



BANCO CENTRAL DE COSTA RICA
DIVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**III ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DEL SINPE**

INFORME DE RESULTADOS



Enero 2010



BANCO CENTRAL DE COSTA RICA

**III ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE
LOS CLIENTES DEL
SINPE**

INFORME DE RESULTADOS

Resumen Ejecutivo

La evaluación anual de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) surge como una iniciativa de la División de Servicios Financieros concebida con el propósito de conocer nuestro desempeño en el desarrollo del Sistema de Pagos y a su vez como instrumento que nos permita enfocar nuestros recursos en la mejora continua de procesos a partir de la identificación de las necesidades y de la percepción de la calidad que tienen los clientes de los servicios que les brinda el SINPE.

En el presente estudio, al igual que en años anteriores (mayo de 2003 y noviembre 2007), se utilizó la “Metodología para la Medición de la Calidad del Servicio en el BCCR: Niveles de Satisfacción de los Clientes”.

La población objeto del estudio la constituyeron las 70 entidades asociadas al SINPE, de las cuales 48 (69%) respondieron la encuesta, no obstante, debe destacarse que la participación de estas 48 entidades en el 2009 representa un 98% del total de transacciones (enviadas y recibidas) del SINPE.

A partir de la determinación de las necesidades de nuestros clientes se logró identificar que las dimensiones de calidad más importantes asociadas al servicio brindado por el SINPE son: Oportunidad / Tiempo de Respuesta, Servicio, Funcionalidad del Sistema, Seguridad, Eficiencia, Comunicación y Satisfacción General y éstas se evaluaron por medio de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”.

Distribuidos en cada una de las dimensiones de calidad se evaluaron un total de 66 ítems de satisfacción elaborados a partir de la identificación de las necesidades de los clientes. En general, los clientes mostraron un buen nivel de satisfacción en todas las dimensiones de calidad.

Del total de los 66 ítems evaluados, 1 fue catalogado como deficiente, 18 fueron calificados en un rango entre 74% y 79% considerado como aceptable, 40 entre 80% y 90% clasificado como bueno y los restantes 7 obtuvieron calificaciones entre 90% y 93% lo que significa que un 11% de los ítems fueron calificados como excelentes.

La dimensión “Seguridad” se posicionó como la mejor calificada por los asociados, alcanzó la nota más alta (90%) considerada como excelente, lo cual es considerado un aspecto muy positivo pues en los últimos dos años muchos de los esfuerzos han estado orientados a este aspecto.

La dimensión “Satisfacción General” ocupa la segunda posición con la calificación más alta de 88%, seguido por las dimensiones “Comunicación” y “Funcionalidad del Sistema” con un 84% cada una, “Eficiencia” y “Servicio con un 83% cada una y finalmente “Oportunidad y Tiempo de Respuesta” que obtuvo la calificación más baja (78%) la cual, sin embargo de acuerdo con los criterios de evaluación se considerada como aceptable.

Las dimensiones “Oportunidad y Tiempo de Respuesta” y “Eficiencia” son las que presentan las mayores oportunidades de mejora. Dentro de éstas dimensiones, los ítems relacionados con la frecuencia de interrupciones del sistema, los tiempos de ingreso al sistema, la comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema y los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios. Adicionalmente al igual que en las evaluaciones anteriores las tarifas de suscripción siguen representando una oportunidad de mejora para el sistema.

Entre los asociados muestran un buen grado de satisfacción con los servicios de liquidación en tiempo real y liquidación neta. No obstante, los servicios de Sinpe Web aún representan una importante oportunidad de mejora para el sistema.

Los sectores menos satisfechos con el sistema son las operadoras de pensión y las instituciones gubernamentales, los sectores menos satisfechos son los bancos privados y las mutuales y cooperativas.

En los resultados de cada una de las dimensiones de la calidad analizadas en este informe se incluyen los comentarios (textuales) que realizaron los encuestados. Se incluyen las recomendaciones y conclusiones y anexos con aspectos relevantes tales como las citas textuales de los incidentes críticos.

