilidades en la comunidad australiana. Asimismo, proveer información de otros servicios y programas esenciales que se llevan a cabo por otros organismos de asistencia social.*
- *Informar y asesorar a las organizaciones gubernamentales a nivel federal, estatal y local, así como también al público australiano, sobre las necesidades y las carencias de los hispanohablantes en la comunidad australiana.*
- *Promover una política de desarrollo comunitario entre los miembros de las comunidades hispanohablantes establecidas en Australia.*
- *Establecer lazos de cooperación e interacción con organizaciones étnicas similares y con las que prestan servicios generales.*
- *Establecer y fortalecer lazos entre las organizaciones hispanohablantes y la población australiana en general, con el fin de promover la provisión de servicios culturalmente apropiados para las comunidades hispanohablantes en Victoria.*
- *Proveer orientación profesional a miembros de las comunidades hispanohablantes que atraviesan por una crisis personal o familiar.*

Los propósitos, objetivos y estrategias de CELAS se guían por la siguiente declaración de propósitos :

CELAS se esforzará para responder a las necesidades de las comunidades hispanohablantes de Victoria. A través de un proceso continuo de consulta con la comunidad, CELAS se pondrá en mayor sintonía con las necesidades de sus miembros. Por consiguiente, estará mejor preparada para tomar decisiones concernientes al futuro de sus miembros y a la vez le permitirá darles empoderamiento para que puedan alcanzar todo su potencial.

CELAS se caracteriza por su estabilidad institucional y transparencia administrativa, y se compromete a mejorar continuamente la calidad y la variedad de los servicios que ofrece a las comunidades hispanohablantes. A través de un proceso continuo de consulta comunitaria, CELAS examina sus servicios, políticas y procedimientos para asegurar que estén a la par de las necesidades y demandas comunitarias.

CELAS se enorgullece de cumplir eficientemente la función de maximizar los fondos que recibe. Actualmente, provee los siguientes servicios a las comunidades hispanohablantes:

- Trabajo social y asesoramiento psicológico individual.
- Apoyo a grupos comunitarios que incluye desarrollo comunitario.
- Servicios de apoyo para la Tercera Edad a través de Centros de Cuidado Diurno.
- Clases de inglés.

- Uso gratis de Internet y clases de computación.
- Grupos de cuidadores.
- Programa de Visitas Amigables.
- Servicio de consultoría para búsqueda de empleo.

CELAS es dirigida por un Comité Ejecutivo voluntario (CE), que se elige cada dos años. Como explica la constitución de CELAS y las reglas de incorporación, el CE es responsable por:

- La administración financiera de la organización.
- Asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones legales.
- Emplear al personal.
- Ser responsable ante los organismos gubernamentales por los fondos que recibe; y ante los miembros, la comunidad y los usuarios/clientes, por el servicio que gestiona y provee.
- Tomar decisiones de trascendencia en cuanto a políticas, objetivos a largo plazo, empleo, asuntos legales y finanzas.

El Contexto para el Plan Estratégico de CELAS

¿Qué es la Planificación Estratégica?

La planificación estratégica es el proceso mediante el cual una organización examina lo que desea enfocar en un período de tiempo, y planea como cumplirlo a través de metas, objetivos y acciones. Se debe enfatizar que este proceso no pretende corregir la esencia de la declaración de la misión, la filosofía, ni los objetivos rectores de CELAS. Tampoco se intenta hacer enmiendas a los Estatutos de CELAS.

¿Porqué CELAS necesita hacer esto?

El propósito de este Plan Estratégico es maximizar la capacidad de CELAS para alcanzar sus objetivos rectores, poniendo en el enfoque de corto plazo, los aspectos de mayor necesidad de las comunidades hispanohablantes. Un proceso de planificación no sólo le permitirá a CELAS usar eficientemente sus escasos recursos, sino también le ayudará en la búsqueda de otras posibles fuentes de financiamiento, identificando áreas claves a desarrollar durante el periodo 2007-2011. Se estima que esto ayudará a que la organización sea sustentable en el largo plazo.

