

PROTOCOLO DE FORMATO DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las necesidades?

El primer paso para desarrollar los productos de microjusticia es conocer la (s) necesidad (es) legal (es) de la (s) persona (s)

Modo de investigación

Para determinar las necesidades legales más básicas de las personas, se investiga a través de diferentes métodos y herramientas como ser:

- Informes semanales.- de los facilitadores, del personal que está en más en contacto con la gente.
- Encuestas.- realizadas por el equipo de MJP, y por otras instituciones.
- Entrevistas.- a particulares, funcionarios
- Informes.- nacionales e internacionales

1. Primera fase. INVESTIGACION PRELIMINAR

Cuando ya se determina la necesidad, se establece el modo de investigar y donde investigar así como que investigar:

- a) Cuadro institucional.
 - Estructura organizacional

Son las actividades que realiza cada funcionario dentro de la institución, es decir que hace cada uno de ellos y su nivel jerárquico.

- b) Cuadro normativo
 - Leyes
 - Decretos
 - Resoluciones
 - Reglamentos

Son el conjunto de normas que garantizan ese derecho, se hace referencia a cada norma de forma concreta y se indica en que parte (Art.) de esa norma se encuentra señalado ese derecho.

- c) Necesidades y herramientas legales.

- Tipo de necesidad

La necesidad a investigarse, para después desarrollar el producto legal.

- Requisitos

Lista de los papeles necesarios para obtener la documentación que necesita, esta información se obtiene en la institución (funcionario encargado y gente que se encuentra en la fila), en el internet y consultando con abogados y tramitadores.

- Tipo de representación ¿Quién puede realizarlo?

Quien es la persona que puede solicitar los documentos, es decir, si además del interesado, lo puede realizar un apoderado o un familiar.

- Formulario estándar

Para obtener un documento a veces se exige el llenado de un formulario, se debe conseguir de la institución para colocarlo en la página Web.

- Procedimiento

Son los pasos que debe seguir el usuario para obtener la documentación que necesita. La recolección de esta información supone una investigación de campo (instituciones, norma, estudios de abogados, tramitadores, etc.).

- Tiempo de duración

Es el tiempo en que tardaran en entregar el documento que solicita la persona.

- Costos

Cuáles son los derechos por trámites, que incluye tasas administrativas, judiciales, etc

- Direcciones y teléfonos

La ubicación exacta de los lugares a los que el usuario debe acudir para obtener su documento y los teléfonos, en caso de estar habilitados para el público.

- Horarios de trabajo

Se indica el horario real de atención al público.

d) Sistema de quejas.

- Normativa legal
 - Interna
 - Externa
- Procedimiento
- Direcciones

e) Contactos

Buscar contacto con:

- Autoridades de la institución y qué función realizan
- Funcionarios de la institución
- Abogados, tramitadores expertos en el tema
- Otras organizaciones relacionadas a la institución
- Otras personas

Para realizar una lista de estos contactos describiendo que hace cada uno de ellos, nos servirán para un futuro trabajo conjunto.

INSTITUCION	DIRECCION Y TELEFONO	FUNCIONARIO	CARGO	No. CEL. Y CORREO	TIPO DE COOPERACION

2. Segunda fase: INVESTIGACION CONTINUA BASADA EN PROBLEMAS REALES

En base a la experiencia adquirida en el campo, investigar cuales son los problemas que tiene el usuario, las complicaciones y obstáculos reales que la persona tiene cuando solicita la obtención de su documento o los motivos por los cuales no realiza la solicitud de ese documento.

Modo de investigación

Se investiga las complicaciones, problemas de la siguiente forma:

- Trabajando con los facilitadores, quien es el que trababa directamente con la gente porque a el le hablan de sus problemas
- Trabajando con tramitadores, que encuentra los problemas con la institución
- Trabajo de miembros del equipo realizando trámites

2.1. Para qué sirve

Esta pregunta se formula con el propósito de conocer la utilidad práctica del documento que necesita la persona.

2.2. Qué se puede hacer con este documento

Ver la importancia de este documento, conocer si este documento es un requisito para el acceso a muchos derechos o beneficios socio económicos.

2.3. Problemas legales

Son las causas más frecuentes que motivan a la población a tener que realizar trámites dirigidos a subsanar errores. Esta información puede ser aportada por el facilitador de Microjusticia, en virtud a la experiencia derivada de su trabajo.

2.4. Complicaciones en la institución cuando la solución

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

2.5. Caminos alternativos "Best practices"

Son actos (fuera de lo establecido en la norma) que realizan los usuarios como otro medio para obtener más rápido el documento que tramitan. Pueden ser divididos en:

- Corrupción
- Formas de eludir la burocracia

3. Tercera fase. ANALISIS DE FUNCIONAMIENTO

Análisis de Funcionamiento

Realizar un análisis de funcionamiento de las diferentes instituciones, públicas o privadas (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC, Oficina de Registro Civil de las Municipalidades, Registros Públicos, Corte Superior de Justicia de Puno, etc.) encargadas de la entrega de documentación que habilite a los ciudadanos al acceso de sus derechos (Identidad, Educación, Protección de la Propiedad, libertad, etc.) supone realizar una profunda investigación sobre el funcionamiento de las mismas, el propósito de esta investigación es el de compartir y analizar esta información con diferentes instituciones, tanto nacionales como internacionales, implicándolas en la elaboración de sugerencias que serán presentadas a las máximas autoridades de dichas instituciones.

Este análisis estará dirigido a investigar las verdaderas causas del buen o mal funcionamiento de la institución, si el procedimiento que actualmente se aplica es eficaz o ineficaz, sus consecuencias (burocracia, corrupción, mal trato de los funcionarios o de los usuarios), si los resultados obtenidos por el funcionario son buenos (rápido, económico y de calidad).

Se tomarán en cuenta dos elementos:

1. El usuario
2. El funcionario y/o la Institución pública

a) Cuantificación

Esta información deberá contener la inversión total en dinero y tiempo para la obtención del documento demandado:

- Inversión económica
- Tiempo invertido
- Estrés del 1 al 5 y causas

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)

Se tiene por finalidad la exposición de los obstáculos durante la realización del procedimiento:

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

f) Propuestas y recomendaciones

- Críticas al procedimiento
- Críticas 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 mejorar los procedimientos (normas legales)