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Aplicación Metodológica	2
2.1. Alcance	2
2.2. Servicios analizados	2
2.3. Población	3
2.4. Selección de clientes para determinar los incidentes críticos	4
2.5. Elaboración de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”	5
2.6. Criterios para la interpretación de los resultados	6
2.7. Estrategia para aplicar la encuesta	6
2.8. Distribución y recepción de encuestas	6
3. Análisis de la información	7
3.1. Resultados Generales de la Encuesta	7
3.2. Resultados por dimensiones de la calidad	7
3.2.1. Oportunidad y Tiempo de Respuesta	8
3.2.2. Servicio	11
3.2.3. Funcionalidad del Sistema	13
3.2.4. Seguridad	15
3.2.5. Eficiencia	16
3.2.6. Comunicación	18
3.2.7. Satisfacción General	19
3.3. Resultados por sector	19
3.3.1. Oportunidad y tiempo de respuesta	19
3.3.2. Servicio	20
3.3.3. Funcionalidad del Sistema	21
3.3.4. Seguridad	22
3.3.5. Eficiencia	22
3.3.6. Comunicación	23
3.3.7. Satisfacción General	24
3.4. Ítems que presentan las mayores oportunidades de mejora	25
3.4.1. Frecuencia de interrupciones del servicio	25
3.4.2. Comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema.....	26
3.4.3. Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema	27
3.4.4. Tarifas de suscripción	28
3.4.5. Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	30
4. Conclusiones.....	31
5. Acciones de Mejora	33
6. Anexos.....	34

Informe de Resultados

III Encuesta de Satisfacción de los Clientes del SINPE

División de Servicios Financieros – BCCR

Año 2009

1. Introducción

Toda institución cuya actividad principal gira en torno a la prestación de servicios debe estar en posición de brindar satisfacción a sus clientes en términos de la rapidez del servicio, la agilidad en el trámite, la sencillez de los procedimientos, entre otros aspectos no menos importantes.

En este contexto, uno de los valores organizacionales que tiene gran relevancia para el Banco Central de Costa Rica (BCCR), lo es el “servicio al cliente”, ante el cual, la organización ha asumido un serio compromiso a través de la adopción de modelos de excelencia en la gestión, con el objetivo de lograr una mejora continua en todos sus procesos.

Por esta razón, la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, mediante el artículo 13 de la Sesión 5119-2002, instruyó a la administración a realizar una evaluación periódica de los servicios que presta la institución por medio del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE). Con este propósito el BCCR realiza cada dos años una encuesta de satisfacción al cliente entre los usuarios de las entidades asociadas. Al respecto, el artículo 11 del Reglamento del Sistema de Pagos dispone lo siguiente:

“Los asociados deberán evaluar cada dos años la calidad de los servicios recibidos del SINPE, con el fin de promover el mejoramiento continuo del sistema. La evaluación se efectuará de conformidad con los lineamientos definidos en las normas complementarias respectivas y sus resultados serán presentados a la Gerencia del BCCR y a la gerencia de todos los asociados”.

El presente estudio se realizó durante el cuarto trimestre del año 2009 con el fin de dar cumplimiento a esta disposición, y dar a conocer a todas las entidades asociadas a este sistema, la información respectiva relacionada con el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios del SINPE.

Al igual que en las evaluaciones realizadas en abril de 2003 y noviembre del 2007, el instrumento utilizado para recopilar la información que sustenta el estudio consistió en la elaboración y aplicación de una “Encuesta de medición de la Satisfacción del

Cliente”, para lo cual se utilizó la “Metodología para la Medición de la Calidad del Servicio en el BCCR: Niveles de Satisfacción de los Clientes”.

2. Aplicación Metodológica

2.1. Alcance

De acuerdo con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BCCR, el presente estudio busca realizar una evaluación con todas las entidades asociadas al sistema con el fin de conocer la percepción que tienen los clientes con respecto a la calidad de los servicios que brinda el SINPE.

2.2. Servicios analizados

Los servicios o productos objeto de evaluación por parte de los clientes, en términos generales, corresponde a todos los servicios de movilización de fondos y valores ofrecidos a través de la plataforma del SINPE, así como los servicios de apoyo como: la administración de la seguridad, soporte, atención de usuarios, capacitación y otros que complementan los servicios financieros.