¿Cómo ha producido CELAS este documento?

Para producir un Plan Estratégico que sea realista y útil, se debe analizar una gran cantidad de información. Antes de pensar en metas generales, en objetivos y en un plan de acción específico, CELAS tuvo que iniciar este proceso con una revisión del Plan Estratégico 2003-2007, evaluando la posición actual de la organización. El Comité Ejecutivo y miembros del personal estuvieron involucrados en este proceso. También se ha prestado atención a estadísticas relacionadas con las comunidades que CELAS apoya, para así asegurar que las metas propuestas para el período 2007-2011 estén alineadas con las proyecciones de las necesidades de las comunidades hispanohablantes de Victoria.

¿Qué va a suceder?

Es imprescindible entender que la Planificación Estratégica es un proceso continuo, y para tener éxito, el marco definido en este documento debe ser revisado con regularidad. Eso se ha previsto en el propio documento. Esto asegurará que CELAS permanezca receptiva a las necesidades y restricciones del complejo ambiente en el que se desenvuelve.

Antecedentes de CELAS – Como se sitúa la organización en el 2007

Es importante señalar que en los últimos años, CELAS ha experimentado una reducción significativa de sus fondos, debido fundamentalmente al término de varias subvenciones otorgadas por el gobierno. Los organismos que cesaron el financiamiento a CELAS son: Departamento de Inmigración y Asuntos Multiculturales e Indígenas (DIMIA), Departamento de Salud y la Tercera Edad (DHA) -a través del “Programa para Asociaciones con la Comunidad”- y Departamento de Servicios para la Familia y la Comunidad (FACS). Es así que el Plan Estratégico 2007-2011 se ha esbozado en un momento en que CELAS se encuentra en una situación financiera menos sólida de la que ha estado hace un tiempo atrás.

Esto sin embargo, no quiere decir de modo alguno, que CELAS haya sido criticada por los servicios que ha proveído en el pasado. La organización ha perdido fondos debido a cambios en las políticas gubernamentales. Actualmente, el apoyo gubernamental se está enfocando mayoritariamente en las comunidades emergentes que en las comunidades supuestamente establecidas.

Si bien hay esfuerzos continuos para ejercer presión sobre los Ministros del Gobierno, se debe reconocer que CELAS ya no recibe –a través de fuentes federales o estatales- los fondos suficientes para mantener todos los servicios que las comunidades hispanohablantes necesitan. CELAS, no obstante, continúa proveyendo una gama de servicios a sus clientes, financiados por una variedad de fuentes.

Los proyectos más importantes están resumidos en:

Financiados por el Departamento de Servicios Humanos (Gobierno Estatal):

- 3 Centros de Cuidado Diurno, que incluye la instalación de un centro nuevo en la zona de Brimbank – financiamiento extendido recientemente por tres años más, contrato renovable.
- Programa de Visitas Amigables – financiamiento extendido por tres años más.
- Programa de Apoyo Familiar y Comunitario, para proveer asistencia social individualizada, apoyo, servicios de asistencia social y servicios de derivación – financiamiento extendido por tres años más, contrato renovable.
- Estrategia de Igualdad Cultural (CEGS) – financiamiento hasta junio del 2007, con incertidumbre sobre la continuidad del programa.

Financiado por el Departamento de Salud y la Tercera Edad (Gobierno Federal):

- Subvención para Apoyo Comunitario para personas con Demencia – financiamiento hasta junio del 2007.
- CELAS tiene la oportunidad de estrechar sus lazos con el Departamento de Salud y la Tercera Edad, a través de la provisión del ‘Paquete Comunitario de Cuidados para la Tercera Edad’, donde CELAS fue designado recientemente con el status de Proveedor Acreditado.

