CARTA DE SERVICIO

transneg

Julio 2025 – Julio 2027
Versión 03, fecha de edición 15 de Junio 2025

Índice de Contenido

1. Información ----------3

a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la carta ----------3

Filosofía Institucional ----------3

Mapa de Procesos ----------4

Objetivos perseguidos con la carta de servicios ----------4

b) Datos identificativos de la organización y servicios objeto de la carta ----------5

Estructura Organizacional ----------5

c) Relación de los servicios prestados ----------5

d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio ----------7

e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que prestan ----------8

f) Relación de normas reguladoras de los servicios prestados -9

g) Formas de participación ----------10

h) Fecha de entrada en vigor ----------11

2. Compromiso de Calidad e Indicadores ----------11

3. Mecanismos De Comunicación Externa e Interna --------12

4. Medidas De Subsanación O Compensación En El Caso De Incumplimiento De Los Compromisos ----------13

5. Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el servicio ----------15

1.Información

a) Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la carta

Transneg es una empresa innovadora con amplia experiencia en digitalización, plataformas de pagos y tercerización de servicios públicos en la República Dominicana. Su propósito es optimizar procesos organizacionales y ayudar a las empresas a maximizar sus ingresos mediante soluciones digitales eficientes.

Especializada en la gestión comercial y tercerización de servicios públicos, Transneg utiliza tecnologías de vanguardia y una sólida experiencia en gestión de cobranzas para transformar tecnológicamente los ayuntamientos, apoyándolos en ofrecer servicios municipales de calidad al ciudadano.

Sus soluciones abarcan desde la automatización de transacciones hasta el procesamiento de pagos a través de todos los canales electrónicos y físicos del sistema financiero, siempre enfocadas en la experiencia del cliente, la seguridad y el control operativo.

Con un firme compromiso con la inclusión digital, Transneg trabaja para democratizar el acceso a soluciones tecnológicas, adaptadas a las necesidades específicas de distintos sectores, asegurando alta disponibilidad, control operativo y confianza en cada operación.

Filosofía Institucional

Misión:

Ser la empresa de servicios tecnológicos más innovadora, acelerando la transformación digital de nuestros clientes a través de soluciones eficientes y seguras que optimicen sus operaciones y protejan sus datos.

Visión:

Liderar el mercado global de soluciones tecnológicas, revolucionando la industria del software con inteligencia artificial, ciberseguridad y plataformas escalables en la nube. Nos comprometemos a ser el socio estratégico más confiable en transformación digital, impulsando la innovación, el crecimiento sostenible y la competitividad de nuestros clientes.

Valores:

- Servicio: Trabajamos con un alto sentido de calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Innovación: Nos mantenemos en constante cambios, en cada una de nuestras soluciones para nuestros clientes.
- Seguridad: Todo lo hacemos con un nivel de confianza, que permite que nuestros productos y servicios se mantengan seguros.
- Integridad: Actuamos de forma honesta, con entereza moral y transparencia, salvaguardando la información de nuestros clientes, nuestros productos y nuestra empresa.

Mapa de Procesos

Objetivos perseguidos con la carta de servicios

Informar y comunicar de manera transparente a los clientes, usuarios, prospectos y otras entidades, los servicios y compromisos de calidad que Transneg asume en busca de excelencia y mejora continua del servicio. Además, utilizarla como herramienta para mejorar las relaciones con los clientes.

Objetivo General

Establecer un nivel adecuado de calidad en la prestación de los servicios, asegurando que estos cumplan con los requerimientos y expectativas de nuestros clientes. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el mantenimiento, seguimiento y mejora continua de dichos servicios, promoviendo la eficiencia, la innovación y la satisfacción del usuario.