La responsabilidad por la ejecución de estos servicios recae primordialmente sobre los siguientes procesos del Departamento de Sistema de Pagos:

- **Reglamentación y Normativa:** responsable de emitir y actualizar el marco normativo de los servicios del SINPE, la coordinación con el Comité de Normas y Procedimientos, la coordinación con el Comité de Avance así como la atención de reclamos que lleguen a plantear las entidades o bien los usuarios en relación con incumplimientos de la normativa.
- **Centro de Operaciones (COS):** encargados del adecuado funcionamiento y operación del SINPE, monitoreo del sistema, la atención de usuarios, gestión de las solicitudes de soporte y mejoras realizadas por los clientes y otras.
- **Vigilancia:** responsable de velar por la seguridad y eficiencia del Sistema de Pagos, promover la utilización de los servicios por parte de las entidades asociadas y vigilar por la atención de los riesgos inherentes al sistema.
- **Divulgación:** encargados de la capacitación de los usuarios en el uso del sistema, elaboración del material de divulgación

relacionado con el SINPE, publicación de la ayuda en línea (guía de usuarios) para la utilización de los diferentes servicios.

Asimismo, se evalúan algunos aspectos relativos al **Departamento de Ingeniería de Software del SINPE**, que es el responsable técnico de la conceptualización, diseño, desarrollo e implementación de los nuevos servicios y funcionalidades del SINPE, así como del mantenimiento, mejoras y soporte de la plataforma del SINPE; además, le corresponde la administración, mejora y soporte de la red de telecomunicación del sistema.

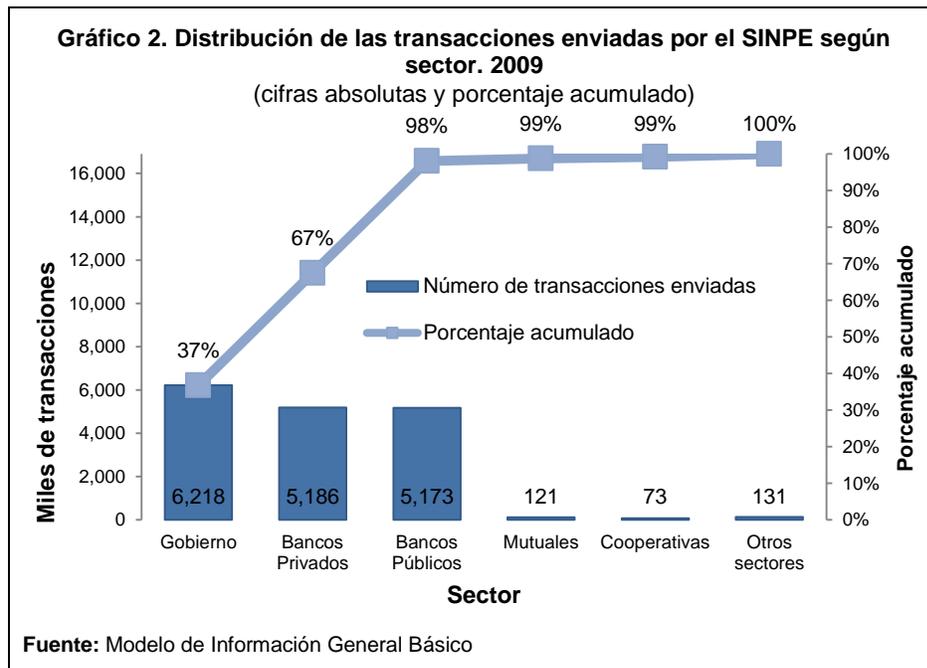
2.3. Población

La población objeto del estudio está conformada por la totalidad de las entidades asociadas al SINPE que corresponde a 70 participantes a la fecha del estudio. Dado el tamaño de la población se consideró conveniente aplicar la evaluación a la totalidad de los participantes.

El gráfico 1 muestra la distribución de esta población según el sector.



La importancia de cada uno de estos sectores, de acuerdo con el volumen transado puede observarse en el gráfico 2, donde se presenta la cantidad de transacciones enviadas para cada uno de estos sectores durante el 2008. Se destaca que aproximadamente un 98% de las transacciones son enviadas en orden de importancia por los sectores: Gobierno, Bancos Privados y Bancos Públicos.



