04 Vías de Asistencia a Contribuyentes y Contacto para la DGII

DOCUMENTO OFICIAL · KARMA TECH CONSULTING, S.R.L. · Aprobado por la Dirección · Entrega a la DGII

Código	Versión	Emisión	Marco
KTC-EFC-PRO-AS-004	1.0	12/10/2026	ITIL 4 · ISO 20000-1

1 Vías de asistencia habilitadas para los contribuyentes

Canal	Dato	Horario	Compromiso
Teléfono / WhatsApp	849-379-4444	Lun–Vie, 8:00 a.m.–6:00 p.m.	Atención inmediata en horario laboral
Soporte e-Fiscal Cloud	soporte@efiscalcloud.com	24/7 (recepción)	Primera respuesta ≤ 1 día laborable
Soporte corporativo	soporte@karmatechconsulting.com	24/7 (recepción)	Primera respuesta ≤ 1 día laborable
Correo institucional	info@karmatechconsulting.com	Lun–Vie, 8:00 a.m.–6:00 p.m.	Asuntos comerciales y administrativos
Portal e-Fiscal Cloud	efiscalcloud.com	24/7	Autogestión y estado de comprobantes

Toda solicitud se registra con número de caso, severidad, responsable y fecha de cierre, para seguimiento y medición de cumplimiento.

Niveles de severidad y tiempos de compromiso

Severidad	Descripción	Primera respuesta	Solución objetivo
Crítica	Servicio caído / el contribuyente no puede facturar	≤ 2 horas laborables	≤ 1 día laborable
Alta	Funcionalidad clave degradada	≤ 4 horas laborables	≤ 2 días laborables
Media	Incidencia que no detiene la operación	≤ 1 día laborable	≤ 5 días laborables
Baja	Consulta o solicitud de mejora	≤ 1 día laborable	Según planificación

Escalamiento: un caso crítico sin respuesta en el tiempo comprometido se escala directamente al contacto responsable indicado en la sección 2.

2 Contacto destinado a atender requerimientos de la DGII

Dato	Valor
Nombre	**Stensy Pérez Olivares**
Cargo	Representante autorizado
Nivel de responsabilidad	Responsable técnico y operativo de e-Fiscal Cloud, con capacidad de decisión
Correo electrónico	info@karmatechconsulting.com
Correo de soporte técnico	soporte@efiscalcloud.com · soporte@karmatechconsulting.com
Teléfono directo	849-379-4444

3 Sitio web institucional

Recurso	URL
Sitio institucional	https://karmatechconsulting.com
Portal del servicio	https://efiscalcloud.com
Política de Protección de Datos	https://efiscalcloud.com/proteccion-de-datos

Etapa	Responsable	Fecha
Elaborado	Área de Tecnología y Seguridad de la Información — e-Fiscal Cloud	12/10/2026
Revisado	Responsable de Seguridad y Operación	12/10/2026
Aprobado	Stensy Pérez Olivares — Representante autorizado	12/10/2026



Stensy Pérez Olivares
Representante autorizado
KARMA TECH CONSULTING, S.R.L. · RNC 133-04060-3

