

ENTREVISTA

MONTSERRAT GARCÍA LLOVERA

SUBDELEGADA DEL GOVERN A BARCELONA

“ÉS D'AGRAIR LA QUALITAT DE LA FEINA FETA PELS GESTORS JA QUE ENS FACILITA MOLT LA NOSTRA TASCA ENVERS EL CIUTADÀ”

EL PONENT DE LA COMISSIÓ D'ESTRANGERIA DEL COL·LEGI DE GESTORS ADMINISTRATIUS, MARC GIMÉNEZ BACHMANN, ENTREVISTA LA SUBDELEGADA DEL GOVERN A BARCELONA, MONTSERRAT GARCÍA LLOVERA, A LA SEU DE LA SUBDELEGACIÓ. AQUESTA ESTÀ UBICADA AL PALAU MONTANER, OBRA DE LLUÍS DOMÈNECH I MONTANER PER A UN DELS PROPIETARIS DE L'EDITORIAL MONTANER I SIMÓN. TANT A L'INTERIOR COM A L'EXTERIOR DE L'EDIFICI HI TROBEM MOTIUS ORNAMENTALS RELACIONATS AMB L'ART D'IMPRIMIR.

La societat i l'Administració evolucionen. En aquests moments, fomentar una millora dels serveis que s'ofereixen al ciutadà passa per l'Administració electrònica?

Avui en dia, amb el model de societat que tenim, les noves tecnologies ens marquen i ens permeten una nova manera de relacionar-nos. Aquestes faciliten l'apropament entre els ciutadans i l'Administració, a la vegada que permeten una resolució més ràpida, escurçant els terminis, i la reducció de costos materials, cosa que beneficia tots els ciutadans.

“VALORO MOLT POSITIVAMENT LA TASCA DEL COL·LEGI I DELS GESTORS ADMINISTRATIUS”

Quins altres avantatges ofereix l'Administració electrònica al ciutadà?

Per als ciutadans desapareixen les barreres de temps i distància. Poden fer tràmits les 24 hores del dia, els set dies de la setmana i des de casa seva. Podríem dir que tenen l'Administració al seu abast des d'un ordinador amb connexió a Internet.

I a la pròpia Administració?

Li permet estar més a prop del ciutadà, que és un dels reptes que té actualment l'Administració. L'Administració és una prestadora de serveis i les noves tecnologies li faciliten molt aquesta tasca. A la vegada, la implantació de l'e-administració suposa un replantejament, una posada a punt de tota l'estructura amb la finalitat de servir els ciutadans. I és gràcies a les noves tecnologies que ens replanegem processos, aquests es fan més transparents i fan que els recursos humans s'adaptin a noves maneres de relacionar-se amb l'administrat i se li pugui donar una resposta més ràpida.



L'ADMINISTRACIÓ ÉS UNA PRESTADORA DE SERVEIS I LES NOVES TECNOLOGIES LI FACILITEN MOLT AQUESTA TASCA ”



El Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya des de fa anys treballa col·laborant amb l'Administració, ja que té encàrrecs de gestió amb diferents administracions com ara Trànsit i el Cadastre, i ha signat convenis amb la Seguretat Social i Hisenda, entre altres, per facilitar i potenciar la tramitació telemàtica. Com valora la vinculació del Col·legi amb la Subdelegació del Govern?

La valoració és absolutament positiva, tant per la pròpia relació amb el ponent d'Estrangeria, amb els col·legiats i amb el Col·legi, com pels resultats obtinguts. Sempre intentem que els treballadors de l'Administració siguin conscients de les relacions de col·laboració que s'estableixen amb diferents col·lectius, com en aquest cas el Col·legi de Gestors Administratius, on cadascú en el seu paper, realitzant la seva tasca, treballem amb l'objectiu de servir al ciutadà. Des de la Subdelegació creiem important el fet de fomentar aquesta cultura de col·laboració, buscant la millora de la qualitat dels serveis dirigits als ciutadans. I aquest treball en xarxa l'hem de potenciar sempre, però especialment en un moment en què els recursos s'han d'optimitzar.

En el cas concret d'estrangeria, a final de 2010 es va signar un acord de col·laboració.

Sí, es va signar un conveni entre el Consejo Superior de Gestores Administrativos de España i el Ministerio de la Presidencia. El que voldria dir és que, el mateix mes en què es va signar el conveni, les delegacions del Govern vam passar de dependre del Ministerio de la Presidencia a dependre del de Política Territorial y Administración Pública, i això ens va condicionar en el seu moment la implantació d'aquest conveni. Malgrat aquest endarreriment inicial, l'equip actual ja està totalment implicat en el tema i està estudiant totes les vies de col·laboració tenint molt presents les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies.