Las instituciones gubernamentales que representan el 13% de las entidades asociadas al SINPE, envían un 37% de las transacciones, seguido por los bancos privados y públicos con un 31% cada uno, el porcentaje acumulando entre estos tres sectores un 98% del total. El resto de entidades participantes en el SINPE, que representan un 63%, efectúan menos de un 2% del total de transacciones.

2.4. Selección de clientes para determinar los incidentes críticos

Los incidentes críticos se refieren a aquellos aspectos que para los clientes del SINPE, en este caso, constituyen un elemento de interés con relación al servicio brindado y del cual se tienen ciertas necesidades o exigencias para que éste tema en particular, se le brinde con la mejor calidad posible.

Para la determinación de los incidentes críticos del SINPE, de acuerdo con la metodología propuesta, se seleccionó una muestra aleatoria de usuarios de las entidades asociadas al SINPE. Para seleccionar la muestra se empleó un listado de usuarios generado a partir de la información contenida en el servicio Administración de Esquemas de Seguridad (AES).

Para estos efectos, a los usuarios seleccionados se les envió un formulario vía correo electrónico explicándoseles el objetivo del trabajo, donde se les solicitó la identificación de 5 a 10 aspectos positivos y negativos de los servicios recibidos, según su percepción.

En total se seleccionaron 59 usuarios de diversas entidades asociadas, con una tasa de respuesta del 66%. Resultado de este proceso, se recopilaron 311 incidentes, de los cuales 161 de ellos se refieren a aspectos positivos y los restantes a criterio de los entrevistados constituyen oportunidades de mejora para el sistema. El detalle se presenta en el anexo 1.

2.5. Elaboración de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”.

Con base en la información recibida sobre incidentes críticos, se elaboraron los ítems de satisfacción, que finalmente conformaron la “Encuesta de Satisfacción del Cliente” (anexo 2).

El análisis, clasificación y determinación de los incidentes críticos determinó que las dimensiones de la calidad utilizadas en las evaluaciones del 2003 y 2007 siguen teniendo vigencia, razón por la cual dichas dimensiones se mantuvieron en la presente evaluación.

A pesar de mantenerse las dimensiones de calidad utilizadas en las evaluaciones anteriores, los ítems de satisfacción que componen cada dimensión, sufrieron algunas modificaciones dado los nuevos temas de interés señalados por nuestros usuarios, razón por la cual, fue necesario excluir e incluir algunos ítems en cada una de las dimensiones.

Las dimensiones de calidad resultantes del proceso son las siguientes:

- **Oportunidad/Tiempo de respuesta:** grado en que las distintas áreas del SINPE, reaccionan con prontitud a los requerimientos del cliente y brindan el servicio en un tiempo razonable.
- **Servicio:** se refiere al nivel de servicio recibido en temas distintos al uso de la herramienta tecnológica, tales como: atención de consultas, solicitudes de pruebas, capacitación brindada, tarifas aplicada y otros.
- **Funcionalidad del sistema:** grado en que las facilidades brindadas por la plataforma tecnológica satisfacen las necesidades de los clientes.
- **Seguridad:** se refiere a todos los esfuerzos dirigidos a garantizar la integridad y confidencialidad de las transacciones y resguardar la información.
- **Eficiencia:** grado en que el sistema satisface las necesidades de procesamiento y liquidación de transacciones, así como de acceso a información de los clientes.

- **Comunicación:** grado en que las necesidades de información relacionadas con el sistema son cubiertas por el SINPE.
- **Satisfacción general:** grado en que los clientes están satisfechos en general con el servicio que reciben.

2.6. Criterios para la interpretación de los resultados

Con el fin de contar con criterios que permitan asignar una valoración tanto a las dimensiones de calidad como a los ítems de satisfacción, se presenta a continuación la tabla que resume las bandas o clases evaluativas definidas para ese propósito.

