

MENCIÓN HONORÍFICA CIUDADANÍA

Nombre de la Organización:

Red de Oficinas y Unidades de Extranjeros y Red de Oficinas de la Administración de la Seguridad Social

Título de la buena práctica galardonada:

“Proceso de normalización de trabajadores extranjeros y alta en la Seguridad Social”.



Correo electrónico:

miglesiasm@mtas.es

maria-jose.madrid@tgss.seg-social.es

pilar.solana@map.es

MEMORIA-RESÚMEN

DESCRIPCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Las Organizaciones que presentan esta práctica son las Direcciones Generales de Inmigración, Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), Instituto Social de la Marina (ISM) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS) y la Dirección General de Recursos Humanos, Programación Económica y Administración Periférica del Ministerio de Administraciones Públicas (MAP)

Asimismo intervinieron en el proceso, la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, Registro Central de Penados y Rebeldes, Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), Instituto Nacional de Estadística (INE) y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

La Red de Oficinas y Unidades de Extranjeros con funciones en materia de extranjería e inmigración en el ámbito provincial, se integra en el MAP a través de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y dependen funcionalmente del MTAS y del Ministerio del Interior.

La Red de Oficinas de la Administración de la Seguridad Social integrada por las Oficinas dependientes de la Tesorería General de la Seguridad Social (entre otras funciones realiza la inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas de trabajadores y recaudación de todos los regímenes); el Instituto Nacional de la Seguridad Social (responsable de la gestión y administración de las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social, entre otras funciones) y el Instituto Social de la Marina (presta asistencia y protección social de los trabajadores del mar, tanto en España como en el extranjero, entre otras funciones).

La Dirección General de Inmigración integrada en el MTAS con funciones, entre otras, de coordinación, apoyo y seguimiento a los órganos periféricos de la Administración General del Estado (AGE), en procedimientos de autorizaciones de residencia y trabajo o en materias de inmigración en el ámbito de su competencia.

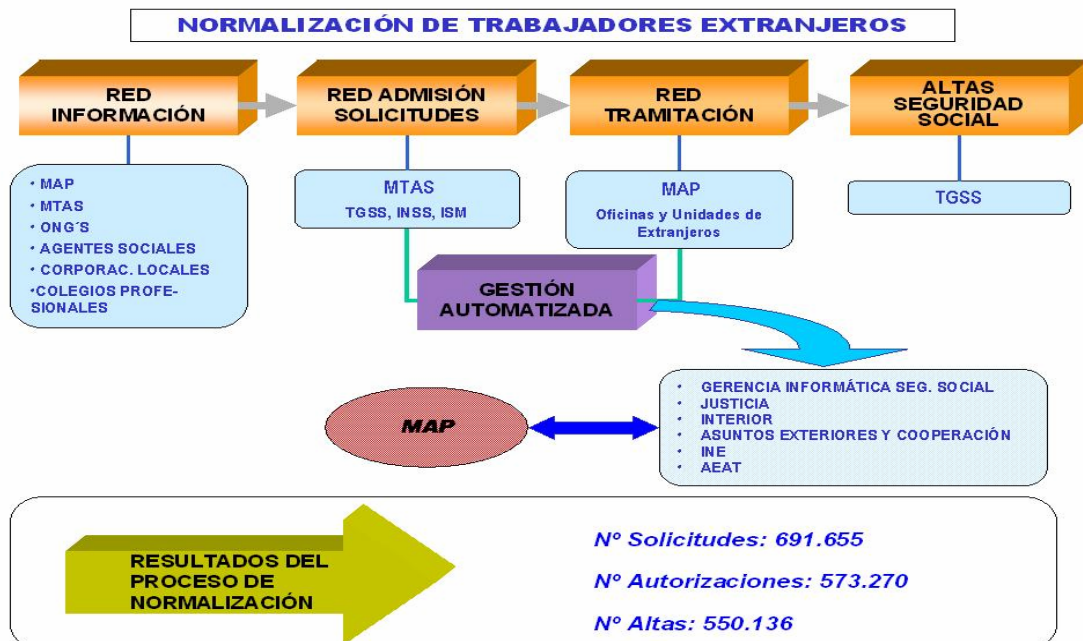
DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA

Para dar solución al elevado número de trabajadores extranjeros que se encontraban en España en situación irregular, generando bolsas de marginalidad y contribuyendo a aumentar la economía sumergida, el Gobierno llevó a cabo un proceso extraordinario de normalización de trabajadores extranjeros, objeto de la práctica presentada.

Para la consecución de este objetivo fue necesario adoptar una medida extraordinaria que se incluyó en la Disposición Transitoria Tercera del nuevo Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 4/2000, fruto del acuerdo alcanzado en la Mesa de diálogo social.

Asimismo, se contó con la actuación coordinada de varios Departamentos Ministeriales, la colaboración de otras Administraciones Públicas, de ONG's y de Agentes Sociales. Por último, el uso de las nuevas tecnologías, agilizó y dio seguridad a todo el proceso, tanto en la admisión de las solicitudes como en el intercambio de los datos requeridos entre los Ministerios competentes.

En el gráfico siguiente se ofrece una panorámica general del proceso, los organismos y entidades que intervinieron y los resultados obtenidos.



Se constituyó un Grupo de Trabajo Operativo integrado por representantes de los Ministerios implicados, cuyas actividades fueron: preparar el contenido de las Webs Departamentales,

confeccionar folletos, impresos y manual de procedimiento, analizar cargas de trabajo, planificar la formación del personal y diseñar de la aplicación informática.

