

## ANEXO 3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

### MISIÓN

La Autoridad Regulatoria Nuclear (ARN) es el organismo del Estado Argentino cuya misión es proteger a la sociedad del efecto nocivo de las radiaciones ionizantes, cumpliendo la función de regular y fiscalizar la actividad nuclear en todo lo referente a la seguridad radiológica y nuclear, las garantías de no proliferación nuclear y la protección física.

Además de desarrollar las funciones de regulación y control asignadas por la Ley N° 24.804, debe cumplir las funciones asignadas por el Gobierno Nacional, en el cumplimiento de acuerdos internacionales en materia de regulación y control de la actividad nuclear.

### VISIÓN

Ser una organización dotada de la más alta credibilidad, capaz de sentar las bases para que la Sociedad Argentina logre cultivar el concepto de seguridad como un valor en sí mismo.

En ese contexto se obligará permanentemente por alcanzar el más alto nivel de excelencia profesional, comparable a los principales organismos reguladores del mundo, con quienes mantendrá una relación de continuo intercambio en términos de desarrollo científico técnico.

## POLÍTICA DE LA CALIDAD

La ARN (Autoridad Regulatoria Nuclear), asume el compromiso de proteger a la Sociedad, a los trabajadores y a las entidades reguladas, a las que presta su servicio, basándose en los siguientes elementos:

- La excelencia de su plantel de científicos y técnicos de la más alta formación profesional en el ámbito internacional.
- Un sistema de gestión enfocado a crear la conciencia sobre el valor de la seguridad en la Sociedad.
- El desarrollo continuo de sus recursos físicos y humanos, con el propósito de cumplir con su misión, las leyes que reglamentan la actividad (Ley N° 24.804) y fundamentar la actividad regulatoria. Basarse en una política de prevención, ante la posible comisión de cualquier acto que impida cumplir con la misión.
- La disposición hacia la capacitación permanente de nuestro personal y de los regulados.
- Una organización establecida en torno de los principios de la calidad total y enfocada a preservar los intereses últimos de la Sociedad.

- Un estilo de trabajo enmarcado en la ética como valor fundamental y en la búsqueda constante de la innovación científica.
- La identificación de todo su personal, con el uso eficiente de recursos públicos y la mejora continua de las gestiones y de los servicios.
- La continua comparación (benchmarking) con las entidades reguladoras del ámbito nuclear internacional, que muestren el mayor grado de excelencia profesional y operativa.
- El desarrollo de una cultura interna de mejoramiento continuo de los procesos y servicios, focalizada a la consecución rigurosa de objetivos.

## VALORES

El accionar de la Autoridad Reguladora Nuclear, está conducido por la aplicación de la siguiente línea de valores:

### CON RELACIÓN AL EJERCICIO PROFESIONAL

- **Idoneidad profesional**

La ARN se compromete a mantener un alto nivel de excelencia profesional en las distintas especialidades, equivalentes a los profesionales de los organismos reguladores de mejor nivel profesional. Esto implica la incorporación progresiva de profesionales jóvenes, una intensa actividad de entrenamiento, la transferencia de los conocimientos en las distintas especialidades y la cobertura de los retiros naturales de los profesionales de mayor experiencia.

- **Imagen de confiabilidad**

La ARN se compromete a mantener una alta confiabilidad institucional, materializada por la alta fiabilidad de las acciones regulatorias realizadas por su personal.

Este concepto de confiabilidad debe construirse a partir de una coherencia de las políticas y materializarse con la acción periódica y continua.

- **Ética**

Entendida como valor fundamental de toda entidad regulatoria que está representando los intereses de la Sociedad, en una especialidad que se caracteriza por la elevada dosis de especificidad profesional que requieren sus procesos y el extenso impacto económico que puede generar cualquier decisión del ente regulador.

- **Responsabilidad**

Derivada del hecho incontrastable de que el ente regulador es, normalmente, la última instancia en la mayoría de los procesos regulatorios, tanto en las etapas del diseño regulatorio, como en las de control, fiscalización y licenciamiento.

- **Objetividad**

Como herramienta fundamental en el análisis confiable de los datos de la realidad y en el uso de dichos datos para la toma de decisiones de alto impacto en los terrenos de la seguridad y la economía.