Color	Banda de Calificación	Valor
●	Excelente	Calificación $\geq 90\%$
●	Bueno	$90\% > \text{calificación} \geq 80\%$
●	Aceptable	$80\% > \text{calificación} \geq 70\%$
●	Deficiente	Calificación $< 70\%$

2.7. Estrategia para aplicar la encuesta

La encuesta se distribuyó por correo electrónico a todos los participantes, enviado por el COS y suscrito por Francisco Carvajal, director de la División de Servicios Financieros donde se explicó el alcance, el propósito y las instrucciones para su llenado. (Anexo 3).

2.8. Distribución y recepción de encuestas

El detalle de las encuestas enviadas y recibidas es el que muestra en el siguiente cuadro:

Sector	Total	Respuestas recibidas	% de respuestas
Bancos Públicos	6	6	100%
Bancos Privados	11	10	91%
Mutuales	2	2	100%
Cooperativas	7	3	43%
Financieras	6	5	83%
Operadoras de Pensiones	7	5	71%
Liquidadores Externos	4	3	75%
Puestos de Bolsa	18	10	56%
Gobierno	9	4	44%
Total	70	48	69%

3. Análisis de la información

3.1. Resultados Generales de la Encuesta

En la segunda quincena del mes de diciembre del 2009 la División de Servicios Financieros por medio del Centro de Operaciones del SINPE (COS) remitió el formulario de la encuesta a las entidades asociadas al SINPE mediante el envío de un correo a los Responsables de Servicios y Responsables, en el mismo se explicaba el objetivo de la encuesta y el proceso de evaluación llevado a cabo. Producto de esta consulta se recibieron 48 respuestas del total de 70 entidades asociadas al SINPE lo que corresponde a una tasa de respuesta del 69%, esta tasa es 15 puntos porcentuales mayor a la evaluación realizada en el año 2007.

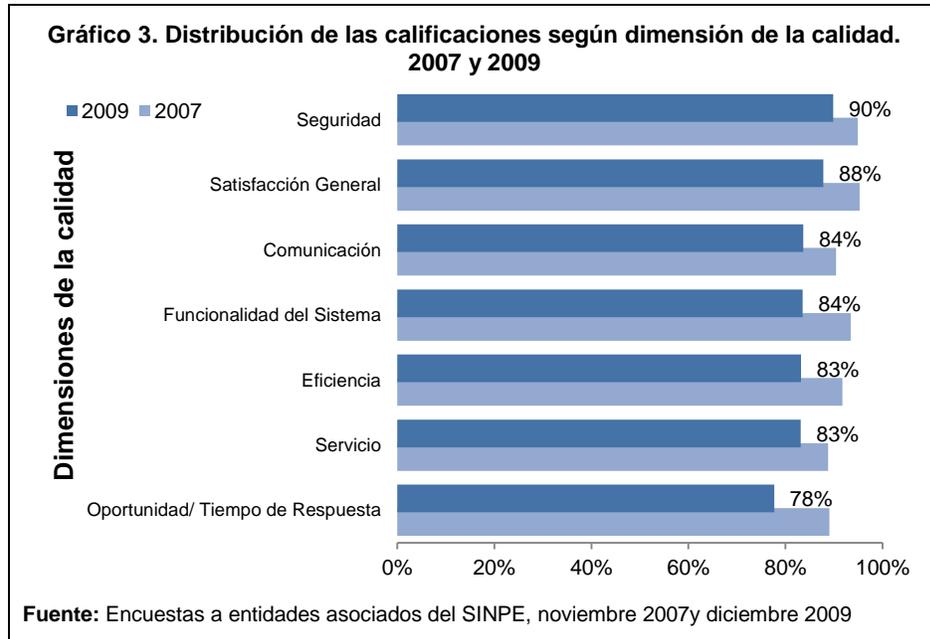
En el caso de los Bancos Públicos y las Mutuales se logró censar a la totalidad de la población de interés (100%), para los bancos privados la tasa de respuesta fue de un 91%. Las tasas de respuesta más bajas se dieron en el sector cooperativo y los puestos de bolsa con 57% y 56% respectivamente.

