

OBJETIVO CUMPLIDO

Los numerosos servicios que presta la Administración Pública Nacional a los habitantes de nuestro país han sido objeto de campañas permanentes de desprestigio, producto de la deliberada acción de sectores de interés que mediante el descrédito del accionar de los servidores públicos, pretendieron crear una imagen distorsionada de la actividad pública, para su aprovechamiento particular y corporativo.

Para ello, muchos han utilizado a la calidad y excelencia en los servicios privados como referencia, para comparar los resultados, pretendiendo modificar la tradicional visión de respeto que históricamente mantuvo la función pública en la comunidad y generar la necesidad de transferir las responsabilidades de gestión al sector privado.

La satirización del desempeño de los agentes públicos en algunos casos llegó a límites inconcebibles dentro del consenso social, llegándose a patentizar en personajes de historieta a quienes cotidianamente hemos tenido la importante labor de servir a la gente.

Esos indicadores de calidad diferenciada, propios de los procesos de normalización y ajuste a normas de calidad internacionales se entendieron por mucho tiempo como exclusivos del sector privado, toda vez que no se concebía a la Administración Pública brindando esos mismos servicios con calidades iguales o superiores a las del sector privado.

Hace más de un lustro, nos propusimos demostrar a la sociedad que nuestros servicios pueden enrolarse en aquellos que obtienen el respeto de los usuarios por su propia calidad y excelencia, más que por su popularidad o conocimiento masivo. Los esfuerzos que ello demandó para quienes conformamos el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo fueron numerosos, difíciles de superar, a punto de tornarse ocasionalmente utópicos los resultados esperados e inalcanzables los objetivos propuestos.

El tesón demostrado por quienes hemos mantenido firme la voluntad de alcanzar los niveles exigidos por las normas internacionales de calidad superó las barreras culturales mencionadas y hoy podemos comentar a nuestros lectores, que el objetivo se ha cumplido.

El día 11 de octubre pasado, hemos superado la Auditoria de Certificación de la Norma Internacional ISO 9001-2000, llevada a cabo por un experto de la firma DET NORSKE VERITAS -DNV-, contratada para auditar el Sistema de Gestión de la Calidad que rige nuestro funcionamiento y expedir el correspondiente Certificado.

Este logro colectivo, es producto del esfuerzo de quienes cotidianamente servimos a consumidores y empresas mediante el arbitraje de consumo. Por ello queremos que este galardón sea considerado como un obsequio para la comunidad que confía en las bondades de nuestra labor y accede

a nuestro ámbito. Estamos tan orgullosos de haber obtenido este reconocimiento como concientes de nuestras responsabilidades para mejorar permanentemente los resultados.

Queremos expresar nuestra sincera y profunda gratitud hacia quienes han contribuido con su trabajo y confianza para concretar este cometido.