Com canviarà la manera de treballar o les actuacions arran de la signatura del conveni?

Considero que aquest conveni recull un seguit d'actuacions que ja portàvem a terme amb el Col·legi de Gestors de Catalunya en temes com són la coordinació, la col·laboració, les propostes de millora, els plantejaments concrets que ens permeten millorar els tràmits, fer-los més àgils i atendre millor el ciutadà que va a les oficines d'estrangers a Barcelona.... Tot això ja ho estàvem fent.

Podríem afirmar que el conveni es basa en dos aspectes: aquesta col·laboració que, com vostè comenta, ja portàvem a terme el Col·legi i la Subdelegació del Govern, i la telematització?

Sí, aquesta segona part és la que hem començat a treballar ara, i



EL CONVENI RECULL UN SEGUIT D'ACTUACIONS QUE JA PORTÀVEM A TERME AMB EL COL·LEGI DE GESTORS DE CATALUNYA EN TEMES COM SÓN LA COORDINACIÓ, LA COL·LABORACIÓ, LES PROPOSTES DE MILLORA, ETC.”

“ELS EXPEDIENTS PRESENTATS PELS GESTORS ADMINISTRATIUS SÓN MOLT SATISFACTORIS I ESTAN PER SOBRE DELS D'ALTRES COL·LECTIUS”



EL GESTOR ACOMPANYA EL CLIENT, EL TUTELA I ES FA RESPONSABLE DE CADA UN DELS PASSOS, TOT EVITANT A LA VEGADA EL MAL ÚS DE LA GESTIÓ DE LA CITA ”

2010, UN ANY PUNTA

LA SUBDELEGADA DEL GOVERN A BARCELONA ENS EXPLICA LA SITUACIÓ VISCUDA ELS DOS DARRERS ANYS PEL QUE FA ALS TRÀMITS A L'OFICINA D'ESTRANGERIA.

El 2009 va ser l'any en què va culminar el desplegament dels equips, amb les oficines del carrer de Múrcia i del passeig de Sant Joan, "i marca un moment molt important respecte a la qualitat, amb l'escurçament de terminis pel que fa a les resolucions", destaca.



El 2010 va ser un any molt diferent, un any punta respecte el nombre de tràmits que es van dur a terme des de l'Oficina d'Estrangeria de Barcelona, on es van resoldre 287.000 expedients. " El 2010 va ser un any punta a causa que, després del procés de normalització del 2005, les renovacions amb caràcter permanent arribaven el 2010, que juntament amb les renovacions ordinàries ens feien preveure una renovació de tràmits de 158.000 expedients. Sabíem que seria un any complicat, però el desembre de 2009 hi va haver una modificació de la llei orgànica pel canvi de la meritació de les taxes que ens va condicionar la resolució dels expedients. Això va fer que el primer semestre de 2010 ens vam trobar amb una feina extra.

El segon semestre es va fer un esforç molt important, durant el qual vam satisfer prudentment els objectius de qualitat marcats, prioritzant tots els tràmits que afectaven els ciutadans en situació regular, però sense perjudicar cap ciutadà ja que existeix el silenci positiu". La subdelegada afegeix que, excepte en el tràmit d'arrelament, es van atendre els ciutadans amb cita prèvia en menys d'un mes.

Garantir els drets del ciutadà

Cal remarcar que l'Oficina d'Estrangers no només resol, sinó que en alguns tràmits, com el d'arrelament, avalua molts informes, és molt rigorosa i té molta cura amb tota la documentació que se li presenta. Un exemple el trobem en el fet que el 2010 es van multiplicar per dos el nombre de xarxes detectades que extorsionaven estrangers venent-los contractes i es va detenir un centenar de persones. "Nosaltres som garants i a vegades tardem a resoldre perquè demanem uns informes a la policia o a d'altres administracions. Si observem que la documentació presenta alguna situació dubtosa, el primer per a nosaltres és garantir els drets d'un ciutadà, encara que no sigui espanyol ni estigui en situació regular en aquest país", remarca Montserrat García Llovera.

ja ens hem reunit amb els tècnics informàtics, han sorgit diferents opcions i des del Col·legi s'han presentat propostes que s'estan avaluant conjuntament.

Com qualificaria els expedients presentats pels gestors administratius?

Penso que són molt satisfactoris i estan per sobre dels d'altres col·lectius. La presentació correcta d'un expedient és clau per ajudar-nos a agilitzar el procediment i, el que és més important, per resoldre al més aviat possible una petició d'un ciutadà. Si els expedients es presenten bé, malgrat que hi ha tràmits molt complexos i hi ha hagut canvis normatius en els darrers anys, la feina avança més ràpidament. És d'agrair la qualitat de la feina feta pels gestors, ja que ens facilita molt la nostra tasca envers el ciutadà.

