

PROTOCOLO DE FORMATO DE INVESTIGACIÓN

Este protocolo tiene el objetivo de trabajar en la investigación de las necesidades legales ya identificadas bajo la misma estructura y lineamientos para obtener similar información que servirá para el desarrollo de servicios y lobbying.

La investigación se realiza siguiendo tres fases:

I Primera fase: Investigación Preliminar

Se realiza una investigación teórica en profundidad sobre las herramientas para cubrir la necesidad legal así como de posibles costos

Los métodos de investigación que se utilizaran en esta fase son:

- Estudio de las leyes que regulan y garantizan el trámite (necesidad reflejado en un derecho).
- Investigación de campo en instituciones, estudios de abogados, tramitadores, etc.
- Entrevistas que se realizan a profesionales, funcionarios, usuarios y toda persona relacionada con la realización del trámite.

1. Marco Institucional y Normativo

Este marco hace referencia a la institución o las instituciones involucradas con la necesidad legal y su relación directa con la necesidad y la solución (trámite).

a. Cuadro Organizacional

Elaboración del organigrama de la estructura orgánica de la Institución y explicación concreta de funciones y atribuciones relacionadas con el trámite.

b. Cuadro Normativo

Toda la normativa vigente que regula la viabilidad del trámite.

i. Interna

1. Resoluciones
2. Reglamentos

ii. Externa

1. Leyes
2. Decretos
3. Resoluciones
4. Reglamentos

c. Sistema de Quejas

Hace referencia al procedimiento de quejas o reclamos por parte del usuario dentro de la institución e instancias superiores.

i. Normativa Legal

1. Interna
2. Externa

ii. Procedimiento

iii. Direcciones

d. Sistema de Funcionamiento

Se deberá explicar todos los mecanismos y técnicas de funcionamiento institucional en relación al trámite (necesidad), por ejemplo si la institución es informatizada, distribución de oficinas o si la institución es excesivamente burocrático bajo los siguientes parámetros.

- i. Atención al cliente
- ii. Solución de Problema
- iii. Administración interna
- iv. Horarios de atención
- v. Direcciones y observaciones

2. Necesidad Legal y Herramientas Legales

Se establecerá todas las necesidades legales para luego hacer efectiva la solución de la necesidad mediante un trámite institucional. También dentro de

las necesidades legales existen casos específicos los cuales se relacionan con el trámite principal.

a. Tipología del trámite o caso

Se especificara el trámite o caso y su posible analogía a otros problemas

i. Requisitos o Pruebas

Se deberá señalar todas las pruebas necesarias para la realización del trámite y el lugar de su adquisición

ii. Formularios

Si es necesario adjuntar algún formulario y el lugar de su adquisición.

iii. Representación

De quien puede realizar el trámite y el tipo de representación legal que se permite (Familiares o apoderado).

iv. Tiempo aproximado de duración

De todo el trámite dividido por sus fases hasta obtener el resultado.

v. Inversión económica

De todos los costos necesarios y también los inherentes al trámite (valores, timbres, formularios, etc. – Anexo 1)

vi. Contactos

Posibles contactos que nos faciliten la investigación y posteriormente los tramites. (Anexo 2)

3. Procedimiento

Se deberá hacer una introducción al procedimiento de solución (trámite) para en el siguiente punto pasar a detallar el mismo según el caso (necesidad)

a. Procedimiento Administrativo o judicial

Si el caso fuera administrativo o judicial

i. Inicio del procedimiento

Como y donde se debe iniciar el trámite.

ii. Desarrollo del procedimiento

Como, donde se debe continuar y finalizar con el trámite.

iii. Finalización del procedimiento

Como y donde se debe recibir la finalización del trámite.

4. Costos iniciales de los servicios

Se deberá establecer los costos iniciales de los posibles servicios (trámites) tomando en cuenta dos aspectos.

a. Inversión económica que realiza el usuario en valores y pasajes

b. Consultas con instituciones, abogados, etc. que ofrecen servicios similares

II Segunda fase: Investigación continua basada en problemas reales

Se realizara la investigación utilizando toda la información obtenida en la primera fase para compararla con la realidad y así determinar los problemas, dificultades que el usuario enfrenta cuando solicita un servicio a la institución responsable.

El método de investigación de esta fase se basa en la experiencia

1. Comparación de la teoría con la practica

Poner en práctica toda la información de la primera fase para encontrar variaciones o mayor información sobre el trámite o caso, bajo los siguientes parámetros:

a. Cambios normativos

Si las normas que regulan el trámite continúan vigentes o si existen nuevas normas tanto internas como externas.

b. Cambios procedimentales

Registrar los cambios o complementaciones en requisitos, procedimiento, representación, etc.

c. Cambios institucionales

Referido a cambios internos dentro de la institución en horarios, direcciones, atención al cliente, funcionamiento interno, etc.

2. Obstáculos y complicaciones

Se deberá establecer cuales son los obstáculos, dificultades, etc. que enfrenta el usuario en el momento de solicitar un servicio (trámite).

a. Con el funcionamiento de la institución

Referido al funcionamiento interno de la institución como filas largas, forma de atención al usuario, organización de la institución, burocracia, etc.

b. Con el procedimiento

Referido a mala aplicación del proceso de solución, en requisitos, plazos, etc.

3. Recomendaciones y alternativas al procedimiento

Si en el procedimiento del trámite fuera posible resumir la burocracia y/o evitar trabas administrativas se establecerá una serie de recomendaciones y alternativas.

a. Administrativas

b. Judiciales

4. Formularios de comparación

Deberán ser utilizados para establecer los cambios normativos y procedimentales con datos actualizados (Anexo 3).

III Tercera fase: Análisis de funcionamiento

Investigación de las causas del buen o mal funcionamiento de la institución con el propósito de analizar y compartir esta información con instituciones nacionales como internacionales, implicándolas en la elaboración de sugerencias que serán presentadas a las máximas autoridades de las instituciones correspondientes.

1. Parámetros de Análisis

Este marco introduce y explica teóricamente todos los parámetros a través de los cuales se podrá analizar el funcionamiento de la institución

a. Eficiencia del procedimiento

A partir de los obstáculos que se encontraron en la segunda fase, detallar individualmente cada uno de estos para determinar: si el procedimiento que se aplica es eficiente o no, las consecuencias de este procedimiento (burocracia, corrupción, etc.), si el resultado obtenido es bueno (rápido, económico, etc.).

b. Accesibilidad al servicio

Determinar el nivel de acceso que tiene el usuario al requerir un servicio de la institución

i. Cuantitativo

Son el tiempo que toma realizar un trámite y el costo que ha de pagar para realizarlo.

ii. Cualitativo

Si el resultado obtenido del trámite es de calidad y eficiencia como atención al cliente, rapidez, economía, etc.

2. Conclusiones

En base al análisis de parámetros deberá se deberá establecer conclusiones específicas sobre la institución, el cliente y la relación con Microjusticia.

3. Propuestas

Se deberá elaborar un esquema de propuestas basadas en las conclusiones y la visión de Microjusticia.

"Anexo 1"
Inversión económica

Servicio:

Descripción	Costo
Total	

"Anexo 2"
Contactos

Institución	Dirección Y Teléfono	Funcionario	Cargo	No. Cel. Y Correo	Tipo De Cooperación

"Anexo 3"
Formulario de comparación y actualización

Servicio:

Información obtenida	Cambios Normativos	Cambios procedimentales	Recomendaciones y alternativas al procedimiento