



# Comunicación

# 372

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERÍA**

### **José Ramón Carril Pan**

Consejero Delegado  
SIGA 98, S.A.

### **Eva Lucía Garrido Durán**

Directora Departamento Legislativo  
SIGA 98, S.A.

### **Sonia Canay Pazos**

Abogada. Experta en Derecho de Extranjería  
SIGA 98, S.A.

### **Francisca Millara Garrido**

Directora Técnica  
SIGA 98,S.A.

---

## Palabras clave

*Gestión del conocimiento, derecho, extranjero, residencia, trabajo, sencillez, accesibilidad, trámites, inmediatez, respuesta, eficacia, manejo intuitivo, formación, acceso a la información.*

## Resumen de su Comunicación

*A través de la plataforma de exposición pública que ofrece el tecnimap se pretende dar a conocer una aplicación de **gestión del conocimiento en materia de derecho de extranjería** (que engloba los trámites y el sustento legal de los mismos en los que tiene relevancia la concurrencia de una persona de nacionalidad distinta a la española). La herramienta ha sido diseñada para el colectivo de los gestores administrativos, en un momento en el que la novedad de la norma y la brevedad del plazo para el procedimiento especial de normalización no permitían un periodo de formación previo. La herramienta es perfectamente adaptable a cualquier otro tipo de perfil profesional e incluso para ofrecer información directa al ciudadano.*

*Se ha desarrollado un sistema que tutela a los menos sabios para obtener una respuesta, dirigiéndolos hacia el trámite correcto, y a los que más saben a completar y mejorar su información. De esta forma pretendemos que los expedientes se presenten por el cauce correcto y con la documentación completa, lo que trae como consecuencia la eficacia de cara al cliente y la simplificación de la carga para la administración, y, con el tiempo, una respuesta ágil de esta.*

*La administración hizo un enorme esfuerzo por dar información al ciudadano, y nosotros entendemos que el resultado que merecía ese esfuerzo no se obtuvo porque se ofreció el conocimiento pero no se gestionó correctamente.*

*La facilidad de acceso a la información y la capacidad del sistema que presentamos para indicar los puntos esenciales del asunto, hacen posible pensar en una administración que sólo tramite y unos ciudadanos que, bien por acceso directo al sistema, bien a través de profesionales de la intermediación administrativa, sean capaces de enfocar correctamente el asunto al estar bien asesorados, y limiten sus inquietudes a los casos realmente excepcionales.*

*Tratamos una materia sensible y compleja, donde la regulación va, en muchas ocasiones, a contrapelo de la realidad, analizamos qué conocimientos son necesarios para realizar correctamente los trámites y resolver los problemas, y lo plasmamos en un sistema que gestiona ese conocimiento de manera sencilla y eficaz.*

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN MATERIA DE EXTRANJERÍA

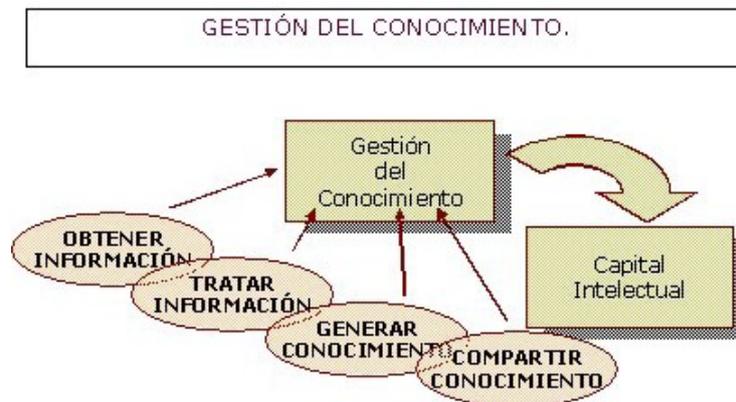
### 1. El Gestor Administrativo. Intermediación entre la Administración y el Administrado

Si en la tramitación administrativa tradicional la figura del "ASESOR EXPERTO" (abogados, economistas, gestores administrativos, graduados sociales, etc.) tenía importancia, especialmente en los procedimientos de contenido económico, en la **E-Administración el "EXPERTO"** cobra una relevancia todavía mayor. Tengamos en cuenta que los funcionarios, en la administración tradicional, no solamente aplicaban sus conocimientos a la resolución del caso concreto, sino que, además, transmitían información al ciudadano.