Financiado por el organismo de Educación Comunitaria Continuada para Adultos (Gobierno Estatal)

- Clases de inglés – fondos garantizados hasta diciembre del 2007.

CELAS, en su esfuerzo por alcanzar excelencia en la provisión de servicios y ampliar su experiencia de campo ya existente, continuará solucionando las necesidades de asistencia social que tienen sus clientes. Además, el éxito de CELAS en su trabajo continuo, le permitirá atraer fuentes de fondos para desarrollar nuevos proyectos basados en vacíos identificados en la provisión de servicios existentes. Por consiguiente, la organización podrá continuar con sus servicios de asistencia social para las comunidades hispanohablantes como lo viene haciendo desde hace 30 años.

La Comunidad Hispanohablante

La población hispanohablante en Australia

Según cifras del censo del año 2001, actualmente hay más de 93,593 hispanohablantes (HH) que viven en Australia. La población HH es diversa, dado que la gente proviene de más de 20 países de Sudamérica, Centro América, México y España, donde el castellano es el lenguaje oficial. En general, los hispanohablantes se identifican entre ellos mediante la lengua común. A pesar de ello, las tradiciones, cultura e historia son ampliamente diversas. Asimismo, entre las comunidades HH existen diferencias en relación a la experiencia migratoria.

Desde el año 1950, ha habido oleadas de inmigrantes HH llegando a Australia. La primera oleada llegó después de la Segunda Guerra Mundial y consistió de gente proveniente de España en busca de mejores oportunidades laborales.

La segunda oleada ocurrió entre 1970 y 1980, y constó de gente de Sudamérica, principalmente de Chile, Argentina y Uruguay. En este tiempo, muchos países sudamericanos sufrieron los estragos de gobiernos represivos y por lo tanto mucha gente fue tratada injustamente, encarcelada y torturada.

La tercer oleada ocurrió a mediados de los años 80 y consistió de gente principalmente de Centro América, en particular de El Salvador, debido a la guerra y al malestar social. Mucha gente llegó a Australia bajo el Programa Humanitario Especial.

El grupo HH más grande en Australia es la comunidad chilena, con aproximadamente 23,000 personas. La comunidad chilena es seguida por la española con 13,600 personas, la argentina con 10,755, la salvadoreña con 9,865, la uruguaya con 9,715, la peruana con 4,876, la colombiana con 2,670 y la ecuatoriana con 1,242.

