

Premio Nacional a la Calidad en la Justicia

Edición 2019

**Programa de Calidad
Autoridad de Aplicación**

C.A.B.A., Marzo de 2019

Presentación

A partir de la introducción de tecnologías informáticas y una nueva manera de gestionar las organizaciones orientadas al usuario, se está produciendo una transformación profunda en la estructura y en la cultura de la gestión.

Esta 3 º (tercera) edición de las **Bases del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia** brinda un modelo de gestión de los procesos enfocado hacia la mejora continua.

Objetivos del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia:

- ✓ Desarrollar una mirada sistémica que posibilite la participación de las diferentes áreas de la organización, entendiendo que las mismas son eslabones de una cadena de servicio enfocada al usuario.
- ✓ Estimular y apoyar la modernización y competitividad de las organizaciones contempladas en el alcance de este Premio con el fin de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Podrán participar de la convocatoria , todas las organizaciones judiciales –de todos los fueros e instancias del país- del Poder Judicial Federal, Nacional, de los Poderes Judiciales Provinciales, de los Ministerios Públicos Fiscales, de la Defensa, Asesorías Tutelares a nivel nacional y provincial y los procesos administrativos que dependen de los mismos así como los dependientes de los Ministerios de Justicia, del Consejo de la Magistratura Nacional y de la CABA., los Servicios Penitenciarios Nacional y de las Provincias, Organismos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, tal lo establecido en el art 4 de la RESOL-2016-1106-E-APN-MJ.

Bases del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia:

Las **Bases del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia** examinan el desarrollo del proceso de mejora continua en la organización a través de los criterios de evaluación.

Desarrollo de los Criterios de Evaluación:

Se mencionan a continuación los criterios de evaluación y sus conceptos asociados con el fin de profundizar su comprensión e implementación práctica.

LIDERAZGO (150 puntos): examina el compromiso y la participación directa del titular de la organización y sus colaboradores inmediatos con la gestión de calidad. Las acciones deben demostrar el compromiso con la misión, visión, valores y programas de calidad, siendo sustentables en el tiempo, siendo independiente a los cambios que puedan producirse en la conducción.

1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica (75 puntos):

- a) Describir acciones que demuestren un estilo de liderazgo proactivo y participativo.
- b) Demostrar cómo se relacionan estos valores con la misión y visión de la organización, y cómo se alinean con las expectativas de los usuarios.
- c) Describir y demostrar el involucramiento del titular de la organización y de sus colaboradores inmediatos con la gestión de calidad en actividades tales como:
 - ✓ Revisión detallada de los planes y avances en calidad.
 - ✓ Creación y participación en equipos de mejora.
 - ✓ Reconocimiento al personal por logros asociados con la mejora continua.
 - ✓ Seguimiento de indicadores de satisfacción del usuario.
 - ✓ Evaluación del desempeño de la organización en la gestión de la calidad (actas, sistema de revisión, procedimientos, etc.).

1.2. Logros (75 puntos): mencionar las acciones desarrolladas en pos de una cultura organizacional que sustente el proceso de mejora continua.

2. ENFOQUE EN EL USUARIO (110 puntos): examina los esfuerzos de la organización para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

2.1. Conocimiento del usuario (55 puntos): describir los métodos utilizados para identificar el perfil de los usuarios, necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

2.2. Sistemas para mejorar el servicio al usuario (55 puntos): describir los sistemas aplicados por la organización para brindar atención y responder efectivamente a los reclamos, quejas y sugerencias de los usuarios. Analizar y utilizar la información remitida por los usuarios a fin de mejorar la calidad de los productos y/o servicios brindados (corregir, prevenir, rediseñar, etc.).

3. DESARROLLO DEL PERSONAL (115 puntos): examina cómo la organización facilita la participación e involucramiento de todo el personal en el proceso de gestión de la calidad. Como, por ejemplo:

- En las cadenas usuario y proveedor interno / externo.

- En la generación de un buen clima de trabajo.
- En la participación en la toma de decisiones y en la colaboración en la mejora de la organización, de sus procesos y servicios.