- **Honestidad**

La honestidad y la apertura de criterio comprometidas por la Dirección de la ARN se hacen extensivas a todos los niveles de la organización como un compromiso ineludible.

- **Seguridad**

La ARN toma el compromiso de gestionar el sistema regulatorio con personal altamente calificado y entrenado en los temas específicos, siguiendo procedimientos ya validados de tal forma que el resultado de sus acciones regulatorias se encuentren asegurados.

Los Laboratorios de la ARN deben mantener una continua intercomparación con laboratorios internacionales, para asegurar la confiabilidad de sus mediciones.

## CON RELACIÓN A LOS REGULADOS, EL PÚBLICO Y OTRAS PARTES INTERESADAS

---

- **Actitud de servicio**

La ARN es una organización de servicio público y en ese carácter entiende que una parte esencial de la calidad de trabajo es la buena disposición al mismo, tanto en su funcionamiento interno como en sus relaciones con personas o instituciones externas. En este sentido, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos emergentes de su accionar regulatorio, debe sostener una permanente actitud de servicio contemplando la posición y opiniones de las personas o entidades sujetas a regulaciones.

La interacción entre regulados y la ARN es una preocupación permanente; la opinión de los usuarios se canaliza a través de la participación de titulares de licencia individual o permisos, en sendos Consejos Asesores del Directorio que deben recomendar las acciones a seguir en los trámites de emisión / renovación de licencias individuales y permisos. También en caso de conflicto, se debe promover la discusión activa entre el usuario y representantes de la ARN a fin de resolver los conflictos de un modo que no atente contra la seguridad.

- **Transparencia de las acciones**

La ARN se compromete a dar a conocimiento público los resultados de la actividad regulatoria que resultan de interés público. Esta publicación se materializará difundiendo periódicamente el rendimiento real alcanzado en la calidad de los servicios, comparándolo con los estándares establecidos. Esto se hará a través de dos órganos: la página WEB de la ARN y el informe anual que es distribuido a las autoridades nacionales y estará en la WEB a disposición del ciudadano.

El espíritu de transparencia también redundará en una fluida y completa comunicación interna, en todo lo atinente al ejercicio profesional y a la evolución estratégica e institucional de la ARN.

- **Ejecutividad y reactividad**

Los profesionales de la ARN y la ARN como institución, deben propender a la mejora permanente de su capacidad de respuesta, en tiempo y forma, respecto a las demandas de los regulados, de los grupos de interés y de los ciudadanos en general, como consecuencia de un enfoque generalizado hacia el cliente y partes de interés en la actividad.

Esta reactividad y velocidad de respuesta, debe materializarse también, en la asimilación de nuevas oportunidades derivadas de avances tecnológicos y científicos que afecten a la actividad.

- **Amplitud de criterio**

Tanto la ARN como institución, como los profesionales que la sustentan, deben obrar con amplitud de criterio para poder balancear adecuadamente la rigurosidad profesional con que deben actuar, el fuerte impacto derivado de sus decisiones, el beneficio alcanzado en términos de seguridad y los riesgos asumidos en cada uno de sus trabajos.

Necesariamente, esta condición de amplitud de criterio se asocia al hecho de ser la ARN, a menudo, la última instancia de análisis y decisión en las actividades que desempeña.

- **Independencia**

Los profesionales de la ARN y la ARN como institución, deben comprometerse a mantener una posición de independencia de criterio técnico regulatorio, asegurada por la ética e idoneidad profesional.

## CON RELACIÓN A SU RESPONSABILIDAD SOCIAL

---

- **Búsqueda permanente del crecimiento**

En este sentido la Dirección de la ARN se compromete a mantener y fomentar el profesionalismo de sus agentes mediante una continua capacitación en temas de su competencia, a través de cursos dictados por sus propios especialistas o promoviendo la asistencia a cursos internacionales que frecuentemente son dictados por expertos argentinos.

- **Espíritu de mejora continua**

Los profesionales y técnicos de la ARN, procurarán establecer acciones de mejora de procedimientos y técnicas específicas, con el propósito de mejorar la eficiencia, la reactividad, el ambiente de trabajo y la calidad de respuesta de su trabajo.

La ARN como institución, se compromete a su vez, a disponer de un canal permanente para recoger y procesar inquietudes y sugerencias del personal, de modo de promover la mejora continua desde su base de mayor legitimidad.

