

FORMATO DE INVESTIGACIÓN

¿Cuales son las necesidades?

1. Primera fase. INVESTIGACION PRELIMINAR

a) Cuadro institucional.

- Estructura organizacional

b) Cuadro normativo

- Leyes
- Decretos
- Resoluciones
- Reglamentos

c) Necesidades y herramientas legales.

- Tipo de necesidad
- Requisitos
- Tipo de representación ¿Quién puede realizarlo?
- Formulario estándar
- Procedimiento
- Tiempo de duración
- Costos
- Direcciones y teléfonos
- Horarios de trabajo

d) Sistema de quejas.

- Normativa legal
 - Interna
 - Externa
- Procedimiento
- Direcciones

e) Contactos

2. Segunda fase: INVESTIGACION CONTINUA BASADA EN PROBLEMAS REALES

2.1. Para qué sirve

2.2. Qué se puede hacer con este documento

2.3. Qué no se puede hacer sin este documento

2.4. Problemas legales

2.5. Complicaciones en la institución

- En el procedimiento
- Para realizar el trámite
- Problemas con el funcionamiento de la institución
- Problemas con los funcionarios
- Problemas más frecuentes de la gente

2.6. Caminos alternativos "Best practices"

- Corrupción

- Formas de eludir la burocracia

2.7. Soluciones y consejos prácticos

3. Tercera fase. ANALISIS DE FUNCIONAMIENTO

Se tomarán en cuenta dos elementos:

- El usuario
- El funcionario y/o la Institución pública

a) Cuantificación

- Inversión económica (ver anexo)
- Tiempo invertido (ver anexo)
- Estrés del 1 al 5 y causas (encuestas)

b) Calidad del Trámite

c) Calidad de Resultado

d) Factores y criterios que deciden un buen resultado
¿Quién decide en la realidad?

e) Bottlenecks (trabas)

- Trabas para el cliente, (formulario)
- Trabas para el funcionario (formulario)

f) Propuestas y recomendaciones

- Criticas al procedimiento
- Criticas a la estructura de la institución
- Quejas de los usuarios

g) Conclusiones y recomendaciones

- Propuestas para agilizar los tramites
- Propuestas para cambiar los procedimientos

h) Lobbying

- Buenos contactos para agilizar el procedimiento
- Proponer políticas para caminar las reglas (normas legales)