3.1. Participación eficaz del personal (25 puntos):

- a) Describir los métodos que utiliza la organización para facilitar la participación del personal en el logro de las metas y de los objetivos de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los usuarios y con los proveedores internos/externos.
- b) Detallar la metodología utilizada para la difusión de metas, objetivos, resultados e información de interés al personal.
- c) Indicar las acciones desarrolladas para incrementar la responsabilidad y la capacidad de los empleados para contribuir a la mejora continua.
- d) Describir cómo la organización mide y mejora el grado de participación del personal en el sistema de gestión de la calidad.

3.2. Capacitación (20 puntos): describir la metodología de identificación de las necesidades, planificación y evaluación de las actividades de capacitación incluyendo formaciones específicas en el área de la calidad para todos los niveles que componen la organización.

3.3. Desarrollo (20 puntos): describir las estrategias aplicadas para fomentar el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples por parte del personal.

3.4. Desempeño y reconocimiento (25 puntos): describir los métodos empleados por la organización para medir el desempeño individual y grupal, teniendo en cuenta su contribución a los objetivos y metas de calidad. Describir cómo se reconoce o recompensa el buen desempeño y cómo se administran las oportunidades de mejora del personal.

3.5. Calidad de vida en el trabajo (25 puntos)

- a) Describir cómo se fomenta y desarrolla un ambiente de trabajo que genere un buen clima laboral.
- b) Describir los métodos utilizados y la frecuencia con que se determina la satisfacción del personal.
- c) Explicar las actividades realizadas para promover la participación de las asociaciones gremiales y profesionales en el proceso de calidad.

4. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS (65 puntos): examina los sistemas de información que el organismo utiliza para facilitar el análisis y la toma de decisiones. Se incorpora en este criterio el tipo de información de referencia (benchmarking) que el organismo utiliza como medio para mejorar su gestión y otras herramientas que producen incrementos abruptos en el nivel de calidad.

4.1. Datos y fuentes (20 puntos): describir y demostrar los datos e información que utiliza la organización con relación a los usuarios, a los procesos, y a la satisfacción que brindan sus productos y/o servicios.

4.2. Análisis de la información (30 puntos): describir con qué herramientas de gestión se analizan los datos e información dentro de la organización.

4.3. Información de referencia (reingeniería de procesos, benchmarking e innovación) (15 puntos): describir cómo se seleccionan las áreas en las que se efectuará el benchmarking e innovación y qué información se utiliza como referencia para mejorar el propio desempeño.

5. PLANIFICACIÓN (120 puntos): examina el proceso de planificación de la organización y cómo se relacionan los objetivos estratégicos, operativos, los recursos, las metas a corto y largo plazo. Describir como se relaciona esta planificación con la visión, misión y política de calidad de la organización.

5.1. Planificación estratégica (60 puntos): describir el proceso de planificación estratégica, incluyendo su elaboración, seguimiento, y evaluación.

5.2. Planificación operativa (60 puntos): describir el proceso planificación operativa, incluyendo su elaboración, seguimiento, y evaluación. Demostrar cómo el plan estratégico se ejecuta mediante planes operativos.

6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (145 puntos): examina los procesos utilizados por la organización para asegurar la calidad de sus servicios, así como la metodología empleada para evaluar la efectividad y mejora continua de dichos procesos.

6.1. Procesos principales (25 puntos): describir cómo se desarrollan los procesos y cómo se identifican las oportunidades de mejora.

6.2. Proceso apoyo (20 puntos): describir cómo se desarrollan los procesos y cómo se identifican las oportunidades de mejora.

6.3. Procesos especiales (20 puntos): describir aquellos procesos que son específicos de la organización, a modo de ejemplo el proceso de resguardo de la información.

6.4. Aseguramiento de calidad (25 puntos): indicar cómo y con qué frecuencia la organización desarrolla el aseguramiento de la calidad de los procesos. Describir la gestión y la metodología de detección de desvíos y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

6.5. Proveedores (15 puntos): describir como se evalúa la calidad de los productos y/o servicios brindados por los proveedores.

6.6. Evaluación del sistema de calidad (40 puntos): describir cómo se evalúa el desempeño del sistema de gestión de calidad de la organización, así como el cumplimiento de los objetivos y metas de la calidad que se hubieran planificado.