- **Predisposición a la preservación del medio ambiente**

Todo el personal de la ARN debe aprovechar el alto impacto de su actividad específica para favorecer la promoción del cuidado por el medio ambiente, ejerciendo en lo que le compete, una actitud docente que represente una extensión de sus tareas profesionales.

- **Enfoque en el accionar eficiente**

En las fases institucional y profesional, los miembros de la ARN se comprometen a hacer un uso eficiente y responsable de los recursos públicos de que disponen.

- **Seguridad**

El concepto de seguridad debe entenderse y trasladarse al público en general, como un bien social que debe apreciarse tanto en forma activa (cuando se la administra y fiscaliza desde la ARN) como pasiva (cuando se la aprecia desde la posición de un ciudadano o un trabajador de la especialidad)

## **CON RELACIÓN A SU POSICIÓN INTERNACIONAL**

---

- Predisposición para el intercambio profesional.
- Disponibilidad para aprovechar la evaluación crítica.
- Predisposición a la comunicación.
- Predisposición para la cooperación en el ámbito regional.
- Predisposición para asistir a otros países en el ámbito regulatorio.

---

## **COMPROMISO DE LA CALIDAD**

---

El compromiso de calidad de la ARN resulta de la descomposición de los dictados de su misión y de las leyes que reglamentan su ejercicio. Este compromiso de calidad consiste en una serie de propósitos aglutinantes, que pueden mudar con el tiempo, ya sea como consecuencia de la evolución legal, científica y tecnológica o como derivación de la mejora continua que el ejercicio profesional conlleva.

Los siguientes compromisos de calidad, constituyen una base de referencia para la organización de los procesos internos y externos de la ARN.

- Compartir la excelencia con los principales organismos reguladores del mundo en el tema regulatorio, contribuyendo de esta manera a elevar la calidad, actualidad y intensidad del conocimiento y de sus aplicaciones.
- Garantizar y mejorar la seguridad radiológica y nuclear, las salvaguardias y la protección física, en beneficio de la comunidad. Estas acciones regulatorias deben medirse por su contribución en el afianzamiento de la seguridad como bien social de la comunidad.
- Velar por la seguridad radiológica y nuclear en las actividades nucleares desarrolladas en el país, previniendo con alta certeza la ocurrencia de accidentes radiológicos y nucleares.

- Asegurar que las actividades nucleares no sean desarrolladas con fines no autorizados, o fuera de los compromisos internacionales y las políticas de no proliferación nuclear, asumidas por el país.
- Prevenir, con el propósito de evitar la comisión de actos intencionales que puedan conducir a consecuencias radiológicas severas o al retiro no autorizado de materiales nucleares y radiactivos y/o equipos sujetos a regulación.
- Generar Convenios y Alianzas con Otros Organismos Complementarios que pueden aportar valor a las Tareas Regulatorias o de Control. Estos organismos, serán entre otros: Aduanas, Fuerzas de seguridad (Gendarmería, Prefectura, Policía Federal), Secretaría de transporte, Secretaría de Medio Ambiente, Defensa Civil, Organismos Reguladores de países limítrofes, ONG, Poderes Legislativos y Judiciales nacionales y autoridades competentes de los Estados Provinciales.
- Revisar periódicamente y actualizar las alianzas y convenios forjados, en búsqueda de su mayor efectividad en el aprovechamiento de los recursos disponibles, mayor precisión en la comunidad de propósitos y eficacia en el accionar consolidado.
- Desarrollar una cultura de continua optimización en el empleo de los recursos humanos y económicos de la ARN, sistematizando los procesos internos, potenciando los sistemas de planificación y control, y reduciendo los plazos de ejecución.
- Asegurar la Continuidad del Conocimiento y desarrollo tecnológico del accionar regulatorio, en el tiempo.
- Modernizar la concepción de los servicios regulatorios, enfocándolos a la satisfacción de las necesidades de la Sociedad, desarrollando una organización enfocada al ciudadano, ejerciendo una permanente actitud docente, estudiando detenidamente el efecto de las acciones regulatorias en diversos grupos de interés y representativos de diferentes estratos sociales, publicando las actividades relevantes y promoviendo y analizando las sugerencias de entidades y personas reguladas.
- Asegurar la independencia y la fiabilidad de la actividad regulatoria en el tiempo, no sólo promoviendo la constante superación profesional de los miembros de la ARN sino también, manteniendo firmemente, la pureza conceptual y la ética en todas sus acciones.