Es importante destacar que a pesar de haberse recibido una respuesta de sólo un 70% de los participantes, las entidades que respondieron la encuesta corresponden a aquellas con un mayor volumen transaccional en el SINPE. En este sentido, las entidades que respondieron a la evaluación tienen el 98% del volumen transaccional en el SINPE, determinado este mediante la suma del número de transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios de pago, lo cual nos permite afirmar que el nivel de respuesta recibida es muy positivo, en términos de los mayores participantes del sistema.

3.2. Resultados por dimensiones de la calidad

En general, a excepción de la dimensión de oportunidad y tiempo de respuesta que fue calificada como aceptable (78%) los usuarios del SINPE asignaron una calificación de buena a excelente en todas las dimensiones de la calidad evaluadas.

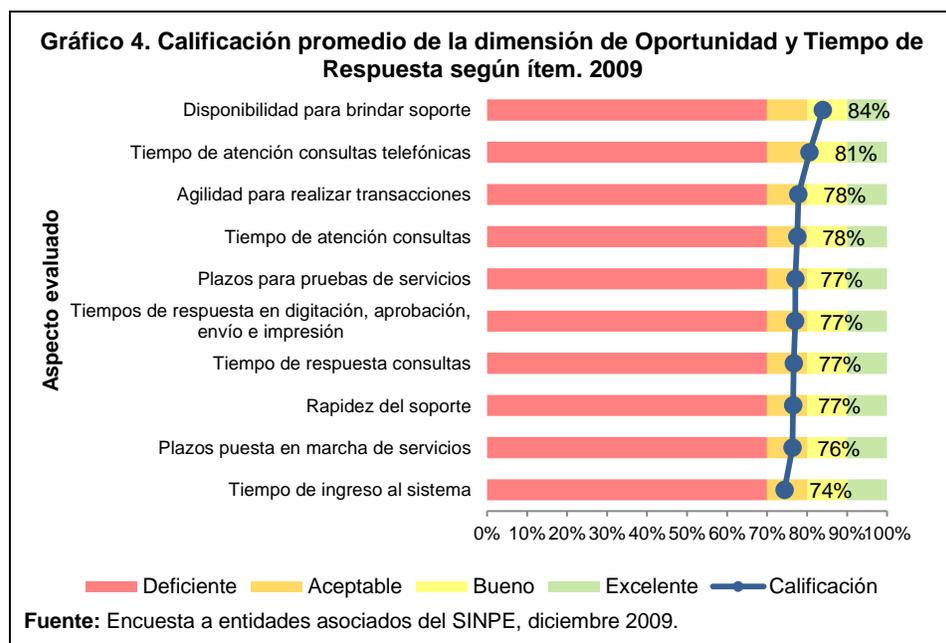
A diferencia de las evaluaciones anteriores (2003 y 2007), cuando la dimensión mejor evaluada por los asociados fue la de Satisfacción General con el sistema, en el 2009 la dimensión que obtuvo la mejor calificación fue la de Seguridad del sistema, la cual fue calificada como excelente (90%).



3.2.1. Oportunidad y Tiempo de Respuesta

Tal y como se mencionó en el punto anterior, ésta es la dimensión que presenta la mayor oportunidad de mejora para el sistema, las calificaciones de los ítems asignadas por los usuarios oscilan entre 74% 84%, siendo el promedio general de 78%.

De los diez ítems calificados en esta dimensión, dos de ellos (tiempo de atención consultas telefónicas y disponibilidad para brindar soporte) tienen una calificación considerada como buena y los restantes como aceptable.



La principal oportunidad de mejora en esta dimensión están relacionadas con funciones del Departamento de Departamento de Ingeniería de Software del SINPE, específicamente los tiempos de respuesta en el proceso de ingreso al sistema y la razonabilidad del tiempo de las solicitudes de prueba para la puesta en marcha de nuevos servicios.

De esta dimensión se evaluaron tres aspectos desagregando por tipo de servicio: tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión, tiempos de respuesta en las consultas de información y la agilidad con que se realizan las transacciones en el sistema.

En términos generales, en los tres aspectos evaluados los asociados califican como bueno el desempeño de los servicios de liquidación en tiempo real y liquidación neta, como aceptable en los servicios de anotación en cuenta, mercados (CAF y MIL) y numerario y como deficiente en Sinpe Web (Monex y AES).

