MéTRIK valida

POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SOPORTE · V1.1

Política de Atención y Soporte

Canales oficiales, horarios, escalamiento y compromisos de respuesta de MéTRIK Valida. Complemento operativo del Acuerdo de Nivel de Servicio.

VIGENTE DESDE	16 de septiembre de 2026
EMISOR	METRIK IA S.A.S. · NIT 902.079.601-9
COMPLEMENTO DE	Acuerdo de Nivel de Servicio v1.1

POWERED BY MÉTRIK · METRIK.COM.CO

1. Objetivo y alcance

Esta Política establece los canales oficiales, horarios, criterios de clasificación, tiempos de respuesta y el proceso de escalamiento que aplica METRIK IA S.A.S. para la atención de Clientes del Servicio MéTRIK Valida. Constituye complemento operativo del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y aplica desde la fecha de su publicación.

2. Canales oficiales

Los siguientes son los únicos canales reconocidos para atención de Clientes:

WhatsApp
+57 315 950 9103
24/7 para fallos críticos (Categoría 1 del ANS).

Email
soporte@metrik.com.co
Provisional: mauricio.moreno@metrik.com.co. Canal principal Categoría 2-4.

Panel in-app
Próxima versión
Permitirá apertura, seguimiento y cierre de tickets desde MéTRIK Valida.

> Comunicaciones por canales distintos (redes sociales personales, otros correos, llamadas telefónicas a números no oficiales) no producen efectos contractuales y no inician el cómputo de los tiempos de respuesta del ANS.

3. Horarios

Horario comercial	Lunes a viernes, 8:00 a 18:00 hora de Bogotá D.C. (UTC-5). Excluye festivos nacionales.
Cobertura 24/7	Solo para fallos Categoría 1, exclusivamente por WhatsApp al +57 315 950 9103.
Idioma	Español. Otros idiomas no se comprometen por defecto y deben acordarse contractualmente.

4. Categorías de solicitud

Cada solicitud se clasifica al momento de su apertura:

1 — Crítico	Servicio totalmente interrumpido o inutilizable	**≤ 2 horas Horario Comercial (95% casos)**
2 — Considerable	Fallo masivo en función principal	**≤ 4 horas Horario Comercial (85% casos)**
3 — Medio	Fallo en función accesoria sin impedir uso esencial	**≤ 8 horas Horario Comercial (75% casos)**
4 — Mínimo	Solicitudes de información, configuración, consultas	**≤ 8 horas Horario Comercial (65% casos)**

> La clasificación inicial la realiza MeTRIK con base en la descripción del Cliente y la evidencia técnica. Si el Cliente discrepa con la clasificación, puede solicitar reclasificación por escrito; la decisión final corresponde al equipo de MeTRIK con fundamento técnico.

5. Proceso de atención

5.1. Recepción. El Cliente reporta la solicitud por el canal correspondiente a la categoría estimada.

5.2. Confirmación. MeTRIK confirma la recepción y asigna identificador único al caso.

5.3. Clasificación. El equipo asigna la categoría y comunica los tiempos estimados.

5.4. Diagnóstico. El equipo investiga el caso. Puede requerir información adicional del Cliente; el plazo se suspende hasta recibirla.

5.5. Resolución o mitigación. Se aplica solución técnica, workaround o escalamiento.

5.6. Cierre. Se comunica al Cliente la resolución, se documenta y se cierra el caso. Para Categoría 1 se realiza análisis breve de causa raíz.

5.7. Documentación. Todo caso queda registrado en bitácora interna.

6. Escalamiento

Nivel 1 — Soporte operativo	Atiende todas las solicitudes en primera instancia. Resuelve casos estándar y consultas de configuración.
Nivel 2 — Equipo técnico	Recibe casos no resueltos en Nivel 1 o que requieran intervención sobre infraestructura, código o base de datos.
Nivel 3 — Liderazgo técnico	Recibe casos críticos persistentes, decisiones de arquitectura o cambios de scope.
Escalamiento del Cliente	Si el Cliente considera que su caso no avanza, puede solicitar escalamiento por escrito al correo oficial. MéTRIK responde con plan de acción en 24 horas hábiles.

7. Obligaciones del Cliente

- **Reportar por canal oficial:** Notificaciones por canales no oficiales no inician el cómputo de tiempos del ANS.
- **Información suficiente:** Identificación del caso, descripción técnica, evidencia (capturas, logs, identificadores), persona de contacto y línea de tiempo.
- **Disponibilidad para diagnóstico:** Atender requerimientos razonables durante el diagnóstico. La falta de respuesta del Cliente suspende los plazos.
- **Buenas prácticas de uso:** Aplicar configuraciones recomendadas y mantener actualizados navegadores, sistemas y dependencias del Cliente.
- **Confidencialidad:** No divulgar información sensible compartida durante el proceso fuera de los canales oficiales.

8. Exclusiones del soporte

MeTRIK no está obligada a atender solicitudes que se refieran a:

8.1. Personalizaciones, integraciones, capacitaciones o asesoría no contratadas explícitamente.

8.2. Soporte sobre código, software o sistemas del Cliente o de terceros no contratados por MeTRIK.

8.3. Casos atribuibles a las exclusiones del ANS (fuentes oficiales, caso fortuito, red del Cliente, mora en pagos).

8.4. Solicitudes recurrentes de la misma información ya entregada, salvo cambio sustancial de circunstancias.

8.5. **Alcance del Servicio.** MéTRIK Valida es una herramienta tecnológica de validación contra listas SARLAFT. La interpretación normativa, la asesoría legal, la asesoría regulatoria SARLAFT, la asesoría tributaria y cualquier otra asesoría profesional especializada no forman parte del Servicio. Para esos requerimientos, el Cliente puede contratar consultoría especializada — incluyendo la línea MéTRIK Clarity de METRIK IA S.A.S. como producto separado — o consultar a su propio asesor profesional. Esta limitación no constituye evasión sino clarificación del alcance contratado.

8.6. Solicitudes que excedan los límites del Servicio contratado o impliquen funcionalidades no incluidas en el plan vigente.

9. Mejora continua

METRIK IA S.A.S. revisa el desempeño de soporte mediante indicadores internos: tiempo promedio de respuesta, tasa de cumplimiento, satisfacción del Cliente, tasa de reincidencia y tipologías de casos.

Esta Política se revisa al menos anualmente o ante cambios significativos. Las modificaciones se publican en este mismo sitio y se notifican al Cliente conforme a la cláusula 12 del ANS.

Versión 1.1 · vigente desde 16 de septiembre de 2026. Corrige la razón social de la sociedad que presta el soporte: METRIK IA S.A.S., NIT 902.079.601-9. La v1.0 regía desde el 15 de mayo de 2026.