7. IMPACTO EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL (55 puntos): examina en qué medida extiende su esfuerzo de calidad a su entorno físico socioeconómico a través de:

7.1. Ética en la gestión (15 puntos): describir como se estimulan las acciones éticas y morales más allá de lo establecido por las normas y códigos de ética.

7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad e inclusión (género y discapacidad) (20 puntos): describir las acciones que la organización dedica para estimular a otros miembros de la sociedad a que desarrollen sus programas de mejora e inclusión (género y discapacidad). Detallar las acciones implementadas para concientizar y capacitar en esta temática al personal de manera tal de disponer de agentes que puedan brindar servicios de forma inclusiva. Ej: manejo de lenguaje de señas, accesibilidad en la web, etc.

7.3. Preservación del medio ambiente (10 puntos): describir los programas de reciclaje, despapelización, cuidado de la energía desarrollados por la organización, entre otros.

7.4 Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional (10 puntos): describir los planes de gestión y acciones preventivas en materia de seguridad y salud ocupacional.

8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD (240 puntos): describir los resultados de la gestión de calidad desarrollando su evolución y contexto.

8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios (70 puntos): describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos. Proporcionar datos y gráficos de tendencias que muestren los avances desarrollados.

8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal (60 puntos): describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos. Proporcionar datos y gráficos de tendencias que muestren los avances desarrollados.

8.3. Resultados operativos en los procesos principales, de apoyo y en la calidad de los proveedores (70 puntos): describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos. Proporcionar datos y gráficos de tendencias que muestren los avances desarrollados.

8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del organismo respecto al entorno físico y social (40 puntos): describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos. Proporcionar datos y gráficos de tendencias que muestren los avances desarrollados.

1.- Tabla de asignación de puntajes por criterios:

Distribución de los Puntajes por áreas de evaluación	Máximo Parcial	Máximo Total
1. LIDERAZGO		150
1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica	75	
1.2 Logros	75	
2. ENFOQUE EN EL USUARIO		110
2.1. Conocimiento del usuario	55	
2.2. Sistemas para mejorar el servicio al usuario	55	
3. DESARROLLO DEL PERSONAL		115
3.1. Participación eficaz del personal	25	
3.2. Capacitación	20	
3.3. Desarrollo	20	
3.5. Calidad de vida en el trabajo	25	
3.4. Desempeño y reconocimiento	25	
4. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS		65
4.1. Datos y fuentes	20	
4.2. Análisis de la información	30	
4.3. Información de referencia (Benchmarking)	15	
5. PLANIFICACIÓN		120
5.1. Planificación estratégica	60	
5.2. Planificación operativa	60	
6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD		145
6.1. Procesos generales	25	
6.2. Proceso apoyo	20	
6.3. Procesos especiales	20	
6.4. Control de calidad	25	
6.5. Proveedores	15	
6.6. Evaluación del sistema de calidad	40	
7. IMPACTO EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL		55
7.1. Ética en la gestión	15	
7.2. Difusión y promoción de la cultura de la (género y discapacidad)	20	
7.3. Preservación del medio ambiente	10	
7.4. Sistema de gestión de seguridad y salud	10	
8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD		240
8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios	70	
8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, y el reconocimiento del personal	60	
8.3. Resultados operativos obtenidos en la productos y servicios, en los procesos	70	
8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del organismo con respecto al entorno físico y social	40	
Total puntaje máximo		1000

Proceso de otorgamiento del premio:

- ✓ Recepción de solicitudes e informes preliminares.
- ✓ Presentación del informe relatorio.
- ✓ Evaluación del informe relatorio.
- ✓ Visita a los organismos postulantes.
- ✓ Selección de los ganadores.
- ✓ Ceremonia de entrega del Premio.
- ✓ Entrega del informe de retroalimentación al organismo.

Etapas del proceso de evaluación:

- ✓ Verificación de las condiciones de inscripción y análisis del informe preliminar.
- ✓ Evaluación individual.
- ✓ Evaluación por consenso.
- ✓ Visita a los organismos postulantes.
- ✓ Selección de los ganadores.

