

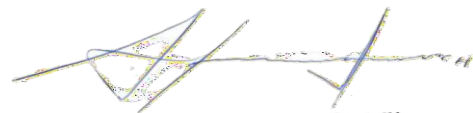
	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI	CÓDIGO:	POL-SGSTI-001
		VERSIÓN:	02
		PUBLICACIÓN:	31/08/2026
		ACTUALIZACIÓN:	31/08/2026
		REVISIÓN:	31/08/2026

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

El Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) de NETCORPORATE PERÚ S.A.C. comprende la gestión y prestación de los servicios de renting y leasing operativo de laptops, incluyendo la provisión y configuración de equipos, la gestión de activos y configuraciones, la atención de incidencias y solicitudes de servicio, el mantenimiento preventivo y correctivo, y la gestión de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) asociados.

Por ello, el gerente general y todos los colaboradores nos comprometemos a:

- Cumplir de manera continua los requisitos legales, regulatorios, contractuales y normativos aplicables al Sistema de Gestión de Servicios de TI.
- Promover la capacitación, sensibilización y desarrollo de competencias del personal, fortaleciendo la cultura organizacional orientada a la gestión eficaz de los servicios de TI.
- Garantizar la mejora continua de la eficacia del SGSTI, mediante el seguimiento de sus procesos, indicadores, riesgos, oportunidades, incidentes, problemas, cambios y demás mecanismos de control y mejora.
- Clasificar y asignar oportunamente los tickets recién creados al especialista correspondiente, evitando su permanencia innecesaria en el estado "NUEVO".
- Iniciar la atención de los tickets dentro de los tiempos de respuesta establecidos, minimizando su permanencia en el estado "ASIGNADO".
- Gestionar de manera continua y eficiente los tickets en estado "EN PROCESO", asegurando el desarrollo oportuno de las actividades necesarias para su resolución.
- Completar el registro técnico y administrativo de los tickets en estado "EN DOCUMENTACIÓN" dentro de los tiempos establecidos, garantizando un cierre oportuno y la trazabilidad de la información.


JORGE GRANADOS CHÁVEZ
 GERENTE GENERAL
 NETCORPORATE PERU S.A.C.