Se adoptó el siguiente modelo organizativo sobre la base de tres redes (ver dibujo):

- **Red de Información:** integrada por Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), Agentes Sociales y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) cuya colaboración se formalizó a través de los correspondientes convenios y acuerdos. En esta red se incluían las propias Oficinas de Extranjeros, de la TGSS, del INSS y del ISM. Esta labor de información y asesoramiento iba dirigida a clientes externos, principalmente empleadores y ciudadanos inmigrantes y se complementaba con las facilidades ofrecidas en las páginas Webs del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las del Ministerio de Administraciones Públicas (consultas, trípticos informativos, descarga de solicitudes, cita previa..),

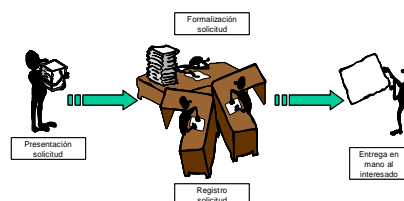
No debe olvidarse la importancia que en desarrollo del proceso se dio a la comunicación externa (TV, radio, medios de comunicación escrita..) que mantuvo en todo momento informada a la ciudadanía, sobre el proceso de normalización.

- **Red de admisión de solicitudes:** El análisis de las necesidades puso de manifiesto la evidente dificultad de asumir, sobre la estructura propia de las Oficinas y Unidades de Extranjeros, la recepción de un elevadísimo número de solicitudes (entre 500.000 y 800.000 clientes potenciales) en un limitado número de jornadas hábiles entre el 7 de febrero y el 7 de mayo de 2005.

Con el fin de dar solución al problema, las Secretarías de Estado de Inmigración y Emigración y de Seguridad Social, la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas y los Directores Generales de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y del Instituto Social de la Marina (ISM) suscribieron un Convenio de Colaboración en cuyo marco se estableció una encomienda de gestión referida al proceso de normalización

Mediante esta encomienda de gestión se habilitó a la TGSS, INSS e ISM para actuar como unidades de presentación de solicitudes, comprobar la documentación presentada, verificar los datos indicados en la solicitud y, finalmente, remitir en el plazo de veinticuatro horas la documentación y ficheros informáticos a la unidad de extranjería competente para su tramitación y resolución.

En el mismo momento de la presentación de la solicitud, se registraba y se decidía su admisión, inadmisión o la subsanación de documentos después, se le entregaba una copia en mano al interesado



- **Red de tramitación y resolución de solicitudes:** se desarrolló un modelo de gestión basado en la cooperación entre todos los Ministerios implicados y en el que las nuevas tecnologías jugaron un papel clave. La gran novedad del proceso fue la adaptación de las aplicaciones y las interconexiones informáticas con los Ministerios de Justicia, Asuntos Exteriores y de Cooperación, Interior, Agencia Estatal Tributaria (AEAT), Instituto Nacional de Estadística (INE), TGSS, INSS, ISM, Gerencia Informática de la Seguridad Social y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, que permitió la incorporación automatizada al expediente de los informes preceptivos.

Con el fin de apoyar la gestión del proceso, la Dirección General de Inmigración constituyó una Unidad de Seguimiento del Proceso de Normalización encargada de elaborar y difundir criterios de actuación dirigidos a las distintas redes que intervinieron en el proceso. El objetivo era

garantizar que la totalidad de las consultas recibidas (por correo electrónico y por teléfono) fueran resueltas y comunicadas en no más de 24 horas. Por último, se acordó un plan de inspección que desarrollaría posteriormente la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con el fin de evitar actuaciones fraudulentas.

RESULTADOS CONSEGUIDOS

Se presentaron 691.655 solicitudes de autorización de residencia y trabajo, en el plazo de los 3 meses señalados. A fecha 30 de diciembre de 2005, se habían resuelto 688.419, de las que culminaron en autorizaciones de trabajo y residencia 573.270 y de ellas, 550.136 causaron alta en la Seguridad Social, quedando pendiente de resolución menos del 1% de las solicitudes presentadas a falta de subsanaciones solicitadas a los interesados.

En cuanto a los ingresos generados en el proceso de normalización, se han estimado tomando como base del cálculo las tasas mínimas para cada uno de los grupos y conceptos y para las cuotas, las bases mínimas de cotización, los siguientes totales: 92.859.672 euros (tasas) y 93.345.503 euros/mes (cotizaciones).

El beneficio de este sistema de gestión se traduce en los siguientes resultados:

- Se resolvieron casi 700.000 solicitudes de normalización de trabajadores extranjeros.
- Se demostró la utilidad de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio al ciudadano y aportar seguridad al proceso.
- Se ahorraron tiempos de tramitación y se mejoraron las operaciones de control y seguimiento de los expedientes.
- Se eliminaron las colas y los tiempos de espera de los clientes.
- Se creó un modelo centralizado de grabación de datos.
- Se potenció la polivalencia de los empleados públicos mediante una colaboración coordinada.

Finalmente, de la experiencia se deduce la validez del conjunto de las líneas de actuación adoptadas, que pueden ser aprovechadas para otras Organizaciones, entre ellas se podría destacar:

- La participación coordinada en el proceso y su diseño por todos los agentes que intervinieron en el mismo.
- El trato prioritario dado a los aspectos informativos y de comunicación, tanto entre los organismos internos implicados como hacia los clientes externos.
- La validez de la técnica de la encomienda de gestión, como medio para incrementar la calidad de los servicios al ciudadano.
- La utilidad de los sistemas de información y comunicación para llevar a cabo actuaciones complejas.
- La necesidad de implicar al personal mediante acciones formativas e incentivarles con retribuciones ligadas al cumplimiento de objetivos.