Verificación de las condiciones de inscripción:

La verificación del cumplimiento de las condiciones de inscripción estará a cargo de la Autoridad de aplicación del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia.

Las presentaciones que no satisfagan los requerimientos enunciados no serán evaluadas. Tal decisión será notificada a la unidad, organismo o ente inscripto, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir del cierre de la inscripción.

Cada informe relatorio será analizado por el cuerpo de jueces, designado por un equipo de evaluadores, el que tendrá una primera instancia de evaluación individual y posteriormente la reunión de consenso.

Código de ética:

- ✓ Los jueces y evaluadores deberán observar las siguientes reglas éticas cuya aceptación y compromiso de cumplimiento estará formalizado a través de la firma de la declaración jurada y cuyo contenido forma parte del presente código.
- ✓ Actuación profesional, objetiva, ecuánime y con total desvinculación de intereses personales.

- ✓ Confidencialidad permanente de toda información que se ponga en su conocimiento o que se genere con motivo del proceso de evaluación, no pudiendo revelar la identidad de los aspirantes al premio ni durante ni después del proceso de premiación.
- ✓ Excusación en la evaluación de aquellos organismos, con los cuales tenga o haya tenido una vinculación personal o profesional en el año inmediato anterior a la inscripción al premio.
- ✓ Restricción de prestar todo tipo de asesoramiento en cualquier carácter, a los organismos o en proceso de evaluación mientras sea miembro de la junta de evaluación.
- ✓ Mantenimiento en todo momento de una actitud de respeto y excelente trato.
- ✓ Prohibición de establecer contacto con las organizaciones aspirantes al premio, invocando su condición de juez o evaluador más que en cumplimiento del proceso de evaluación.

Cuerpo de Jueces

Perfil:

- ✓ Título profesional universitario/postgrado.
- ✓ Experiencia de 3 (tres) años mínimo en Gestión de Calidad y haber trabajado en organizaciones públicas o privadas, o como profesional independiente.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✓ Reconocida trayectoria en el medio local, nacional o internacional.

Funciones:

- ✓ Designar los equipos de evaluadores sugeridos por la Autoridad de aplicación.
- ✓ Determinar mediante los informes extensos, aquellos organismos que sean meritorios/necesario de recibir visita del equipo de evaluadores.
- ✓ Seleccionar a los ganadores, teniendo en cuenta los informes finales (planilla de consenso, post visita e informe de retroalimentación) y la correspondiente fundamentación del evaluador principal por cada organismo.
- ✓ Declarar la nominación desierta en una o más categorías del premio.
- ✓ Evaluar el desarrollo del proceso, detectar debilidades y efectuar recomendaciones para su mejora.
- ✓ Colaborar en la mejora continua del funcionamiento del sistema de evaluación.

Autoridad de Aplicación

Funciones:

- ✓ Elevar los proyectos de Resolución en relación al Premio, evaluadores y veedores.
- ✓ Gestionar la convocatoria pública dirigida a profesionales provenientes de los sectores públicos y privados, a través del Formulario Solicitud de Inscripción a Evaluador.
- ✓ Evaluar los antecedentes para ser convocados al Taller de Capacitación de Evaluadores.
- ✓ Dictar el Taller de Capacitación de Evaluadores.
- ✓ Gestionar el proceso de selección de los equipos evaluadores de acuerdo al mérito (cantidad de evaluaciones realizadas, reuniones de consenso y demás aptitudes y trayectoria demostrada).
- ✓ Consensuar con los jueces, la designación de los líderes, equipos de evaluadores, y selección de los veedores (si fuera necesario). Como también la asignación del equipo evaluador al organismo participante.
- ✓ Colaborar con los jueces en la determinación de aquellos organismos que sean meritorios de recibir la visita del equipo de evaluadores.
- ✓ Desarrollar la asistencia técnica a los organismos participantes con el fin de que presenten el informe preliminar y el informe relatorio de acuerdo al cronograma establecido.

Equipo de Evaluadores:

- ✓ Los equipos de evaluadores están compuestos por un mínimo de 3 (tres) integrantes, que hayan aprobado el Taller de Capacitación de Evaluadores y orden de mérito.
- ✓ Serán designados mediante instrumento legal de la Autoridad de aplicación.
- ✓ Su participación es honorífica, por lo cual no pueden recibir remuneración alguna. Su mandato dura un año, pudiendo ser reelegidos.

