


# POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Revisado:            | LA DIRECTORA |
| Aprobado:            | LA DIRECTORA |
| Fecha de aprobación: | 04.08.2025   |

| Control de revisiones |                             |            |
|-----------------------|-----------------------------|------------|
| N° de revisión:       | Responsable:                | Fecha:     |
| 001                   | EYPROL DANA E VILLA CARMONA | 02.08.2025 |



.....  
**EYPROL DANA E VILLA CARMONA**  
LA DIRECCION

## **1. INTRODUCCIÓN**

En ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la transparencia, la imparcialidad y la excelencia en el desarrollo de nuestras actividades arbitrales y servicios relacionados. Reconocemos que la confianza y satisfacción de las partes interesadas constituyen elementos fundamentales para el adecuado ejercicio de la función arbitral y de la junta de prevención y resolución de disputas; por ello, hemos implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, orientado a fortalecer la eficacia de nuestros procesos y la mejora continua de nuestros servicios.

Este sistema promueve una cultura organizacional basada en la eficiencia, el profesionalismo y el cumplimiento de los requisitos aplicables, impulsando que todos nuestros colaboradores, consejo de arbitraje, secretaria general, secretarios arbitrales, gestores de la junta de prevención y resolución de disputas, asistentes, árbitros, adjudicadores, directivos y partes vinculadas actúen con responsabilidad, competencia y estricto apego a los principios institucionales de independencia, objetividad y calidad en la atención de las controversias sometidas a arbitraje y juntas de prevención y resolución de disputas.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad y sus requisitos

## **3. OBJETIVO**

Establecer los principios, lineamientos y compromisos necesarios para asegurar la calidad, eficiencia, imparcialidad y mejora continua en todas las actividades, procesos y servicios de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## **4. Aplicabilidad**

La presente política aplica al personal interno, director, secretario general, secretarios arbitrales, gestores de la junta de prevención y resolución de disputas, mesa de partes y asistentes, y colaboradores externos como el Consejo de Arbitraje, Árbitros y Adjudicadores asesores, personal administrativo y demás personas que intervengan en la prestación de los servicios de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC, independientemente de su modalidad de contratación o nivel jerárquico.

Asimismo, su alcance se extiende a todas las actividades realizadas por terceros, proveedores, consultores, representantes, centros asociados y cualquier persona natural o jurídica que actúe en nombre, representación o por cuenta de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC.

## **5. Compromisos**

ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC se compromete a:

- Brindar servicios arbitrales y de juntas de prevención y resolución de disputas eficientes, confiables y oportunos, garantizando la imparcialidad, independencia y confidencialidad durante el desarrollo de los procesos arbitrales.
- Promover una cultura organizacional basada en la ética, el profesionalismo, la transparencia y la orientación al usuario.
- Fortalecer continuamente las competencias de nuestros colaboradores, árbitros, adjudicadores, secretarios arbitrales y demás profesionales vinculados a la prestación de los servicios.
- Gestionar nuestros procesos con enfoque basado en riesgos y oportunidades, promoviendo la eficiencia operativa y la mejora del desempeño institucional.
- Impulsar el uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas que contribuyan a optimizar la atención y experiencia de las partes interesadas.

## **6. Cumplimiento de Requisitos**

Nos comprometemos a cumplir los requisitos legales, reglamentarios, contractuales y demás requisitos aplicables a nuestras actividades, así como aquellos establecidos por las partes interesadas pertinentes, asegurando la conformidad de nuestros servicios y el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **7. Desarrollo de Competencias**

Promovemos el desarrollo profesional y fortalecimiento de competencias de nuestro personal y profesionales vinculados, asegurando que cuenten con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desempeñar sus funciones con calidad, objetividad y responsabilidad.

## **8. Satisfacción de las Partes Interesadas**

Orientamos nuestras actividades a comprender y atender las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y demás partes interesadas, promoviendo relaciones de confianza sustentadas en la calidad del servicio, la comunicación efectiva y la mejora continua,

## **9. Mejora Continua**

Se revisará y mejorará continuamente sus políticas y procedimientos de antisoborno, alineándose con las mejores prácticas del sector y los cambios regulatorios, así como con las expectativas de los clientes.

## **10. Mecanismos de comunicación**

Para garantizar que la Política de Calidad de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC sea comprendida, aplicada y mantenida en todos los niveles de la organización, se han establecido los siguientes mecanismos de comunicación:

### **a) Difusión Interna:**

- Publicación en áreas visibles dentro de las instalaciones donde el personal interno de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC desarrolle sus funciones.
- Explicación de la política en reuniones periódicas y capacitaciones dirigidas a todo el personal de nuevo ingreso.

**b) Comunicación Externa:**

- Publicación en la página web de ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC y redes sociales corporativas.
- Inclusión en documentos informativos dirigidos a clientes y partes interesadas.

**c) Evaluación de la Comprensión y Aplicación:**

- Auditorías internas para verificar su implementación y cumplimiento.
- Revisión por la Alta dirección de la política y sus mecanismos de comunicación para asegurar su efectividad y actualización.

## **11. Objetivos**

Para garantizar la eficacia y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, ELIT ARBITRIUM – CENTRO DE ARBITRAJE Y RESOLUCION DE DISPUTAS ELIT ARBITRIUM SAC establece los siguientes objetivos:

- Brindar servicios arbitrales y de juntas de prevención y resolución de disputas, eficientes, oportunos y confiables, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Asegurar que los procesos internos y la prestación de los servicios se desarrollen bajo criterios de calidad, imparcialidad, confidencialidad y cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Fortalecer continuamente las competencias y capacidades del personal interno, director, secretario general, secretarios arbitrales, gestores de la junta de prevención y resolución de disputas, mesa de partes y asistentes, y colaboradores externos como el Consejo de Arbitraje, Árbitros y Adjudicadores mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Implementar, mantener y mejorar mecanismos de atención, comunicación y seguimiento que permitan una adecuada gestión de consultas, sugerencias, quejas y retroalimentación de las partes interesadas.
- Promover la mejora continua de los procesos institucionales mediante el seguimiento de indicadores, la gestión de riesgos y oportunidades, y la implementación de acciones correctivas y de mejora.

- Establecer y ejecutar programas de auditorías internas para verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Esta política será revisada anualmente o cuando sea necesario, para garantizar su vigencia y efectividad ante los cambios internos, las necesidades de los clientes, o las modificaciones en la normativa aplicable.

Cusco, 04 de agosto del 2025.