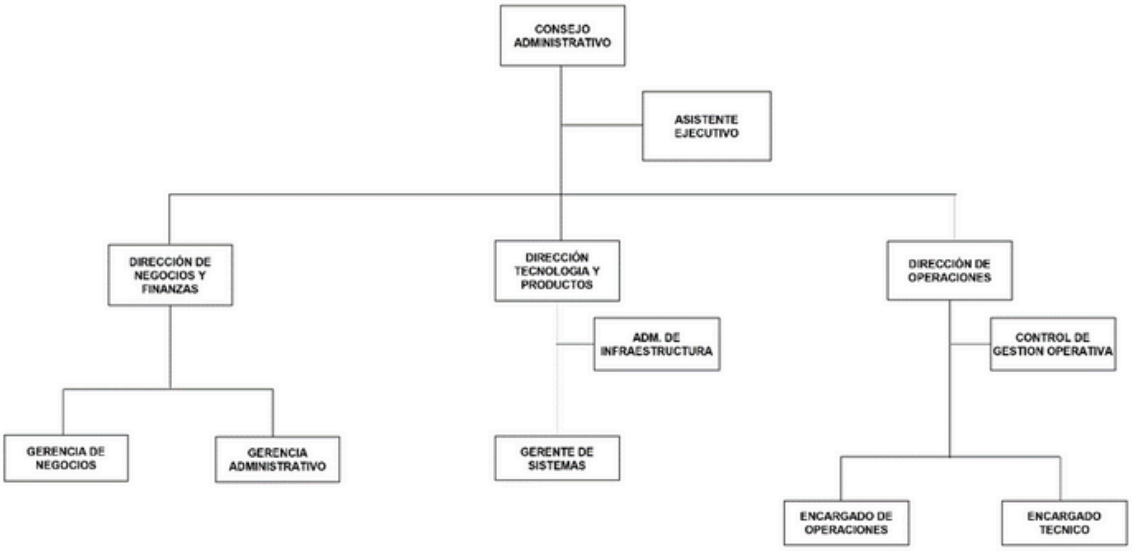
Objetivos Específicos

- Acercar la organización a los clientes.
- Informar a los clientes sobre los niveles de calidad de los servicios prestados.
- Comunicar el esfuerzo de la organización para la mejora de los servicios.
- Establecer canales de comunicación ágiles con los clientes.
- Involucrar a los clientes, ofreciéndoles formas de participación en los servicios.
- Fidelizar a los clientes.

b) Datos identificativos de la organización y servicios objeto de la carta

Transneg S.R.L. es una empresa dedicada a la comercialización de software en la modalidad SaaS, que asume el compromiso de elaborar y cumplir con la Norma UNE 93200, sobre carta de servicio. La Dirección de Operaciones es la designada como responsable de los servicios y compromisos establecidos en la carta, sus canales de comunicación están disponibles vía telefónica 809-289-4799 y correo electrónico servicioalcliente@transnegrd.com.

Estructura Organizacional



c) Relación de los servicios prestados

Transneg cuenta con una cartera de productos y servicios basados en tecnología de punta, junto a una experiencia acumulada en la tercerización y gestión comercial de servicios públicos, digitalización de procesos y desarrollo de software, brindando soluciones que garanticen disponibilidad, control y seguridad en las operaciones de los clientes.

Tercerización y Gestión Comercial:

Combina la experiencia comercial y las soluciones de software para transformar las operaciones de empresas de servicios. Además, el servicio incluye asistencia técnica, transferencia tecnológica, puesta en marcha e implementación de sistemas para la Gestión Comercial integral.

Automatización y Digitalización de Procesos:
Análisis y rediseño de los procesos de gestión basados en metodologías probadas, para obtener una combinación de actividades eficientes con altos estándares de calidad cumpliendo con SLA que satisfagan las expectativas de los interesados. Evolucionado el proceso se utiliza la tecnología BPM (Business Process Management) para digitalizar las actividades

Gestión de Recaudo:
Ayuda a las empresas a recibir pagos a través de una amplia red de puntos de pagos, administrados, gestionados por un equipo especializado, donde se combina una robusta aplicación para recibir pagos y la confianza de los comercios que componen la red de untos de pagos de Transneg.