En la E-Administración, por el contrario, se pone a disposición del administrado toda la información posible y corresponde a éste discriminar entre toda ella la aplicable a su caso concreto. Es por ello por lo que creemos que la figura del "ASESOR EXPERTO" tiene reservada, en esta sociedad de la información, un protagonismo todavía más importante, si cabe.

Dentro de ese grupo de expertos, los Gestores Administrativos venimos implantando desde el año 1998, un plan de desarrollo tecnológico y funcional basado en los criterios siguientes:

#### Plan de desarrollo Tecnológico y Funcional



### 2. Procedimientos Administrativos en ámbito De Extranjería: Características Principales.

Es una realidad innegable que cada vez es mayor la cantidad de extranjeros que residen en España. No se puede decir que los instrumentos legislativos diseñados para encajar a toda esa población nueva en el organigrama organizativo del país sean simples o rápidos. Al contrario, el nivel de desinformación en esta materia es tal que, por ejemplo, los empresarios creen, en general, que son los trabajadores extranjeros los que deben pedir permiso, no los propios empresarios, además los trámites implican a distintos departamentos de la administración pública, que no siempre son conscientes de lo relevantes que son sus resoluciones para sus compañeros, por ejemplo:

*"Nos hemos encontrado con responsables de la Dirección Provincial de Trabajo pidiendo un certificado negativo de empleo del servicio público de empleo (transferido a la comunidad autónoma), cuando este no podía emitirlo por tratarse de una ocupación incluida en el catálogo de difícil cobertura".*

Los procedimientos de extranjería, en general, se empecinan en negar la realidad. Diseñados para ser utilizados por empresarios para planificar sus necesidades de mano de obra y realizar la contratación en origen, en lo cotidiano un alto porcentaje de casos se trata de trabajadores que ya están en España y empresarios que necesitan la mano de obra para ya mismo. Es un procedimiento administrativo del que, para el extranjero, depende todo su futuro, por lo que irá preguntando de puerta en puerta (en ocasiones con medias preguntas) hasta agotar la resistencia de los funcionarios, del empleador y de cualquier intermediario.

Es posible, teniendo clara cual es la situación de la que se parte, encauzar prácticamente cualquier caso en un procedimiento o comunicar al trabajador que no concurren en él los requisitos necesarios para poder ser contratado y cuales serían estos. Pero no siempre se tiene toda la información de la situación personal, y nos encontramos con pocos profesionales formados en la materia y un colectivo para asesorar muy heterogéneo que, en muchos casos, no entiende lo que la administración pretende.

### **3. Creación de una herramienta concentradora de los conocimientos en este ámbito.**

La herramienta que SIGA 98 S.A. ha desarrollado parte de un principio simple: todos sabemos que las respuestas dependen en gran medida de cómo se formule la pregunta. Una pregunta mal planteada lleva, por lo general, a un respuesta incorrecta. El sistema de gestión de conocimiento que se ha creado nace de un profundo análisis de los supuestos más comunes que se plantean y de los matices que más comúnmente se escapan porque el administrado no los considera relevantes y el tramitador entiende que es obvio que, de concurrir, se comenten. Se intenta un diálogo tutelado entre el usuario y la herramienta para poder llegar a un trámite o a una imposibilidad razonada de realizarlo (como veremos en el ejemplo práctico)

La información del trámite está parametrizada y resumida, al final, en un contenedor que repasa todos los pasos que se ha ido dando y detalla la documentación que es necesaria y el formulario que hay que cubrir, además de enlaces de interés (traductores jurados, embajadas, consulados ...)