També m'agradaria destacar que amb el Col·legi de Gestors tenim una bona entesa; cadascú defensa els seus interessos, i el Col·legi ho fa molt bé, però també tenim present que som col·laboradors estrets en benefici del ciutadà.

Potser el bon resultat es dona gràcies a la bona sintonia existent entre el Col·legi i la Subdelegació del Govern, i a àmbit intern pel valor afegit que ofereixen els gestors mitjançant la revisió dels expedients i la concessió d'una cita -que gestionen els

mateixos gestors- només quan l'expedient és correcte.

Si, el gestor acompanya el client, el tutela i es fa responsable de cadascun dels passos, tot evitant a la vegada el mal ús de la gestió de la cita. Jo sempre dic que quan les coses es fan bé normalment no és fruit de la casualitat, sinó que darrera de cada pas, tràmit, paper, hi ha algú que en té cura i aleshores el resultat és bo. I això es detecta en la feina que porten a terme els gestors administratius.

També és cert que hem tingut una bona resposta i molta col·laboració per part de la Subdelegació. En què caldria incidir per tal de continuar millorant i treballant en benefici de la ciutadania?

En la innovació tecnològica, la formació continuada i la qualificació del personal. Un altre aspecte clau és continuar fomentant la relació que tenim amb diferents col·lectius, com el Col·legi de Gestors, per tal de beneficiar la ciutadania. És per això que hem reforçat la Taula d'Entitats, que ens ha de permetre que sorgeixin noves propostes i buscar la manera de tirar-les endavant.

A la vegada, arran del conveni signat amb els gestors, hem de poder avançar i que diferents tràmits i actes administratius es puguin agilitzar gràcies a les noves tecnologies i a aquest treball conjunt i en xarxa. I no hem d'oblidar mai que darrera de cada expedient, de cada tràmit, hi ha unes persones amb unes determinades problemàtiques.

SOL·LICITUDS PRESENTADES A LA SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN

DADES DE L'OFICINA D'ESTRANGERIA. EVOLUCIÓ 2003 - 2010

TOTAL SOL·LICITUDS CATALUNYA 2003-2010

DATA D'ENTRADA	ACTUAL	PERÍODE ANTERIOR	DIFERÈNCIA % PERÍODE ANTERIOR
2003	278.660	0	N/A ↑
2004	305.781	278.660	9,73% ↑
2005	441.528	305.781	44,39% ↑
2006	521.110	441.528	18,02% ↑
2007	353.536	521.110	-32,16% ↓
2008	443.774	353.536	25,52% ↑
2009	295.352	443.774	-33,45% ↓
2010	368.118	295.352	24,64% ↑

SOL·LICITUDS REAGRUPAMENT FAMILIAR CATALUNYA 2003-2010

DATA D'ENTRADA	ACTUAL	PERÍODE ANTERIOR	DIFERÈNCIA % PERÍODE ANTERIOR
2003	93	0	N/A ↑
2004	32.361	93	34.696,77% ↑
2005	21.757	32.361	-32,77% ↓
2006	35.799	21.757	64,54% ↑
2007	43.664	35.799	21,97% ↑
2008	36.066	43.664	-17,40% ↓
2009	22.750	36.066	-36,92% ↓
2010	19.326	22.750	-15,05% ↓

SOL·LICITUDS ARRELAMENT CATALUNYA 2003-2010

DATA D'ENTRADA	ACTUAL	PERÍODE ANTERIOR	DIFERÈNCIA % PERÍODE ANTERIOR
2003	7	0	N/A ↑
2004	11.833	7	168.942,86% ↑
2005	7.378	11.833	-37,65% ↓
2006	6.452	7.378	-12,55% ↓
2007	12.854	6.452	99,23% ↑
2008	28.606	12.854	122,55% ↑
2009	32.687	28.606	14,27% ↑
2010	28.440	32.687	-12,99% ↓

TOTAL SOL·LICITUDS TREBALL INICIAL COMPTE ALIÈ BARCELONA 2004-2010

DATA D'ENTRADA	ACTUAL	PERÍODE ANTERIOR	DIFERÈNCIA % PERÍODE ANTERIOR
2004	38.133	874	4.263,04% ↑
2005	40.209	38.133	5,44% ↑
2006	59.474	40.209	47,91% ↑
2007	58.803	59.474	-1,13% ↓
2008	42.704	58.803	-27,38% ↓
2009	3.332	42.704	-92,20% ↓
2010	1.518	3.332	-54,44% ↓