



ARGENTINA
200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

Premio Nacional a la Calidad en la Justicia

Edición 2017

Programa de Gestión de la Calidad

Autoridad de Aplicación

C.A.B.A, diciembre de 2016

Presentación

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

Esta edición de las ***Bases del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia***, brinda un modelo de gestión de los procesos, en pos de 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 al ciudadano.
- Estimular y apoyar la modernización y competitividad de las organizaciones públicas, para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Orientaciones al lector

Nos dirigimos a usted, que está leyendo las bases para señalar nuestros propósitos:

- Despertar su curiosidad para motivarlo a profundizar en el tema.
- Disminuir su preocupación y lograr que comprenda que la aplicación de estos principios es sencilla.
- Lograr que usted como integrante de la dirección de la organización pueda, si lo desea, iniciar un proceso de estas características, utilizando el presente documento como guía de su trabajo.

Para ello vamos a presentarle una síntesis acerca de qué es la Gestión de la Calidad con la intención de poner énfasis en el rol protagónico que Usted puede desempeñar en este proceso de cambio.

¿Qué es la gestión de la calidad?

Un enfoque sistemático para desarrollar la planificación de los objetivos de la calidad, teniendo en cuenta el conocimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano.

La esencia de la gestión de la calidad consiste en involucrar e incentivar a todos los empleados de la organización para mejorar continuamente los procesos por medio de la evaluación de los resultados y el establecimiento de planes de mejora.

Las prácticas operativas para hacer realidad:

- **Asegurar** un liderazgo que gestione el proceso de la calidad, encarnado en el máximo nivel jerárquico de la organización.
- **Garantizar** que toda la organización se oriente a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
- **Planificar** estratégicamente la instrumentación a corto y largo plazo de un proceso de calidad en toda la organización, a partir de los objetivos de calidad.
- **Producir** información que permita medir el proceso de mejora iniciado, de manera tal que se puedan identificar las causas de la no calidad, y así hallar e implementar las soluciones en forma colaborativa.
- **Proveer** recursos adecuados para la formación y reconocimiento a los empleados con el fin de capacitarlos para el cumplimiento de sus tareas.
- **Formar y capacitar** al personal para la toma de decisiones y promover el desarrollo profesional de los equipos de trabajo.
- **Desarrollar** una metodología para que el aseguramiento de la calidad sea construido desde el comienzo y en todas las actividades.

¿Cómo comenzar a gestionar la calidad?

Se debe configurar un consejo de alta dirección que examine de manera sistemática los valores y tradiciones de la organización y desarrolle, sobre la base de la información provista por el personal y la misión que tiene asignada, una visión de lo que se quiere lograr a partir de la observación del presente para determinar dónde se está ubicado.

Los miembros de este consejo harán un compromiso formal con la adopción de la calidad y lo comunicarán a toda la organización.

Estos y otros pasos claves en la planificación de los procesos de calidad deben ser desarrollados por los propios integrantes de la organización en todos sus niveles, pero es necesaria la guía y apoyo del máximo nivel gerencial.

Así como miles de organismos públicos en el ámbito mundial han iniciado y continúan desarrollando estos principios, esperamos que usted también se sienta estimulado a llevarlos a cabo.

La Coordinación del Programa de Calidad, como autoridad de aplicación del premio, está dispuesta a prestar asistencia técnica a unidades, organismos dependientes del Ministerio de Justicia, de los poderes judiciales federales y provinciales que quieran conocer, adoptar y gerenciar estos cambios.

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

En este punto es necesario esclarecer ciertos conceptos que se mencionan a continuación, con el fin de profundizar su comprensión y práctica.

1. LIDERAZGO (130 puntos): examina la participación directa del juez, secretario del juzgado, tribunal de cuentas y equipo de dirección designado hacia la gestión de calidad de la organización. Las acciones deben demostrar el compromiso con la misión, visión, valores y programas de calidad, siendo sustentables en el tiempo, y ser independiente de los cambios que puedan producirse en la conducción.

1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica (65 puntos):

- a) Describir acciones que demuestren el estilo de liderazgo proactivo y participativo.
- b) Demostrar cómo se relacionan estos valores con la misión y visión de la organización, y cómo se integran con las expectativas de los usuarios.
- c) Describir el involucramiento del equipo de dirección en actividades tales como:
 - Revisión cuidadosa de los planes y avances en calidad.
 - Creación y participación en equipos de mejora.
 - Reconocimiento al personal por logros en el ámbito de la calidad.
 - Seguimiento de indicadores de satisfacción del ciudadano.

- Evaluación del desempeño del equipo de dirección en relación al sistema de gestión de la calidad (actas, sistema de revisión, procedimientos, etc.)
- 1.2. Logros (65 puntos):** mencionar acciones desarrolladas en pos de una cultura organizacional, que sustente el proceso de mejora continua.