Tranxa
Solución para la gestión de pagos de manera recurrente, con alto nivel de personalización de los planes de pagos, registro seguro de datos personales y servicio de notificación. Además, incluye un módulo para la generación de links de pago.

Virtual Pos
Suite combinada de un aplicativo para puntos de venta fijos, permite transacciones con tarjeta de crédito, efectivo y cheque. También, cuenta con un BackOffice de gestión de estafetas para las actividades regulares de esta modalidad.

Payment Hub
Solución para empresas de servicios o tiendas, que tienen página web o tienda virtual, donde se habilita una pasarela de pago para brindar un canal de pagos 100% digital.

Quota
Sistema de facturación y gestión de planes aplicables a planes funerarios, planes de seguros, etc. Solución 100% web, compuesta por módulos de contratos, ventas, movimientos, cobradores, planes, zonas, productos y usuarios.

Pagos Web
Solución que permite a las empresas y entidades aceptar pagos en línea de manera ágil, segura y confiable. Está diseñada para integrarse fácilmente en sitios web ya existentes, facilitando la implementación sin necesidad de desarrollos complejos. Esta optimiza la gestión de cobros, mejora la experiencia del usuario y fortalece la eficiencia operativa de las organizaciones.

d) Información de contacto con la organización prestadora del servicio

Los clientes podrán contactar a Transneg de manera presencial en sus Oficinas Administrativa, en el horario de servicio indicado a continuación.

Dirección:
Calle Félix María Nolasco, No. 20, Los Prados, Santo Domingo, D.N., 10100, República Dominicana.

Teléfono:
809-289-4799

Horario de Servicio Presencial:
Lunes a viernes (8:00 A.M. a 5:00 P.M.)

Contactos Digitales:
También están a la disposición los medios electrónicos para contacto en horario continuo 24/7.

Página web:
www.transnegrd.com

Formulario de Contactos:
https://www.transnegrd.com/contacto/

Correo Electrónico:
info@transnegrd.com

Redes Sociales:

Facebook:
@transnegrd

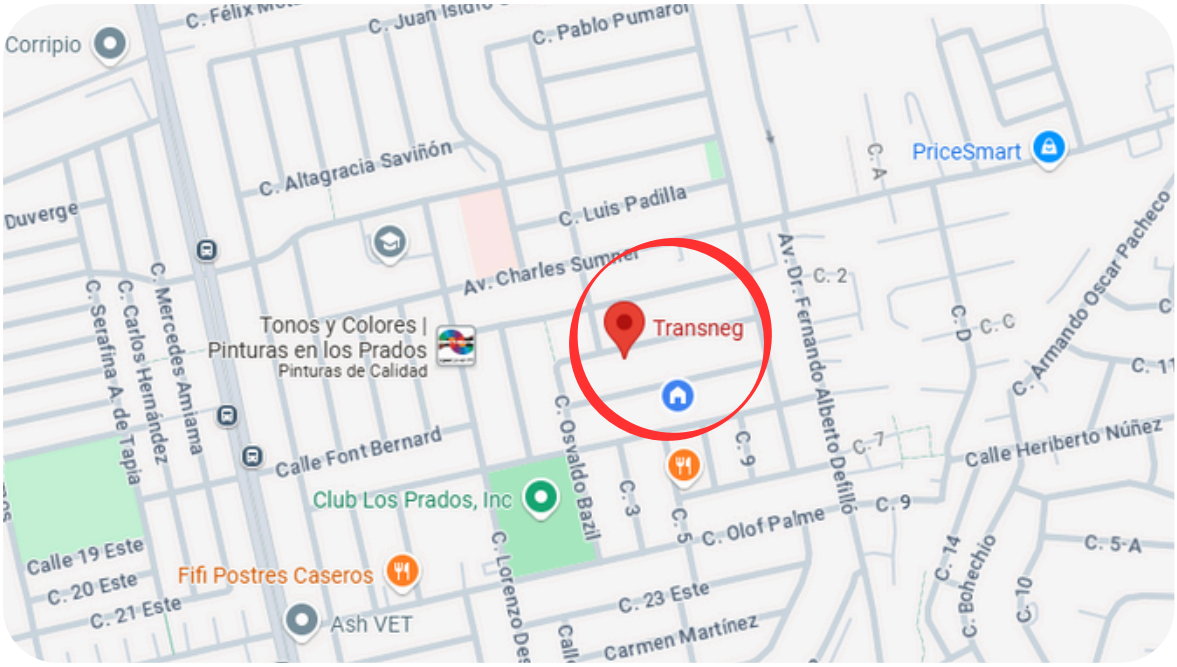
Instagram:
@transnegrd

X:
@transnegr

Linkedin:
@transnegrd

Chatbot:
+1 (829) 346-1453

Mapa de ubicación



Los medios de transporte recomendados son:

- Metro de Santo Domingo, estaciones Francisco Gregorio Billini o Pedro Francisco Bonó.
- Servicio OMSA, parada Ave. Nuñez de Cáceres esq. C/ Olof Palme.
- Servicios de Taxi Privado, pueden acceder a los servicios de localización.1

e) Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que prestan

Los clientes podrán contactar a Transneg de manera presencial en sus Oficinas Administrativa, en el horario de servicio indicado.

DERECHOS:

- Recibir un servicio profesional, cortés y oportuno sin discriminación alguna.
- Conocer la información necesaria y adecuada para acceder a los servicios y procedimientos a realizar por parte de la organización.
- Contar con un servicio eficiente y continuo.
- Recibir calidad en el servicio durante todo el proceso de atención.
- Reclamar y acudir directamente por la prestación del servicio y obtener solución dentro de los términos pactados en el contrato de prestación de servicios y/o lo establecido por el sistema de gestión; así mismo obtener respuesta integral, oportuna y adecuada sobre las reclamaciones presentadas.
- Obtener atención amable y una respuesta oportuna, cuando se presenten peticiones, inquietudes, sugerencias o quejas.

1 Google maps: https://goo.gl/maps/tPKSaGBrvpwpUAVP8 Waze: https://ul.waze.com/ul?place=ChIJ2_4sZ_iJr44RGiBFJZ0C99E&ll=18.47460270%2C-69.95317890&navigate=yes&utm_campaign=default&utm_source=waze_website&utm_medium=lm_share_location

DEBERES:

- Ofrecer un trato respetuoso y digno a todo el personal que le asiste.
- No mentir, ni engañar sobre la información presentada para obtener un beneficio propio o de un tercero.
- Cumplir con todos los requisitos exigidos, para la prestación y entrega de los servicios ofrecidos y prestados por éste.
- Presentar la documentación e información vigente requerida para la prestación del servicio.
- Obrar de buena fe respecto a los resultados obtenido de nuestros servicios; comprometiéndose a no alterarlos, modificarlos, copiarlos, reproducirlos ilegalmente, o realizar cualquier otra forma de manipulación física o electrónica a fines de recibir un beneficio.
- Utilizar adecuadamente el servicio.
- Guardar la debida confidencialidad sobre información que, en virtud del servicio, puede llegar a conocer y que corresponda a información confidencial determinada en las condiciones de la prestación del servicio.

f) Relación de normas reguladoras de los servicios prestados

Transneg como empresa comprometida con la prestación de servicios de calidad, bajo los pilares de la integridad y seguridad, apega sus operaciones en el marco de dos importantes normas, la primera apuntando a la protección de los usuarios y la segunda comprometiendo la calidad del servicio prestado.

1. Constitución de la República Dominicana. Sección II, De los derechos económicos y sociales, Artículo 53.- Derechos del consumidor. [2]

2. Ley no. 358-05 "Ley general de protección de los derechos al consumidor o usuario" vigente en la República Dominicana, con referencia específica a su Artículo 75.[3]

3. Norma UNE 93200 – 2008 sobre los servicios prestados y compromisos comprometidos en la prestación ante los clientes. [4]

Acceda al resumen de esta en la siguiente referencia, para mas detalle contacte a su ejecutivo de negocio.