## RECURSOS

### RECURSOS HUMANOS Y POLÍTICA DE PERSONAL

La ARN cuenta con un plantel profesional de la más alta calificación internacional, organizados sobre una base matricial, que permite adoptar un enfoque flexible de asignación de recursos, de modo de aprovechar la mejor configuración posible para cada proyecto o actividad que la ARN deba llevar a cabo.

La política de personal de la ARN tiene como base la equidad y el permanente desarrollo de los profesionales, con el propósito de mantener la efectividad de la acción regulatoria, acompañar el permanente proceso de innovación científica y tecnológica que se desarrolla a nivel mundial y garantizar la necesaria renovación de la reserva de conocimientos.

La asignación de responsabilidades dentro de la ARN, queda relacionada con el perfil profesional y vocacional y con las calificaciones de cada miembro, sin obstar por ello, en mantener una constante preocupación por el plan de carrera que permite promover el desarrollo a largo plazo de cada colaborador.

La iniciativa individual, el trabajo en grupo y el espíritu de mejoramiento y superación continua, son apreciados como valores permanentes por la administración de recursos humanos.

## DIRECCIÓN

---

La Dirección de la ARN promueve y mantiene una activa interacción entre ella y el personal. Los medios de comunicación con el personal incluyen la difusión en la Intranet de un resumen de las minutas de reunión del Directorio y la publicación de las decisiones adoptadas en el boletín mensual de la ARN, ambos son realizados en forma adecuada para satisfacer su función informativa y de disponibilidad para todo el personal.

La Dirección de la ARN conformada por profesionales de la actividad, participa activamente de las discusiones y evaluaciones técnicas previas a la toma de decisiones regulatorias.

La Dirección aprueba y establece procedimientos, guías y planes escritos para facilitar la gestión administrativa y garantizar uniformidad en la ejecución de prácticas de trabajo sistemáticas. Estas últimas se realizan en el marco de una Actividad (tareas de carácter permanente) o de un Proyecto (tareas ejecutadas en un plazo definido), cuyos responsables mantienen una comunicación fluida con la Dirección.

El responsable de una Actividad o Proyecto define los objetivos operativos para su unidad de trabajo, supervisa la concreción y alcance de los resultados y crea condiciones y requisitos previos de trabajo acordes al alcance de su tarea. Estas condiciones previas incluyen la capacitación y el entrenamiento del personal que lo requiera, así como acceso y disponibilidad a toda la información relevante a la concreción de las tareas específicas de la Actividad o Proyecto con el nivel de calidad adecuado. Las obligaciones, derechos y responsabilidades de cada Actividad o Proyecto como la del personal que lo lleva a cabo, están documentadas en el Manual de Calidad de la ARN.

## CONTROL REGULATORIO

---

Los titulares de licencia son responsables por el uso seguro de las radiaciones ionizantes y por el debido resguardo del material radiactivo y nuclear. Por su parte la ARN ejerce un control continuo, eficiente, comprensivo y claro sobre las distintas prácticas sujetas a control regulatorio. Este es conforme a la legislación nacional que incluye la ratificación de acuerdos internacionales, y que guarda correspondencia con el control realizado a nivel internacional.

A esos efectos se realiza una planificación y ejecución sistemática de las tareas, que incluye consultas con expertos externos de alto nivel y una continua actualización de las regulaciones pertinentes. Las normas y otros documentos regulatorios sobre temas de competencia de la ARN, se redactan de modo que sean de fácil comprensión para los usuarios alcanzados y se publican asegurando su accesibilidad y disponibilidad.

La responsabilidad de la fiscalización regulatoria es asignada a personal experimentado y competente, el cual basa sus decisiones y declaraciones en la evaluación objetiva de hechos. Dicho personal verifica el cumplimiento de la regulación general y específica de aplicación a la práctica controlada, y está advertido de las decisiones que en materia de seguridad se hubieran tomado con anterioridad y que conforman antecedentes sobre problemas similares.