2. ENFOQUE EN EL CIUDADANO (170 puntos): examina los esfuerzos de la organización para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

2.1. Conocimiento del ciudadano (85 puntos): describir los métodos utilizados para identificar el perfil de los ciudadanos, necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

2.2. Sistemas para mejorar el servicio al ciudadano (85 puntos): describir los sistemas aplicados por la organización para brindar atención y responder efectivamente a los reclamos, quejas y sugerencias de los ciudadanos. Análisis y utilización de la información remitida por los usuarios para mejorar la calidad de los servicios (corregir, prevenir, rediseñar, etc.).

3. DESARROLLO DEL PERSONAL (140 puntos): examina cómo la organización facilita la participación e involucramiento del personal en el proceso de mejora de la calidad.

- En las cadenas ciudadano y proveedor interno.
- En la generación de un buen clima de trabajo.
- En la participación en la toma de decisiones y la promoción de la colaboración en la mejora de la organización, de sus procesos y servicios.

3.1. Participación eficaz del personal (30 puntos):

a) Describir los métodos que utiliza la organización para facilitar la participación del personal en el logro de las metas de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los ciudadanos y con los proveedores internos. Metodología y frecuencia en la difusión de metas, objetivos, resultados e información de interés al personal.

b) Indicar las acciones desarrolladas para incrementar la responsabilidad, y capacidad de los empleados para contribuir a la mejora continua.

c) Describir cómo la organización mide y mejora el grado de participación del personal en el sistema de gestión de la calidad.

3.2. Educación (25 puntos): describir metodología de identificación de las necesidades, planificación y evaluación de las actividades de capacitación en el área de la calidad en todos los niveles.

3.3. Desarrollo (25 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 (30 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 (30 puntos)

- a) Describir cómo se desarrolla un ambiente de trabajo que genere un buen clima laboral.
- b) Describir los métodos 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 (40 puntos): examina los sistemas de información que el organismo utiliza para facilitar la “toma de decisiones”. Se evalúa el tipo de información de referencia (benchmarking) que el organismo utiliza como medio para mejorar su gestión.

4.1. Datos y fuentes (10 puntos): describir los datos e información que utiliza su organización con relación a los ciudadanos, procesos de gestión, y la satisfacción que brindan sus servicios.

4.2. Análisis de la información (15 puntos): describir con qué herramientas de gestión se analizan los datos e información dentro de la organización.

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

5. PLANIFICACIÓN (140 puntos): examina el proceso de planificación de la organización y cómo se relacionan armónicamente los objetivos estratégicos, operativos, presupuestarios y de Calidad, así como las metas a corto y largo plazo.

5.1. Planificación estratégica (70 puntos): describir el proceso de planificación estratégica, incluyendo su elaboración, seguimiento, y evaluación.

5.2. Planificación operativa (70 puntos): describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizadas en el ámbito de toda la organización y de cada una de sus unidades, e indicar cómo se integran e interrelacionan dichos planes entre sí.

6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (90 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 generales (15 puntos): describir cómo se desarrollan los procesos, y cómo se identifican las oportunidades de mejora.

6.2. Procesos especiales (15 puntos): describir la tecnología utilizada para apoyar el desarrollo de los procesos generales y el logro de los objetivos. Describir el proceso de resguardo de la información generada.

6.3. Aseguramiento de calidad (15 puntos): indicar cómo y con qué frecuencia la organización desarrolla el aseguramiento de la calidad de los procesos. Describir la metodología de detección de desvíos y cómo se implementan acciones correctivas y preventivas.

6.4. Proveedores (15 puntos): describir cómo se evalúa la calidad de los procesos de los proveedores.

6.5. Evaluación del sistema de calidad (30 puntos): describir cómo se evalúa el desempeño del sistema de calidad de la organización, así como el cumplimiento de los objetivos de la calidad que se hubieran determinado.

7. IMPACTO EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL (70 puntos): examina en qué medida extiende su esfuerzo de calidad a su entorno físico, social y económico a través de:

7.1. Ética en la gestión (10 puntos): describir cómo se estimula el cumplimiento de las normas éticas.

7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad, e inclusión (género y discapacidad) (40 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, desaplicación, cuidado de la energía desarrollados en su área.

7.4. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional (10 puntos): describir los proyectos planeados o desarrollados para prevenir incidentes de seguridad.

8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD (220 puntos): examina el sistema utilizado para evaluar los resultados obtenidos en la gestión de calidad, seguridad, relacionados a los procesos, y servicios. Evalúa de qué manera los indicadores cuantitativos y cualitativos reflejan las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de la sociedad, así como los objetivos de la institución.

8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios (65 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 (65 puntos): describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos. Proporcionar datos y gráficos de tendencias que muestren los avances desarrollados.

