



CENTRO DE  
ANÁLISIS Y  
RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS

PONTIFICIA **UNIVERSIDAD CATÓLICA** DEL PERÚ

## **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Con la finalidad de promover una cultura de paz, el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos se compromete a:

- Contribuir en la solución de controversias mediante la administración ética, eficaz, imparcial e independientemente de los procesos de arbitraje y conciliación.
- Brindar un servicio educativo acorde a los requisitos establecidos por el SGC en las actividades de formación continua relacionadas a los servicios del Centro.

Para ello mejora continuamente los procesos e incrementa la competencia del personal con la finalidad de establecer las necesidades de sus clientes.

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

1. Gestionar los procesos de arbitraje y capacitación de forma eficaz, basado en el cumplimiento de plazos y el buen desempeño de los secretarios arbitrales y de los docentes.
2. Lograr la satisfacción de los clientes de los servicios de arbitraje y capacitación.
3. Contar con personal competente.
4. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos del SGC.

Lima 09, de marzo del 2017

Dra. Marlene Anchante Rulle

Directora