

ÍNDICE

	Páginas
PRESENTACIÓN	7
1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTOS PREVIOS:	
1.1. Utilización de la obra	9
1.2. Finalidad y objetivos de los manuales de procedimiento	10
1.3. Elementos integrantes del manual de procedimiento	11
1.4. Delimitación del objeto del manual: el procedimiento administrativo	12
1.4.1. Delimitación conceptual	12
1.4.2. Delimitación del circuito de tramitación	13
1.5. Conceptos básicos de utilización en el manual de procedimiento	14
1.6. Desarrollo de los trabajos de elaboración de un manual de procedimiento. El Plan de trabajo: etapas y materias	15
2. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN:	
2.1. Cuestiones generales	19
2.2. Contenidos de la información a obtener	20
2.2.1. Información sobre la estructura y la organización de la unidad responsable	20
2.2.2. Información sobre el circuito de tramitación	21
2.2.3. Información sobre la normativa	21
2.2.4. Información sobre el soporte documental del procedimiento	21
2.3. El proceso de obtención de la información: actividades previas	22
2.3.1. El equipo de racionalización	22
2.3.2. Obtención de un clima favorable	23
2.3.3. Relaciones previas con la unidad tramitadora	24
2.4. El proceso de obtención de la información: Técnicas de obtención	25
2.4.1. Cuestionario de recogida de datos	25
2.4.2. Soporte documental del procedimiento	27
2.4.3. La entrevista	27
3. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO:	
3.1. Introducción	43
3.2. Análisis organizacional: Elaboración del organigrama	44
3.3. Análisis normativo del procedimiento	45
3.4. Análisis del circuito de tramitación: fases, trámites y actividades	48
3.4.1. Identificación de fases, trámites y actividades	50
3.4.2. Descripción de fases, trámites y actividades	53
3.4.3. Diagramación de trámites y actividades	54

ÍNDICE

	Páginas
3.5. Análisis de tiempos de tramitación	57
3.5.1. Objetivos	58
3.5.2. Clases de tiempos	59
3.5.3. Metodología	59
3.5.4. Desarrollo del análisis	63
3.5.5. Representaciones gráficas	65
3.6. Análisis y clasificación documental	66
4. DIAGNÓSTICO DEL PROCEDIMIENTO:	
4.1. Configuración general del diagnóstico	79
4.1.1. Diagnóstico de organización	80
4.1.2. Diagnóstico normativo	82
4.1.3. Diagnóstico del circuito de tramitación	84
4.1.4. Diagnóstico de tiempos de tramitación	86
4.1.5. Diagnóstico documental	87
4.2. El documento de diagnóstico	90
5. REDISEÑO DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE TRAMITACIÓN:	
5.1. Introducción	93
5.2. Redistribución de responsabilidades	93
5.3. Confección del catálogo de normativa	95
5.4. Redefinición del circuito de tramitación: trámites y actividades	96
5.5. Cronograma	97
5.6. Catalogación y normalización de documentos	98
5.6.1. Simplificación documental	99
5.6.2. Adecuación de los documentos a la normativa vigente	99
5.6.3. Utilización correcta del lenguaje	99
5.6.4. Adecuada estructura del documento escrito	100
5.6.5. Elaboración de modelos normalizados de solicitud	101
5.6.6. Elaboración del catálogo de documentos	102
5.6.7. Producción automatizada de documentos	103
5.7. El manual de tramitación:	
5.7.1. Configuración General del Manual: diseño y partes integrantes	103
5.7.2. La hoja informativa	104
APÉNDICE 1: EJEMPLO	109
APÉNDICE 2: TÉCNICAS DE DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	163