

## NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD

Si analizamos genéricamente el desarrollo de las instituciones que genera la sociedad, observaremos numerosos ejemplos de cambio producidos de manera permanente, a efectos de actualizar los niveles de eficiencia, respuesta y utilidad, de acuerdo a sus objetivos.

Estos cambios, producidos en las estructuras y procedimientos llevados a cabo por el sector público como el privado dan cuenta de ello, al responder a las exigencias y expectativas que la sociedad a la que sirven va planteándoles en cada caso. Las diferencias advertidas en los métodos de comercialización, financiamiento, logística y publicidad que los sectores productivos han incorporado a sus prácticas comerciales en los últimos años son ejemplo acabado de los cambios cualitativos que traducen mayores exigencias por parte de los consumidores, además del incremento constatado en los volúmenes de intercambio de bienes y servicios en nuestro medio.

La calidad como componente esencial de los productos y servicios se ha constituido en una variable de importancia a la hora de adoptar una decisión por el consumidor, además de su constante observación de los precios, que estacionalmente han gravitado sobremanera entre los elementos a tener en cuenta antes de contratar.

Esta observación efectuada hacia los productos y servicios también se extiende a los que provienen del sector público, que a efectos de cumplir adecuadamente con sus cometidos, debe mejorar constantemente sus niveles de respuesta a la comunidad. Nuestro Sistema Arbitral de Consumo no se encuentra excluido de estas premisas, tanto por ser una institución que presta servicios a la comunidad como por su obligación de responder ante los reclamos que originan las relaciones de consumo.

Con este propósito, hemos integrado nuestros esfuerzos desde el año 2000, al asumir una serie de desafíos para brindar nuestros servicios en la Carta Compromiso con el Ciudadano, que a la fecha ya ha sido renovada por tercera vez, con nuevos compromisos de calidad en nuestros servicios.

Pero el mayor esfuerzo aun no ha sido concluido, en tanto nuestro compromiso con la calidad se encuentra en la última etapa de ajustes hacia la puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad para el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo conforme a la Norma Internacional ISO 9001-2000.

Nuestros esfuerzos son tan importantes como nuestras expectativas. Esperamos poder comunicarles a la brevedad la

obtención del reconocimiento oficial por el Organismo de Normalización que certificará el cumplimiento de los estándares comprometidos. Ello ratificará nuestro compromiso con la calidad y con los usuarios del Sistema una vez más.-

Buenos Aires, julio de 2005