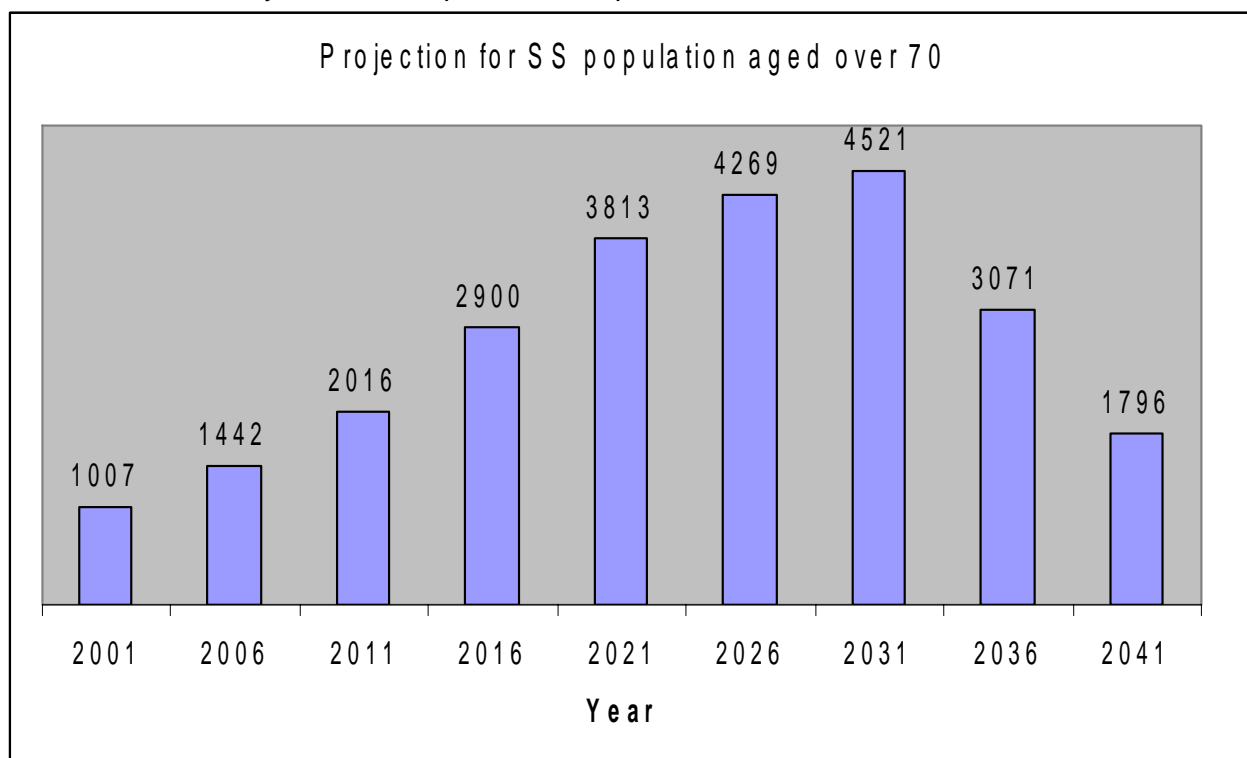
La población hispanohablante en el estado de Victoria

En Victoria específicamente, según cifras del censo del año 2001, la población total de HH es poco menos de 23,000 (22,874). En la zona metropolitana y en los alrededores de Melbourne, la población es de aproximadamente 21,680. Según cifras del mismo censo, se estima que 89% de la población HH que vive en Victoria, ha nacido en el extranjero.

Las comunidades HH forman en conjunto, una comunidad cultural y lingüísticamente diversa, con una población que está envejeciendo. De hecho, según estadísticas de la Oficina de Asuntos Multiculturales de Victoria (VOMA), el 20% de la población HH total en Victoria tiene actualmente más de 60 años. Más aún, es importante señalar que la mayoría de la población HH encaja en el grupo de 45-60 años, que es aproximadamente el 30% de la población HH total. Esto sirve para destacar que las necesidades de cuidado para las personas de la tercera edad en las comunidades HH, con certeza aumentarán en los próximos diez años.

Según un informe publicado en el año 2001 por el Instituto Australiano de Salud y Bienestar Social (AIHW), se prevé que entre 1996 y 2011, la tasa de crecimiento será particularmente alta para la población HH que tiene 65 años o más. También se estima que entre los años 2011 y 2026, la tasa de crecimiento será especialmente alta para la población HH con 80 años o más. Usando cifras del censo del año 1996, se han hecho proyecciones sobre el tamaño de la población HH con más de 70 años, las que son representadas en el gráfico siguiente:

Proyección de la población hispanohablante con más de 70 años



Año

Las Zonas del Gobierno Local (ZGL) que albergan las más alta concentración de personas HH incluyen: City of Brimbank, City of Greater Dandenong, City of Casey, City of Moonee Valley y City of Hume. En consecuencia, estas ZGL se caracterizan por tener las proporciones más altas de personas que hablan otros idiomas además del inglés (LOTE por sus siglas en inglés) y de personas que no hablan el inglés bien o en absoluto. Según datos del censo 2001, el castellano es la décima lengua comunitaria más hablada en Victoria.

