

---

**DIRECTIVA N° 002-2026**  
**“POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD”**

### **1. Introducción**

En la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Pasco nos comprometemos a ofrecer servicios de alta calidad. Conscientes de la importancia de la satisfacción del cliente, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos aplicables, hemos desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Nuestra política de calidad refleja nuestros valores y principios fundamentales, estableciendo directrices claras para garantizar la eficiencia en nuestros procesos, la conformidad con los estándares internacionales y la mejora constante de nuestro desempeño. A través de la implementación de esta política, buscamos fortalecer la confianza de nuestros clientes, proveedores y partes interesadas, asegurando que cada proceso de venta cumpla con los más altos estándares de calidad.

Este documento establece el compromiso de la Gerencia general y de todos los colaboradores con la calidad, promoviendo una cultura organizacional orientada a la excelencia, la innovación y la optimización de nuestros procesos.

### **2. Referencias normativas**

- ISO/IEC 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad

### **3. Objetivo**

La presente política tiene como objetivo garantizar que la provisión de nuestros servicios se maneje con los más altos estándares de calidad, en cumplimiento con las exigencias de nuestros clientes y las normativas aplicables. A través de esta política, buscamos proteger la delicada percepción de satisfacción de nuestros clientes, asegurando un adecuado control y mejora durante los procesos arbitrales.

### **4. Aplicabilidad**

Esta política aplica a todos los trabajadores y proveedores que intervienen durante la prestación de nuestros servicios. Se extiende a todas las actividades que forman parte de la provisión de nuestros servicios.

### **5. Compromisos**

Por ello nos comprometemos a cumplir con las siguientes directrices:

- **Enfoque a proceso:** Adoptar un enfoque basado en procesos para gestionar de manera eficiente nuestras actividades, asegurando que cada proceso aporte valor y esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

- **Disponibilidad de recursos:** Implementar los controles necesarios para garantizar que las personas, infraestructura y demás equipamiento necesario esté disponible para su uso cuando sea necesario, sin interrupciones indebidas o pérdidas accidentales.
- **Control de funciones clave:** Establecer controles rigurosos para asegurar que las actividades llevadas a cabo por roles externos cumplan con los estándares de calidad requeridos, garantizando así que su uso en nuestros procesos no comprometa la excelencia de nuestros servicios.
- **Cumplimiento Legal:** Respetar y cumplir con las leyes, regulaciones y normativas aplicables a nuestras actividades y productos, tanto nacionales como con ISO/IEC 9001:2015.
- **Responsabilidades:** Todo el personal de la empresa y partes externas pertinentes deben cumplir con esta política y con los procedimientos establecidos para garantizar una gestión que asegure la calidad de nuestros servicios. El incumplimiento de esta política será sujeto a sanciones, de acuerdo con el marco legal vigente y las políticas internas.
- **Mejora Continua:** La empresa revisará y mejorará continuamente sus políticas y procedimientos de calidad, alineándose con las mejores prácticas del sector y los cambios regulatorios, así como con las expectativas de los clientes.

## 6. Mecanismos de comunicación

Para garantizar que la Política de Calidad de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Pasco 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, como oficinas administrativas, almacenes y espacios comunes.
- Inducción a nuevos colaboradores para asegurar su conocimiento desde el inicio de sus funciones.

### b) Comunicación Externa:

- Publicación en la página web de la empresa.
- Inclusión en documentos informativos dirigidos a clientes y partes interesadas.
- Presentación en reuniones con proveedores y aliados estratégicos para alinear expectativas de calidad.

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

- Auditorías internas para verificar su implementación y cumplimiento.

- Revisión anual de la política y sus mecanismos de comunicación para asegurar su efectividad y actualización.

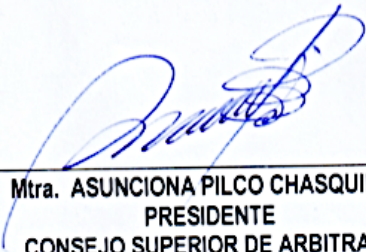
## 7. Objetivos

Para garantizar la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), establecemos los siguientes objetivos:

- Garantizar la calidad del producto mediante el cumplimiento de normas nacionales e internacionales aplicables.
- Asegurar la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos confiables y en tiempo de entrega establecido.
- Cumplir estrictamente con la normativa vigente, asegurando auditorías y controles internos eficaces.
- Fortalecer la capacitación y competencias del personal en calidad y normativas aplicables.
- Implementar acciones de mejora continua en nuestros procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

Cerro de Pasco, 29 de enero de 2026



---

Mtra. ASUNCIONA PILCO CHASQUIBOL  
PRESIDENTE  
CONSEJO SUPERIOR DE ARBITRAJE