#### **Obtener información:**

Para llegar al diseño final pasamos por una fase previa de consulta con profesionales vinculados a la problemática que se plantea (abogados, asistentes sociales, sindicatos, etc...), intentando rastrear cuales son las situaciones más cotidianas o, al menos, en un campo tan heterogéneo, buscar pautas comunes que pueden llevar a perfilar una guía para los menos duchos en la materia.

#### **Tratar la información:**

Una vez recopilada esa información, la hemos tratado para hacerla accesible y poder suministrarla escalonadamente de forma que no sea necesario dominar los conceptos para resolver la situación. Lo único imprescindible es saber leer.

#### **Generar conocimiento:**

Una vez obtenido el conocimiento y tratada la información nos encontramos ante la fase de traslado/volcado de la información. Para ello decidimos establecer rutinas de conocimiento, puesto que para volcar la información a un entorno informático teníamos que crear una herramienta de fácil acceso. No podemos pretender que no sean expertos en derecho de extranjería y lo sean en manejo de programas informáticos.

Plasmamos la información a través de páginas web de manejo intuitivo, la máxima destreza informática que se exige es el manejo del ratón. El conocimiento está convenientemente diseccionado de forma que se puede acotar el que se necesita y sólo lo que se necesita, con lo que se consigue que la resolución del conflicto sea más rápida y el tiempo empleado para llegar a la solución sea menor.

## Compartir Conocimiento:

La información se muestra de manera “natural” a través de páginas web de manejo intuitivo.

Ejemplo práctico

Extranjero que desea viajar a España para hacer Turismo



**ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA**

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
  - Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**

Normalización

Entrada en España. **TRAMITACION**

**ENTRADA EN ESPAÑA (VISADOS)**

**Tiempo de la permanencia** PERMANENCIA MENOS DE 90 DÍAS (ESTANCIA) [Más Información](#)

**Estancia**

**Causa de la permanencia** TURISMO O VISITA FAMILIAR TRÁNSITO ESTADISTICO SUPLENTE (cuando menos 90 días)

**Países de procedencia** PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA PAÍSES SIN CONVENIO SUPRESIÓN VISADO CON ESPAÑA EXTRANJEROS TITULARES DE TARJETA EXPEDIDA POR AUTORIDADES DE LA E.U. [Más Información](#)

Se halla en situación de estancia el extranjero que no sea titular de una autorización de residencia y se encuentre autorizado para permanecer en España por un período ininterrumpido o suma de períodos sucesivos cuya duración total no exceda de noventa días por semestre a partir de la fecha de la primera entrada, sin perjuicio de lo dispuesto en el título VII para los estudiantes o investigadores y sus familiares.

**ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA**

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
  - Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar

**Procedimiento Especial**

Normalización

Entrada en España. **TRAMITACION**

**ENTRADA EN ESPAÑA (VISADOS)**

**Tiempo de la permanencia** PERMANENCIA MENOS DE 90 DÍAS (ESTANCIA) [Más Información](#)

**Estancia** SOLICITUD ESTANCIA

**Causa de la permanencia** TURISMO O VISITA FAMILIAR

**Países de procedencia** PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA PAÍSES SIN CONVENIO SUPRESIÓN VISADO CON ESPAÑA EXTRANJEROS TITULARES DE TARJETA EXPEDIDA POR AUTORIDADES DE LA E.U. [Más Información](#)

**ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA**

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
  - Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**

Normalización

Entrada en España. **TRAMITACION**

**ENTRADA EN ESPAÑA (VISADOS)**

**Tiempo de la permanencia** PERMANENCIA MENOS DE 90 DÍAS (ESTANCIA) [Más Información](#)

**Estancia**

**Causa de la permanencia** TURISMO O VISITA FAMILIAR

**Países de procedencia** PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA PAÍSES SIN CONVENIO SUPRESIÓN VISADO CON ESPAÑA EXTRANJEROS TITULARES DE TARJETA EXPEDIDA POR AUTORIDADES DE LA E.U. [Más Información](#)

País de procedencia.

- PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA
- PAÍSES SIN CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA
- PAÍSES DE LA E.U.

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

Entrada en España. TRAMITACION

ENTRADA EN ESPAÑA

PERMANENCIA

Estancia

Causa de la permanencia

Países de procedencia

PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA

PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA

Andorra Argentina Australia

Bolivia Brasil Brunel-Darussala

Bulgaria Canadá Chile

Internet

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

PERMANENCIA MENOS DE 90 DÍAS (ESTANCIA)

SOLICITUD ESTANCIA

TURISMO O VISITA FAMILIAR

PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA

TRÁMITE PREVIO (NO NECESARIO)

RECOMENDACIÓN

< Volver > < Inicio >

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

RECOMENDACIÓN

Código MAP	
Código SIGA	2001
Supuesto	Permanencia de menos de 90 días, turismo o visita familiar, con tarjeta de residencia en vigor de un país de la U.E.
Descripción	Ciudadano que pretende viajar a España, con tarjeta de residencia en vigor de un país de la U.E, que desea permanecer en España por tiempo inferior a 90 días por turismo o visita familiar.

## ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**



## ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

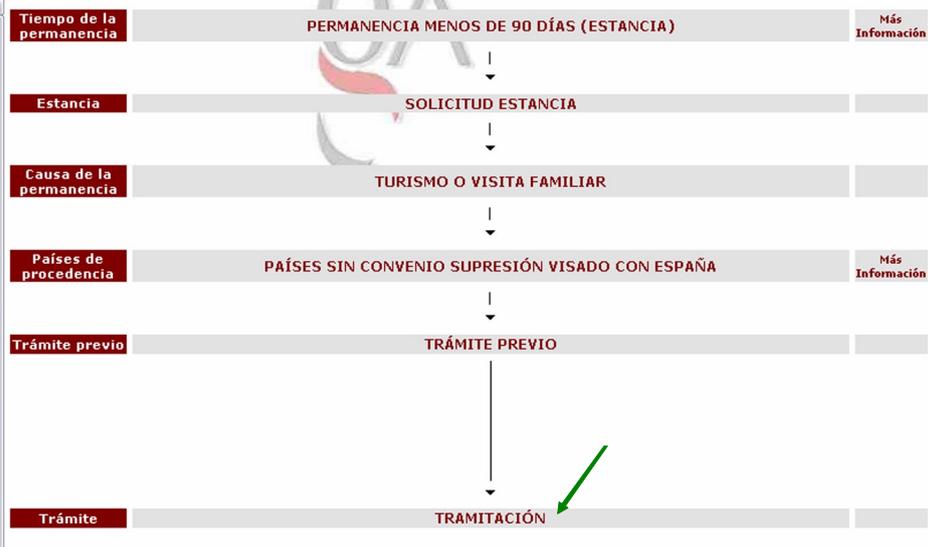
- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**

- Normalización



## ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de **EXTRANJERÍA**

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar

TRAMITACIÓN	
Código MAP	
Código SIGA	0047
Supuesto	Permanencia de menos de 90 días, por turismo o visita familiar, ciudadano de países sin convenio de supresión de visados con España, no titular de tarjeta de residencia de un país de la U.E. .
Descripción	Ciudadano de país sin convenio de supresión de visados con España, ni titular de tarjeta de residencia de un país U.E., que pretende estancia por turismo de menos de 90 días.
Tipo de Procedimiento	Solicitud.
Objeto	Obtención de visado de entrada.

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**

- Normalización

**Contingente 2006**

**TRAMITACIÓN**

- Declaración de la renta del último año fiscal.
- Cheques de viaje del solicitante.
- Tarjeta de crédito, con certificación del saldo y crédito disponible y movimientos de los tres últimos meses.
- Extractos bancarios de los últimos tres meses, con saldos disponibles.
- CDT'S o...