La mayoría de los HH se han establecido en estas zonas por más de 10 años. Debido a que la población HH es tan diversa y dispersa, los servicios de CELAS se ofrecen en todas las zonas metropolitanas, y por lo tanto, no hay límites geográficos. Sin embargo, la mayoría del trabajo de CELAS se lleva a cabo en las regiones metropolitanas sur y oeste de Melbourne, donde reside la concentración más grande de hispanohablantes.

Tema 1 : Organización

Asegurar que CELAS ejerza las mejores prácticas en sus operaciones

Metas	Objetivos
<p>Cuál es la meta/ el propósito para este aspecto. Qué queremos conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Promover un sólida imagen organizacional de CELAS para todos las partes interesadas, incluyendo los Gobiernos y las comunidades.2. Establecer a CELAS como empleador de preferencia, donde la gente esté interesada y dispuesta a participar en sus actividades.	<p>Como lo vamos a conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Mejorar, dentro de lo posible, la seguridad laboral para el personal. Ej: ampliación de la duración de los contratos.b) Promover la participación en todos los niveles de la organización.c) Dar apoyo al personal y a voluntarios en sus esfuerzos por continuar el desarrollo de sus aptitudes profesionales y capacidades.d) Desarrollar estrategias formales de marketing y promoción.e) Continuar promoviendo un ambiente donde exista una comunicación abierta entre el personal, los voluntarios y el Comité Ejecutivo.

Tema 2: Sustentabilidad

Enfocarnos en la estabilidad de la organización a largo plazo

Metas	Objetivos
<p>Cual es la meta/ el propósito para este aspecto. Qué queremos conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Consolidar una cultura de lobby y de defensa de la organización y las comunidades.2. Continuar perfeccionando el conocimiento que tienen los gobiernos acerca de las comunidades hispanohablantes, así como maximizar los fondos existentes.3. Seguir demostrando y promoviendo la capacidad, integridad, responsabilidad y transparencia profesional de CELAS al encarar las necesidades de las comunidades hispanohablantes.	<p>Como lo vamos a conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Ser receptivos de los requerimientos de los gobiernos en cuanto a la presentación de informes financieros y de servicios suministrados.b) Continuar el desarrollo de los servicios existentes e investigar activamente sobre oportunidades para la provisión de servicios adicionales para las comunidades hispanohablantes.c) Investigar oportunidades para formar alianzas y estrategias hacia el establecimiento de servicios de Cuidado para la Tercera Edad.d) Hacer más eficientes aún los procesos presupuestales para optimizar el uso de los recursos financieros.e) Explorar continuamente, fuentes alternativas de financiamiento..

Tema 3: Planificación y Normatividad

Asegurar que sistemas adecuados estén implementados para administrar el variado trabajo de CELAS

Metas	Objetivos
<p>Cual es la meta/ el propósito para este aspecto. Qué queremos conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Organizar regularmente reuniones para discutir la estructura, políticas y estrategias de la organización.	<p>Como lo vamos a conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Comunicar las estrategias y políticas de CELAS al personal, a sus miembros y a las comunidades hispanohablantes.b) Asegurar que las políticas de CELAS estén actualizadas y revisadas (por lo menos una vez al año).c) Establecer una revisión anual del Plan Estratégico para asegurar que nos mantenemos receptivos a los cambios en el ambiente donde operamos.

Tema 4: Suministro de Servicios

Asegurar que las necesidades de nuestros beneficiarios continúen siendo nuestra prioridad

Metas	Objetivos
<p>Cual es la meta/ el propósito para este aspecto. Qué queremos conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Proveer el mejor servicio de atención al cliente a través de la cimentación de una relación de compromiso y de buenos lazos con nuestros clientes, en un esfuerzo por hacerlos sentir valorados y apoyados.	<p>Como lo vamos a conseguir:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Todo el personal y los voluntarios estarán conscientes y se adherirán a las normas y procedimientos del servicio de atención al cliente.b) Proveer retroalimentación al personal en relación al servicio de atención al cliente.c) Establecer capacitación formal para todos los voluntarios y personal en relación al servicio de atención al cliente.