Los Requerimientos emitidos en conexión con decisiones regulatorias son realistas y representan un real incremento en la seguridad y en la calidad de las actividades que cumple el regulado. En el caso que el usuario alcanzado por un requerimiento presente puntos de vista adicionales que sean suficientemente razonables, siempre existe predisposición para discutir las bases del requerimiento, y aún para cambiar decisiones ya tomadas. Todas las acciones regulatorias son documentadas y se preservan a fin de poder reconstruir el proceso de toma de decisiones y las bases que sustentan las mismas.

El comportamiento apropiado de los agentes de la ARN fortalece el perfeccionamiento de la cultura de la seguridad, y es considerado una parte principal en la calidad de la actividad regulatoria.

## **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

---

La ARN desarrolla tareas científico-tecnológicas de apoyo a su función regulatoria, contando para ello con laboratorios adecuadamente equipados, en los que personal especializado lleva a cabo la implementación de programas anuales de investigación, basados en la misión de la ARN.

El avance en las actividades de investigación y desarrollo son regularmente informados a la Dirección y se realizan foros internos para la difusión y discusión de los trabajos. Los resultados científicos más significativos son publicados en revistas internacionales de amplia difusión, lo que asegura una evaluación crítica externa de la calidad de los trabajos.

## **MONITORAJE AMBIENTAL**

---

La situación radiológica ambiental en la Argentina es vigilada en forma continua, a través del monitoreo en los alrededores de instalaciones nucleares y radiactivas, en forma independiente y adicional, al control exigido a los titulares de las Licencias de Operación, con el objetivo de verificar los resultados en forma independiente, mediante determinaciones en el sitio y análisis radioquímicos en laboratorio de muestras que son tomadas periódicamente.

Este monitoreo ambiental cubre tanto la radiación externa como la radiactividad en el aire, agua y alimentos, y se realiza de acuerdo a un Programa de Monitoreo Ambiental para el año en curso aprobado por la Dirección. Los resultados obtenidos se publican regularmente en el Informe Anual de la ARN.

## **EMERGENCIAS**

---

La preparación para enfrentar eventuales situaciones de emergencia radiológica o nuclear comprende a toda la organización, contándose con la debida planificación de las acciones conducentes a mitigar las consecuencias de eventuales accidentes.

La respuesta inmediata a las situaciones de emergencia es realizada por la propia instalación, que pone en práctica un Plan de Emergencias requerido por la Licencia de Operación, para hacer frente a eventuales situaciones de accidente. Este plan contiene el conjunto de procedimientos a aplicar en el caso de ocurrencia de un accidente, los cuales deben ejercitarse periódicamente en simulacros de emergencia concertados con la ARN.

Los procedimientos a seguir prevén una pronta notificación a la ARN ante la ocurrencia de una situación de emergencia, la cual se asegura por el funcionamiento continuo de medios de comunicación redundantes y diversos. La respuesta inmediata de la organización se realiza de acuerdo con procedimientos escritos, y está a cargo de personal incluido en un sistema de guardias programadas.

Las instalaciones con menor riesgo radiológico potencial también requieren procedimientos de emergencias para contrarrestar las consecuencias de posibles accidentes, debiéndose notificar inmediatamente a la ARN, cuya respuesta prevé el asesoramiento o la intervención en aquellas situaciones que exceden la capacidad de los responsables de la instalación, o bien que involucren al público.

## COMUNICACIÓN PÚBLICA

---

La comunicación de la ARN con el público será activa, oportuna y abierta. Su objetivo es que el público en general sienta confianza en la información que recibe de la institución, en las distintas materias de su competencia. Además, como respuesta a la demanda educativa, la institución promueve el conocimiento de la seguridad radiológica y nuclear y la difusión de sus actividades en materia de protección física y de no proliferación nuclear.

La comunicación pública de la institución está basada en la veracidad y en suministrar la mejor información que la ARN dispone en ese momento. Personal especializado asegura que expertos de la institución estén disponibles para responder en cualquier momento a las personas interesadas, sobre cuestiones en el área de responsabilidad de la ARN.