**Observaciones**

En todo caso, e...  
necesarios para...  
y el título o est...

Para que se ad...  
tiene que acred...  
consulado y que...

**Ámbito** Estatal.

**Información adicional**

**Recurso que se puede interponer** Cabe recurso p...  
ante la Sala de...

http://www.gestores.net - Documento sin título...

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás →

Búsqueda

Servicio de Extranjería - [INFORMACIÓN]

**RECURSOS que se pueden interponer.**

- RECURSO DE REPOSICIÓN.
- RECURSO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO
- ENLACES DE INTERÉS

Más Información

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional

**Entrada en España. TRAMITACION**

**ENTRADA EN ESPAÑA (VISADOS)**

**Tiempo de la permanencia** PERMANENCIA MENOS DE 90 DÍAS (ESTANCIA) Más Información

↓

**Estancia** SOLICITUD ESTANCIA

↓

**Causa de la permanencia** TURISMO O VISITA FAMILIAR

↓

**Países de procedencia** PAÍSES CON CONVENIO SUPRESIÓN VISADOS CON ESPAÑA | PAÍSES SIN CONVENIO SUPRESIÓN VISADO CON ESPAÑA | EXTRANJEROS TITULARES DE TARJETA EXPEDIDA POR AUTORIDADES DE LA E.U. Más Información

ÁREA PROFESIONAL / EXTRANJERÍA

Servicio de EXTRANJERÍA

**Información de Interés**

- Presentación
- Noticias
- Consulte el Estado de su Expediente

**Trámites (Información)**

- Entrada en España
  - Definición
  - Tramitación
  - Legislación
  - Consultas
  - Documentación
- Nacionalidad
- Régimen comunitario
- Residencia
- Autorización residencia excepcional
- Trabajo
- Reagrupación familiar
- Retornados
- Doc. identificativos
- Homologación títulos

**Procedimiento Especial**

- Normalización

**Estancia** SOLICITUD ESTANCIA

↓

**Causa de la permanencia** TURISMO O VISITA FAMILIAR

↓

**Países de procedencia** EXTRANJEROS TITULARES DE TARJETA EXPEDIDA POR AUTORIDADES DE LA E.U. Más Información

↓

**Trámite previo** TRÁMITE PREVIO (NO NECESARIO)

**NOTA**

La Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros por la que se modifica el Reglamento (CEE) nº 1612/68 y se derogan las Directivas 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE y 93/96/CEE, suprime los controles y formalidades sobre los ciudadanos de la Unión Europea en sus fronteras interiores, es por ello por lo que no es necesaria ni una tramitación específica.

#### **4. Intermediarios en la Gestión Administrativa: el Gestor Administrativo, asesor experto.**

Es aquí donde la figura del gestor administrativo puede jugar un papel dinamizador importante. No es necesario, para encuadrar la situación en su lugar procedimental adecuado, que se consulte a un abogado. La misma persona que realiza habitualmente los trámites al empresario puede resolver la contratación de un extranjero. Así se consigue reconducir lo que parece un caso excepcional a la normalidad absoluta, con 4500 oficinas de información en toda España. El año pasado se realizaron más de medio millón de trámites de regularización; en las colas inmensas que todos vimos en televisión ante las oficinas de la administración se mezclaban los que tenían toda la documentación para el trámite con aquellos que no sabían que hacer.

El gestor administrativo tiene una experiencia previa en tramitación que le permite adaptar perfectamente su "modus operandi" a cualquier forma de interacción con la administración. Puede ser un filtro previo que clarifique los supuestos de los que se parte para que los expedientes que la administración tramite estén, en general, bien encaminados y con toda la documentación necesaria.

Además nos encontramos ante una colectivo acostumbrado a tratar en todos los ámbitos de la administración.

# 372

**José Ramón Carril Pan**  
**Eva Lucía Garrido Durán**  
**Sonia Canay Pazos**  
**Francisca Millara Garrido**

---