2https://presidencia.gob.do/sites/default/files/statics/transparencia/base-legal/Constitucion-de-la-Republica-Dominicana-2015-actualizada.pdf
3 https://www.proconsumidor.gob.do/files/Ley_General_de_Proteccin_de_los_Derechos_del_Consumidor_o_Usuario_No__358-05.pdf
4 Acceda al resumen de esta en la siguiente referencia https://www.aenor.com/certificacion/calidad/cartas-servicios Para más detalles contacte a su Ejecutivo de Negocios.

g) Formas de participación

Los clientes cuentan con una diversidad de canales para involucrarse y participar en los aspectos de la carta de servicio que sean de su motivación. Como canal principal se establece la plataforma en línea de Servicios Tecnológicos y cuyas credenciales son asignadas al momento de la contratación de los servicios de Transneg.

Como canales alternos o secundarios, se ponen a disposición las oficinas administrativas, línea telefónica, correo electrónico de servicio al cliente, página web y redes sociales.

Canal Principal

Plataforma en línea: herramientas en línea para el registro, seguimiento y respuesta de las solicitudes e incidentes de clientes.

Canales Secundarios

Presencial:
Se puede presentar a las oficinas ubicadas en la Calle Félix María Nolasco, No. 20, Los Prados, Santo Domingo, en horario de lunes a viernes (8:00 A.M. a 5:00 P.M.) donde será atendido cordialmente por uno de nuestros colaboradores y/o encargado(a) de operaciones.

Vía Telefónica:
Se puede comunicar a las oficinas al teléfono 809-289-4799 en horario de lunes a viernes (8:00 A.M. a 5:00 P.M.)

ChatBot:
Disponible en Whatsapp a través del número +1 (829) 346-1453.

Correo Electrónico:
servicioalcliente@transnegrd.com

Página Web:
https://www.transnegrd.com/contacto/

Redes Sociales:
Facebook: @transnegrd
Instagram: @transnegrd
X: @transnegr
Linkedin: @transnegrd

h) Fecha de entrada en vigor:

La fecha de entrada en vigor de la Carta de Servicio es 1ero de Mayo 2022. El documento tiene vigencia desde Julio 2025 a Julio 2027. Esta versión corresponde a la número 03.

2.Compromiso de Calidad e Indicadores

Servicios comprometidos	Atributos de calidad	Tiempo comprometido y estándar	Indicadores
Respuesta a requerimiento, cambios e incidentes	Tiempo de Respuesta	El 90% de los requerimientos, cambios e incidentes se trabajan dentro del tiempo de compromiso mínimo	Porcentaje de peticiones resueltas en plazo mínimo

Las incidencias, cambios y requerimientos serán atendidos teniendo en cuenta la siguiente tabla de especificación de SLA's (Service Level Agreements), donde se especifica el tiempo de respuesta para el indicador, así mismo el tiempo máximo para los casos de No Conformidades.

Tipos de peticiones	Nivel	Tiempo minimo	Tiempo máximo	Compromiso de calidad
INCIDENCIAS				
Plataforma o portal no operativos por causas Internas	Alto	4 horas	8 horas	Tiempo de respuesta
Error de conexión de la terminal POS por causas Internas	Bajo	1 días	2 días	Tiempo de respuesta
Terminal POS- celular presentando avería	Medio	2 días	3 días	Tiempo de respuesta
Terminal Cobros Móviles presentando avería	Bajo	2 días	3 días	Tiempo de respuesta
CAMBIOS				
Agregar modalidad de pago	Bajo	2 días	3 días	Tiempo de respuesta
Cambio de información de punto de venta	Bajo	2días	3 días	Tiempo de respuesta
Cambio de privilegios de usuario en portal Virtual	Bajo	1 día	2 días	Tiempo de respuesta
REQUERIMIENTOS				
Habilitar plataforma para nuevo punto de venta	Bajo	5 días	8 días	Tiempo de respuesta
Inconvenientes con el equipo (no crítico, permite operar)	Bajo	5 días	7 días	Tiempo de respuesta
Reinicio de clave de usuario / Desbloqueo de Usuario	Bajo	1 día	2 días	Tiempo de respuesta
Creación de usuario en portal Virtual POS / Gestión de agencia	Bajo	1 día	2 días	Tiempo de respuesta