El sistema de comunicación de la ARN, aplicará diferentes herramientas de relevamiento de la opinión de grupos de interés, tales como:

- Encuesta anual a los regulados
- Sondeo de opinión pública (ciudadanos)
- Relevamientos y resoluciones del Comité de Calidad, detectando posibles mejoras en los procesos para aumentar la satisfacción de los diferentes grupos de interés
- Reuniones con Asociaciones de Regulados o Cámaras
- Empresariales
- Sistema de reclamos y sugerencias (Regulados)
- Sistema de consulta con los regulados de instalaciones nucleares relevantes sobre nuevas normas regulatorias
- Encuesta anual a los regulados
- Sistema de consulta con los ONG
- Reuniones con Asociaciones de Regulados o Cámaras Empresariales
- Libro de quejas
- Buzones de sugerencias para regulados
- Buzones de sugerencias para el personal de la ARN
- Sugerencias por la página WEB
- Sugerencias por E-mail
- Sugerencias a un número telefónico de atención al usuario

El Sistema de Gestión de la Calidad se realimentará con los datos provenientes del sistema de comunicación interna y externa, lo que permitirá obtener información, para la detección de necesidades y diagnóstico de la eficacia de su aplicación.

## LA COMUNICACIÓN CON RELACIÓN AL CIUDADANO

---

La ARN informa periódicamente al ciudadano, a través de la paágina WEB, el resultado de las acciones regulatorias, el rendimiento real alcanzado en la calidad de los servicios comparándolo con estándares establecidos, como por ejemplo los resultados del monitoreo ambiental de las distintas zonas del país, comparándolos con los límites fijados.

Además existe el Informe Anual publicado en la paágina WEB, que puede ser consultado por cualquier ciudadano, donde figuran los resultados de todas las acciones regulatorias realizadas en el año.

Esta información es volcada en el informe anual de la ARN, que es elevado al Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y otras autoridades nacionales.

## **SERVICIOS CONTRATADOS**

---

Los servicios de consultoría técnica en temas especiales que no se justifican desarrollar en la ARN se contratan en términos comerciales, cuando se constata que los mismos contribuyen fehacientemente a alcanzar los objetivos de la institución. Se monitorea su ejecución para verificar que se efectúe eficazmente y a un costo razonable.

En todos los casos se garantiza la certeza y exactitud de los resultados alcanzados vía métodos validados previamente y acordados por las partes. Los resultados del trabajo contratado se informan a la Dirección y al Personal, siempre por escrito.

## **GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA**

---

La gestión económico-financiera asegura que los recursos económicos de la institución sean utilizados de una manera eficaz y apropiada. Mediante una serie de controles auditados por organismos externos de control, se garantiza que sean correctas todas las transacciones de la ARN, la facturación y teneduría de libros. Una auditoría de control interno asegura que los resultados de su trabajo se reporten claros y abiertos.

La contabilidad interna proporciona información sobre los costos reales de las actividades y proyectos de la institución y sirve de base para definir el costo de servicios contratados, así como el valor de la tasa regulatoria, asegurándose de esta manera una correcta valoración de los costos que supone el desarrollo de cada actividad o proyecto. La contabilidad interna proporciona además, información sobre disponibilidad de los recursos asignados a cada sector de la ARN, así como los datos necesarios para elaborar los presupuestos correspondientes.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AUTO EVALUACIÓN**

---

El Sistema de Gestión de la Calidad para las actividades regulatorias respetará las bases del documento del OIEA "Quality Management of the Regulator" (PDRP-6), y en las no regulatorias las bases de las normas ISO serie 9000, versión 2000.

El sistema debe tener un claro enfoque al cliente, satisfaciendo tanto las necesidades de sus empleados como de sus clientes externos, en su expresión más amplia.

Contará con su propio sistema de auditoría interna y periódicamente, será auditado externamente.

La calidad en el accionar regulatorio se evaluará regularmente por medio de auditorías internas de la calidad, que permitan determinar la adecuación de los procedimientos y la conformidad con los procesos de la ARN.

Una secuencia de auto evaluaciones que involucra a todo el personal de la institución se realizará periódicamente. Asimismo, se realizará en forma sistemática una evaluación interna de cada actividad o proyecto y se auditarán las mismas sobre cuestiones relativas al funcionamiento del Sistema de Calidad.

La base para el cumplimiento de los objetivos antedichos con el más alto nivel de calidad, reside en la organización basada en el conocimiento, en una alta competencia profesional de su personal, en la aplicación exhaustiva del Sistema de Calidad de la ARN, en el alto grado de identificación profesional y en la orientación al servicio.

[Volver a índice](#)