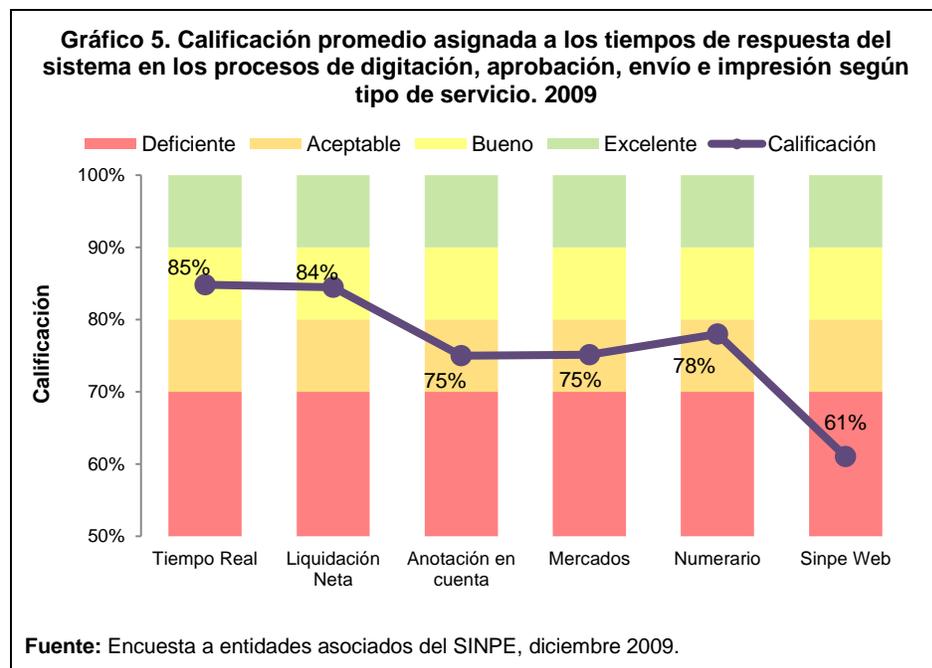
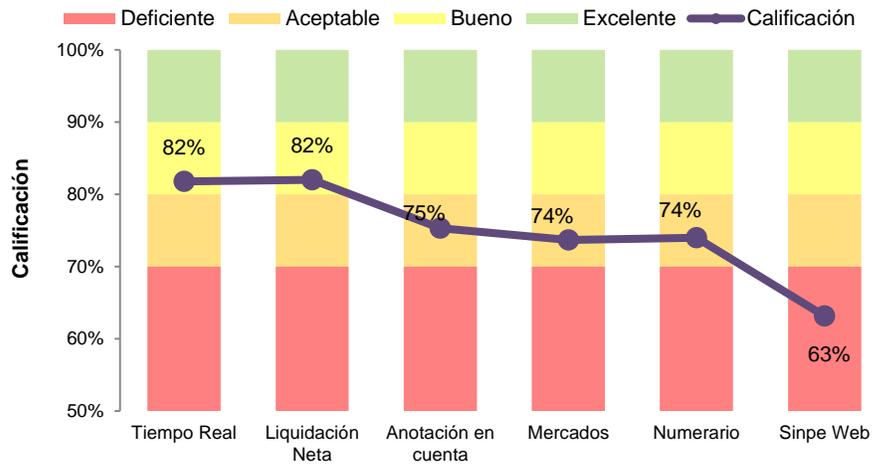
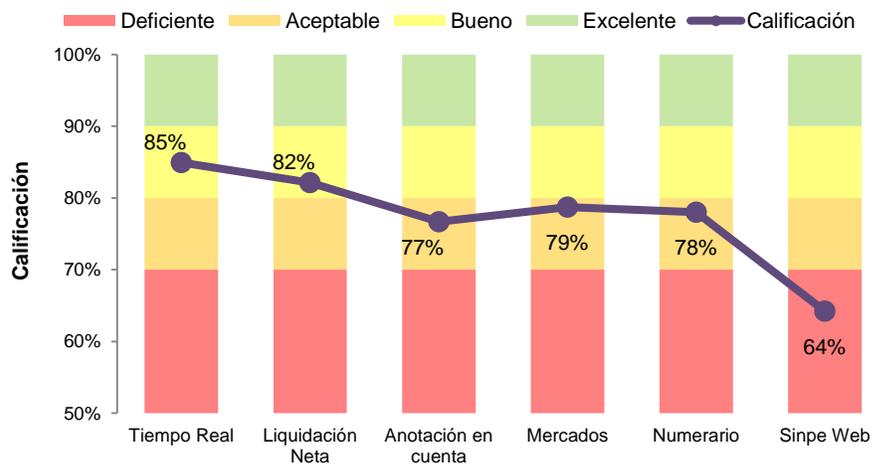