Perfil:

- ✓ Título profesional universitario de grado (preferentemente).
- ✓ Experiencia en Gestión de la Calidad.
- ✓ Tres años de experiencia laboral en organizaciones públicas o privadas.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.

Funciones:

- ✓ Adquirir y/o desarrollar capacidades profesionales y comunicacionales con el fin de participar en el proceso de evaluación de los organismos postulantes.
- ✓ Participar en todas las instancias del proceso de evaluación, taller de capacitación de evaluadores, reuniones de consenso, planificación de la visita, y redacción del informe de retroalimentación.
- ✓ Brindar a través del informe de retroalimentación al organismo propuestas de mejora.
- ✓ Colaborar en la mejora continua del funcionamiento del sistema de evaluación.

Condiciones generales:

- ✓ El Premio Nacional a la Calidad en la Justicia se otorgará al organismo que obtenga el mayor puntaje dentro de la banda de más de 600 puntos totales. Así también se distinguirá con el premio Plata al organismo que obtenga el mayor puntaje dentro de la banda de más de 400 puntos y un máximo de 599 puntos. Y se reconocerá con el premio Bronce al organismo que obtenga el mayor puntaje dentro de la banda de 200 a 399 puntos.
- ✓ Aquellos postulantes al Premio Nacional a la Calidad en la Justicia, que se hubieren destacado en un factor determinado del modelo de excelencia, será propuesto por la Junta de Jueces para el otorgamiento del Diploma de Reconocimiento a la Mejora en el criterio en el cual se destaque.
- ✓ Todas las presentaciones de los postulantes al Premio Nacional a la Calidad en la Justicia y la información que se genere durante el proceso de evaluación tendrán carácter de confidencial.
- ✓ El Premio podrá declararse desierto en aquellas categorías en las cuales no haya habido inscriptos o cuando las presentaciones no hubieran llegado a cumplir con los requerimientos mínimos establecidos por los Jueces durante el proceso de evaluación.

Condiciones particulares:

Los postulantes al Premio Nacional a la Calidad en la Justicia deberán cumplir con las siguientes condiciones:

Podrán participar en la convocatoria las organizaciones judiciales –de todos los fueros e instancias del país- del Poder Judicial Federal, Nacional, de los Poderes Judiciales Provinciales, de los Ministerios Públicos Fiscales, de la Defensa, Asesorías Tutelares a nivel nacional y provincial y los procesos administrativos que dependen de los mismos así como los dependientes de los Ministerios de Justicia, del Consejo de la Magistratura Nacional y de la CABA.

- ✓ El haber sido ganador del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia dará derecho al organismo a usar por tres años, la imagen del premio en su publicidad y papelería a condición de presentar anualmente un Informe de evaluación siguiendo los criterios del modelo presente.

Documentación necesaria para la presentación:

Solicitud de Inscripción:

- ✓ Deberá presentarse la solicitud de inscripción correctamente completada y firmada por la máxima autoridad del organismo.
- ✓ Tendrá carácter de declaración jurada e incluirá asimismo un compromiso de compartir y difundir los aspectos primordiales de sus sistemas, procesos y logros en materia de calidad para el caso en que el organismo postulante resulte ser ganador del premio, de forma que éste pueda servir de modelo y guía a otras organizaciones públicas.

Informe Preliminar:

- ✓ Dicho informe deberá ser confeccionado por el organismo postulante de acuerdo a las siguientes pautas:
- ✓ Debe ser un texto descriptivo y narrativo que despliegue la Información necesaria para introducir al lector en el ambiente y la situación propia de la organización que lleva adelante un proceso de calidad y mejora continua a partir de una mirada clara y amplia. En dicho relato se deben describir todas las actividades realizadas para la implantación del proceso de calidad

- ✓ Deberá incluir una breve descripción de la organización, los antecedentes que motivaron la aplicación del programa de calidad, y el detalle de los distintos momentos consecutivos para la instalación del proceso de calidad (enfoque e implantación)
- ✓ Su extensión no deberá exceder las diez (10) páginas. El mismo será analizado a efectos de establecer si la unidad, organismo o ente se encuentra aplicando un proceso sostenido y coordinado de mejora de la calidad en todas las áreas de la organización.
- ✓ Toda la información contenida en la solicitud de inscripción y en el informe preliminar se considerará fehaciente y verificable. Cualquier desvío de esta condición, observado en cualquier etapa del proceso de evaluación, descalificará automáticamente la presentación.