Tipos de peticiones	Nivel	Tiempo minimo	Tiempo máximo	Compromiso de calidad
REQUERIMIENTOS				
Extracción puntual de datos (reporte)	Bajo	15 días	20 días	Tiempo de respuesta
Baja punto de venta	Bajo	2 días	3 días	Tiempo de respuesta
Creación Cobrador Virtual Pos	Bajo	1 día	2 días	Tiempo de respuesta
Recarga de Datos	Bajo	4 horas	6 horas	Tiempo de respuesta
Solicitud material gastable	Bajo	5 días	7 días	Tiempo de respuesta
Recogida valores	Bajo	2 días	3 días	Tiempo de respuesta

3. Mecanismos De Comunicación Externa e Interna

Los medios definidos para comunicar los compromisos asumidos en la carta de servicios son los siguientes:

- Internos: se realizó presentación a todos los colaboradores de la empresa, para socializar el contenido de la carta de servicio, detallando los compromisos que como empresa se han asumido frente a los clientes, los indicadores y las unidades responsables.

De igual manera se compartió la carta de servicio de manera íntegra vía correo electrónico y en la carpeta pública de la organización, para que los interesados puedan acceder a su consulta del brochure digital.
Los nuevos colaboradores de Transneg serán puesto en conocimiento sobre la carta de servicios en el proceso de inducción y se le otorgará acceso a la carpeta pública para su consulta permanente.

- Externo: para comunicar a las partes interesadas de la carta de servicios, la empresa realizó la presentación en modalidades presencial, virtual y se envió vía correo electrónico la carta de servicios. De igual forma, está disponible en la página web de Transneg la carta de servicios para acceso a las partes interesadas.

Los nuevos clientes recibirán formalmente la carta de servicio en el proceso de implementación de nuevos clientes, a través de una presentación formal y envío por correo electrónico del documento de la carta de servicios.

En cuanto a la publicación de los resultados, se realizará de manera trimestral, enviando a todas las partes interesadas los niveles de servicio brindados vía correo electrónico y serán publicados en la página web de Transneg4 para consulta.

La legislación aplicable podrá ser consultada en el siguiente acceso https://www.proconsumidor.gob.do/files/Ley_General_de_Proteccin_de_los_Derechos_del_Consumidor_o_Usuario_No__358-05.pdf

4. Medidas De Subsanación O Compensación En El Caso De Incumplimiento De Los Compromisos

En caso de no conformidad de los compromisos adquiridos por Transneg a través de esta carta de servicio, el usuario/cliente podrá ponerlo de manifiesto por los medios disponibles a la unidad responsable, Gerencia de Negocios. De manera directa, dentro del portal de servicio de la plataforma en línea "Servicios Tecnológicos", donde podrá presentar sus quejas o reclamaciones por el servicio prestado.

Dichas reclamaciones o quejas serán revisadas, estudiando los motivos y posibles formas de resolución, haciendo llegar en un periodo de 15 días al usuario afectado, una carta firmada por la máxima autoridad de la empresa, explicándole las causas de dicho incumplimiento, además, el compromiso de tomar las medidas pertinentes para ajustar el o los procesos que se determinen afecten la calidad y nivel de servicio.

Por la naturaleza de los servicios objeto del compromiso del tiempo asumido en la carta de servicios, y considerando que la no conformidad del tipo de petición "Plataforma o portal no operativos por causas internas" puede generar una pérdida económica, aplicaran medidas compensatorias. El resto de las peticiones tendrán una subsanación, considerando que tienen un alcance de ajuste de procesos internos para garantizar la calidad del tiempo de respuesta en los servicios comprometidos.

a) Compensación por no conformidad por Plataforma o portal no operativos por causas internas

Definiciones

- Incidente: es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario su normal y continua labor.
- Prioridad Alta: interrupción total de procesos críticos que afectan a la totalidad de los usuarios de un producto o plataforma de servicio, para la cual no se conoce una solución.