8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico - financieros, en la calidad de los servicios, en los procesos principales y de apoyo y en la calidad de los proveedores y su desarrollo (65 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 (25 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		130
1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica	65	
1.2 Logros	65	
2. ENFOQUE EN EL USUARIO		170
2.1. Conocimiento del usuario	85	
2.2. Sistemas para mejorar el servicio al usuario	85	
3. DESARROLLO DEL PERSONAL		140
3.1. Participación eficaz del personal	30	
3.2. Educación	25	
3.3. Desarrollo	25	
3.5. Calidad de vida en el trabajo	30	
3.4. Desempeño y reconocimiento	30	
4. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS		40
4.1. Datos y fuentes	10	

4.2. Análisis de la información	15	
4.3. Información de referencia (benchmarking)	15	
5. PLANIFICACIÓN		140
5.1. Planificación estratégica	70	
5.2. Planificación operativa	70	
6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD		90
6.1. Procesos generales	15	
6.2. Procesos especiales	15	
6.3. Control de calidad	15	
6.4. Proveedores	15	
6.5. Evaluación del sistema de calidad	30	
7. IMPACTO EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL		70
7.1. Ética en la gestión	10	
7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad, inclusión (género y discapacidad)	40	
7.3. Preservación del medio ambiente	10	
7.4. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	10	
8. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD		220
8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios	65	
8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, y el reconocimiento del personal	65	
8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico-financieros, en la calidad de los productos y servicios, en los procesos principales, en la calidad de los servicios de apoyo y de los proveedores	65	
8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del	25	

organismo con respecto al entorno físico y social		
Total puntaje máximo		1000

Proceso de otorgamiento del premio:

- Recepción de solicitudes e informes preliminares.
- Presentación del informe de calidad de la organización
- Evaluación del informe de calidad de la organización
- Visita a los organismos
- Selección de los ganadores
- Ceremonia de entrega del premio
- Entrega del informe de retroalimentación

Etapas del proceso de evaluación:

- Verificación de las condiciones de inscripción y análisis del informe preliminar
- Evaluación individual
- Evaluación por consenso
- Visita a los 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 15 (quince) días hábiles contados a partir del cierre de la inscripción.

Cada informe extenso 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.

Responsabilidades de los jueces, evaluadores y veedores

Perfil de los jueces:

- 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 de trabajar en equipo
- Reconocida trayectoria en el medio local, nacional o internacional

Funciones del Cuerpo de Jueces:

- Designar los equipos de evaluadores sugeridos por la autoridad de aplicación
- 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

Funciones de la Autoridad de aplicación:

- Elevar los proyectos de resolución en relación al premio, evaluadores, veedores
- Gestionar la convocatoria pública dirigida a profesionales provenientes de los sectores públicos y privados, a través del Formulario Solicitud de Inscripción a Evaluadores
- Evaluar los antecedentes para ser convocados al Taller de Nivelación de Evaluadores
- Dictar el Taller de Capacitación de Evaluadores
- Gestionar el proceso de selección de los evaluadores y líder, de acuerdo a mérito (cantidad de evaluaciones realizadas y reuniones de consenso)
- Consensuar con los jueces, la designación de los líderes, equipos de evaluadores, y selección de los veedores. Así como también qué equipo evaluará a qué organismo participante
- Desarrollar la asistencia técnica a los organismos participantes, con el fin de que presenten el informe breve y extenso de acuerdo al cronograma del concurso de premiación

Del 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. Se conformarán tantos equipos como sean necesarios en función a la cantidad de organismos que hayan cumplimentado la presentación de los informes extensos
- Su participación es honorífica, por lo cual no pueden recibir remuneración alguna. Su mandato dura un año, pudiendo ser reelegidos

Perfil de los Evaluadores:

- Título profesional universitario de grado

- Experiencia en Gestión de la Calidad
- Tres años de experiencia laboral en organizaciones públicas o privadas como profesional independiente
- Capacidad de trabajar en equipo

Funciones de los Evaluadores:

- Adquirir las capacidades profesionales y comunicacionales con el fin de participar en el proceso de evaluación de los organismos postulantes
- 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 Oro (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 destacase.
- 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 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 todas las organizaciones judiciales -de todos los fueros e instancias del país-, del Poder Judicial de la Nación, de los Poderes Judiciales Provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los Servicios Penitenciarios Nacional y de las provincias, Ministerios Públicos, organismos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, de los Ministerios de Justicia de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y otros organismos administrativos.
- El organismo deberá poseer una misión organizacional definida por norma expresa vigente.
- No deberá haber sido objeto de sanción por parte de los organismos públicos.
- 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 extenso del sistema de calidad de la organización

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 técnicas y formales que para dicho informe se detallan en los dos puntos siguientes.

Condiciones Técnicas del Informe de Calidad

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

Se recomienda la siguiente carátula:

<p style="text-align: center;"><i>Premio Nacional a la Calidad en la Justicia</i> <i>Año</i> <i>Categoría</i> <i>Nombre del Organismo Postulante</i></p>
--

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* para el octavo.

Condiciones formales del informe de calidad

El informe de calidad de la organización se recomienda que sea elaborado en hoja formato A4, en tipografía no menor de doce (12), puntos con un interlineado de uno y medio (1,5) líneas. Letra Arial.

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.

Se adjuntan a estas Bases y Condiciones los siguientes documentos:

- Cronograma anual del Premio Nacional de la Calidad en la Justicia (se ajusta par cada edición)
- Declaración jurada de inscripción para participar de este premio

- Documento de orientación para el desarrollo del informe relatorio del organismo