Informe Relatorio:

El organismo postulante deberá presentar un informe de calidad en el que describa en forma detallada su sistema de calidad y el desarrollo que llevó al mismo a su estado actual, considerando para ello las pautas de diseño técnico y formal que para dicho informe se detallan en los puntos siguientes.

Condiciones Técnicas del Informe Relatorio:

1.- Carátula con título e identificación de la organización.

Se recomienda la siguiente carátula:

<i>Premio Nacional a la Calidad en la Justicia</i>
<i>Año</i>
<i>Nombre del Organismo Postulante</i>

2.- Índice de contenidos.

3.- Resumen descriptivo de la organización.

- ✓ El resumen descriptivo de la organización constará de 1 a 3 páginas donde se incluirá la misión de la organización, su organigrama, la descripción de sus procesos y servicios, los destinatarios principales, tecnologías empleadas, planos de ubicación, descripción del personal, en número, nivel educativo, etc., y una historia sintética de cuándo y por qué fue instrumentado el proceso de calidad.
- ✓ La descripción deberá ser clara y concisa para que los evaluadores, no familiarizados con la organización puedan comprenderla integralmente y así proceder a su evaluación.
- ✓ En caso de tratarse de una unidad, parte de una organización mayor, deberá suministrarse una descripción de la estructura organizacional de ésta y los nexos de relación con ella.

4.- Desarrollo de los Criterios de Evaluación:

- ✓ El documento deberá contener la descripción de los criterios de evaluación en el mismo orden que figuran en las bases del premio.
- ✓ Cada criterio de evaluación deberá desarrollarse en forma independiente y ser fácilmente identificable.
- ✓ La información numérica, deberá presentarse en forma de tablas o gráficos, claramente rotulada y con puntos de referencia o comparación, para facilitar su interpretación.
- ✓ Aquellos informes que no posean datos concretos o información fundada no serán considerados en la evaluación.
- ✓ La evaluación se efectuará sobre la base de los siguientes tres aspectos:
 - Enfoque o metodología,
 - Grado de implantación o desarrollo para los primeros siete criterios y
 - Resultados aplicables al criterio octavo.

Condiciones formales del Informe Relatorio y preliminar:

- ✓ El informe de calidad de la organización se recomienda que sea elaborado en hoja formato A4, en tipografía no menor de doce (12) puntos letra Arial, con un interlineado de uno y medio (1,5) líneas.
- ✓ Las hojas deberán estar escritas de un sólo lado, a una sola columna de todo el ancho de la hoja. El texto no deberá fluir a través de ni bordeando cuadros, gráficos ni dibujos. Tendrán un margen de tres centímetros (3 cm) del lado izquierdo, dos centímetros (2 cm) del lado derecho, tres centímetros (3 cm) del borde superior y dos centímetros (2 cm) del borde inferior.
- ✓ No se deberán incrustar dibujos ni logos, salvo los indispensables a los fines de la presentación como ser: organigramas, tablas o gráficos de resultados y planos de ubicación de la organización o sus instalaciones.
- ✓ El texto del Informe de Calidad de la Organización no podrá superar las ochenta (80) hojas y los anexos deberán ser de un máximo de veinte (20) carillas u hojas. En el total de páginas no deben ser tomados en cuenta: el resumen descriptivo, el glosario de términos, el índice, declaración jurada, páginas divisorias, cubiertas, ni páginas con títulos.
- ✓ La versión en soporte digital se recomienda hacerla llegar en formato Word (.doc) y en versión Acrobat (*.pdf). Las mismas deberán corresponder a la siguiente descripción: presentación.doc (carátula, índice y resumen descriptivo), criterios, anexos y glosario.doc
- ✓ Los informes serán recibidos en la fecha indicada en el cronograma.