Descripción

Se considerará una no conformidad, dentro de la categoría de incidente con prioridad alta, toda petición relacionada con la inoperatividad de la plataforma o portal por causas internas que exceda el tiempo de respuesta comprometido para la atención del incidente, cuando este supere un plazo mayor a cuatro (04) horas.

Compensación

La medida compensatoria será de un 10% del valor de la comisión cobrada por transacción del promedio de transacciones día tipo de los puntos de ventas afectados.

Formula de compensación que corresponde a las transacciones dejada de realizar, basada en promedio histórico de transacciones día/hora del cliente, aplicándole un 10% de compensación, al resultado de transacciones que pudieron realizarse y no se realizaron en ese intervalo de horas de no conformidad.

- Horas de no conformidad se refiere a la resta entre la hora de solución y la hora de recepción de la petición, menos las 4 horas compromiso.
- Promedio histórico de transacciones corresponde a las transacciones promedios del día/hora de los tres meses anteriores, según el día y hora de la no conformidad, multiplicada por las horas de no conformidad resultantes.
- 10% de compensación se calcula a partir de las transacciones de no conformidad por el valor del 10% de la comisión del contrato objeto del servicio afectado.

5) Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado

A) Definiciones (sugerencias, quejas y reclamos)

- Sugerencias: corresponde a las propuestas de mejoras, observaciones o recomendaciones que tienen los clientes sobre los productos que utilizan.
- Quejas: manifestación de insatisfacción con las actuaciones y/o servicios prestados por Transneg.
- Reclamos: manifestación de inconformidad con el servicio brindado sobre el cual el cliente recibirá una respuesta en tiempos y formas preestablecidos.

B) Formas de Presentación

- Plataforma en línea: plataforma digital "Servicios Tecnológicos" habilitada a los clientes de Transneg, a través de la cual, pueden acceder para registrar incidentes, requerimientos, sugerencias, quejas y reclamaciones. Los accesos son configurados para los usuarios líderes de cada proceso que el cliente selecciona.
- Chatbot: herramienta automatizada de atención al cliente, diseñada para interactuar en tiempo real con los usuarios, permitiéndoles registrar incidencias, canalizar requerimientos y obtener información básica de manera rápida y sencilla.
- Correo: los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas y reclamaciones vía el correo electrónico servicioalcliente@transnegrd.com.
- Telefónico: para presentación de inconformidades por la vía telefónica contactarse al 809-289-4799 con el área de Negocios a la extensión 114.
- Presencial: puede presentarse en las oficinas de la Calle Félix María Nolasco No. 20, Los Prados, D. N., Santo Domingo, en horario de 08:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Carta: las correspondencias deben dirigirse a la atención de la Gerencia de Negocios, describiendo la sugerencia, queja o reclamo, junto a los datos nombre, teléfono, correo y empresa del remitente.

C) Requisitos para la prestación del servicio

Con la finalidad de presentar una respuesta de calidad a las sugerencias, quejas o reclamos, el usuario habrá de facilitar las informaciones relacionadas con el evento que haya originado la no conformidad con el servicio, siendo estos un medio de agilización del análisis y respuestas al usuario, más no una obligación para la recepción de la sugerencia, queja o reclamo.

- Tipo de Ticket: especificar si corresponde a una Incidencia, Requerimiento o Cambio
- Número de Ticket: corresponde al número del ticket relacionado a la no conformidad del servicio recibido.
- Fecha del Evento: colocar la fecha en que ocurrió el evento.
- Descripción: aportar todo el detalle de información de la no conformidad del servicio.

D) Cuadro de los tiempos de respuesta por tipo

Tipo	Tiempo de atención
Sugerencia	10 días laborables
Quejas	05 días laborables
Reclamaciones	08 días laborables