



JUSTECH SRL

Centro Legal y de Cumplimiento

Canales de Asistencia y Atención

Código: **JT-SOP-ATN-001**

Versión 1.0 · Emisión / Vigencia: 13 de julio de 2026

Próxima revisión: 13 de julio de 2027

Clasificación: Pública · Aprobado por: Gerencia General

Documento corporativo verificable. No declara certificaciones no confirmadas.

Código: JT-SOP-ATN-001

Empresa: Justech SRL **País:** República Dominicana **Dominio:** justech.do **Versión:** 1.0 **Fecha de emisión:** 13 de julio de 2026 **Fecha de vigencia:** 13 de julio de 2026 **Próxima revisión:** 13 de julio de 2027 **Clasificación:** Pública **Aprobado por:** Gerencia General

1. Canales habilitados

Canal	Detalle	Estado
Correo de soporte	soporte@justech.do	Publicado (sujeto a confirmación operativa de buzón)
Portal	https://soporte.justech.do	Publicado
Correo general	info@justech.do	Verificado en sitio
Teléfono	809-455-2372	Verificado en sitio oficial
WhatsApp	(809) 870-3783 / +1 809 455 2372 (widget)	Verificado en sitio

2. Horario

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., hora de República Dominicana (America/Santo_Domingo), excluyendo días feriados nacionales.

Fuera de horario se registrarán solicitudes para atención el siguiente día laborable, salvo emergencias críticas acordadas contractualmente.

3. Alcance del soporte

- Incidentes y consultas sobre servicios contratados con Justech.
- Asistencia de plataformas, licenciamiento intermediado y operación acordada.
- Orientación sobre canales legales y de cumplimiento públicos.

Exclusiones típicas: desarrollos no contratados, soporte a software de terceros sin convenio, recuperación ante desastres fuera de alcance, capacitación extensiva no cotizada, y problemas de conectividad/local del cliente.

4. Apertura de casos — información requerida

- Nombre, empresa y datos de contacto.
- Descripción del problema e impacto.
- Fecha/hora de inicio y frecuencia.
- Capturas, mensajes de error, URL/ambiente.
- Pasos para reproducir.
- Severidad percibida.

5. Clasificación y escalamiento

Conforme a **JT-SLA-001** (crítica, alta, media, baja). Escalamiento a operaciones/Gerencia ante críticos, seguridad activa o impacto masivo.

6. Tiempos objetivo

Ver matriz en JT-SLA-001. Los tiempos corren en horario de soporte. Primera respuesta ≠ resolución.

7. Mantenimiento programado y emergencias

Los mantenimientos se comunicarán con antelación razonable cuando afecten servicios. Emergencias de seguridad pueden priorizarse incluso fuera de ventana estándar.

8. Seguimiento, cierre y satisfacción

El caso permanece abierto hasta confirmación de usuario o cierre documentado tras espera razonable. Justech podrá solicitar encuesta breve de satisfacción.