Gráfico 6. Calificación promedio asignada a los tiempos de respuesta del sistema en las consultas de información según tipo de servicio. 2009



Fuente: Encuesta a entidades asociados del SINPE, diciembre 2009.

Gráfico 7. Calificación promedio asignada a la agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE según tipo de servicio. 2009



Fuente: Encuesta a entidades asociados del SINPE, diciembre 2009.

Recuadro 1

Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Oportunidad y Tiempo de respuesta

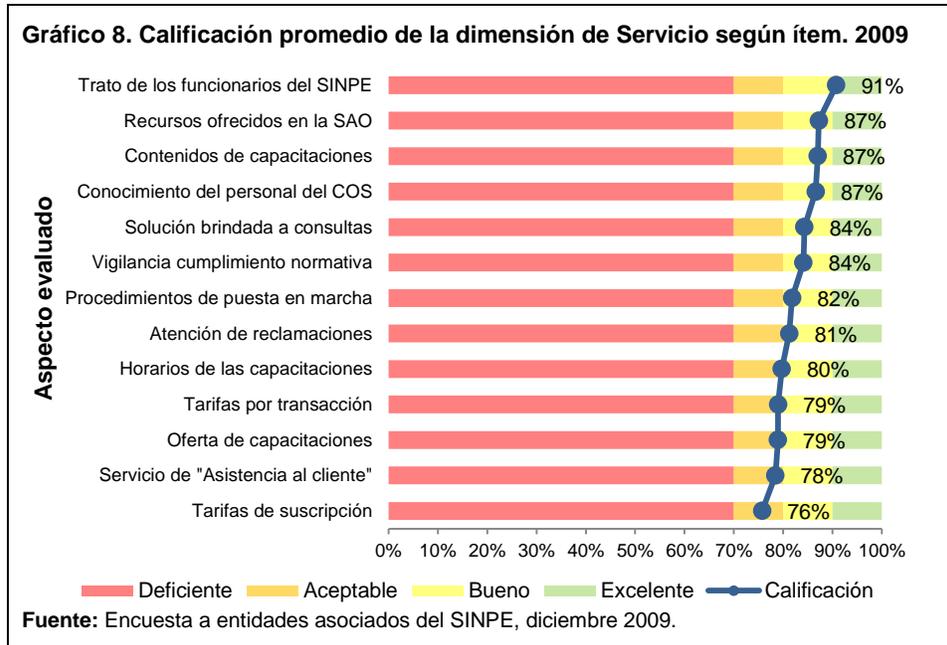
- En algunas opciones el sistema se vuelve muy lento. Por ejemplo: ingreso a los sistemas, impresión de comprobantes.
- Hemos tenido problemas en ocasiones en contacto con el COS, así como largos tiempos para la resolución de problemas.
- En los últimos 2 o 3 meses el servicio en cuanto a eficiencia y eficacia del COS se ha deteriorado en forma alarmante, no dan respuestas oportunas, no le dan importancia a los casos, las respuestas no son satisfactorias, se debe insistir constantemente para que se solventen los casos. Se pierden correos de respuestas y luego los piden de nuevo indicando que no se les envió, indican que se envío a direcciones que no se sabe de donde salen para justificarse. Hay un divorcio absoluto entre el COS y la parte técnica, esto en terminos complejos de algunos casos presentados. Creo que los funcionarios del COS hacen su mejor esfuerzo y tratan de ayudar pero tiene una barrera hasta donde pueden llegar, de ahí en adelante esta el cuello de botella mayúsculo que existe.

3.2.2. Servicio

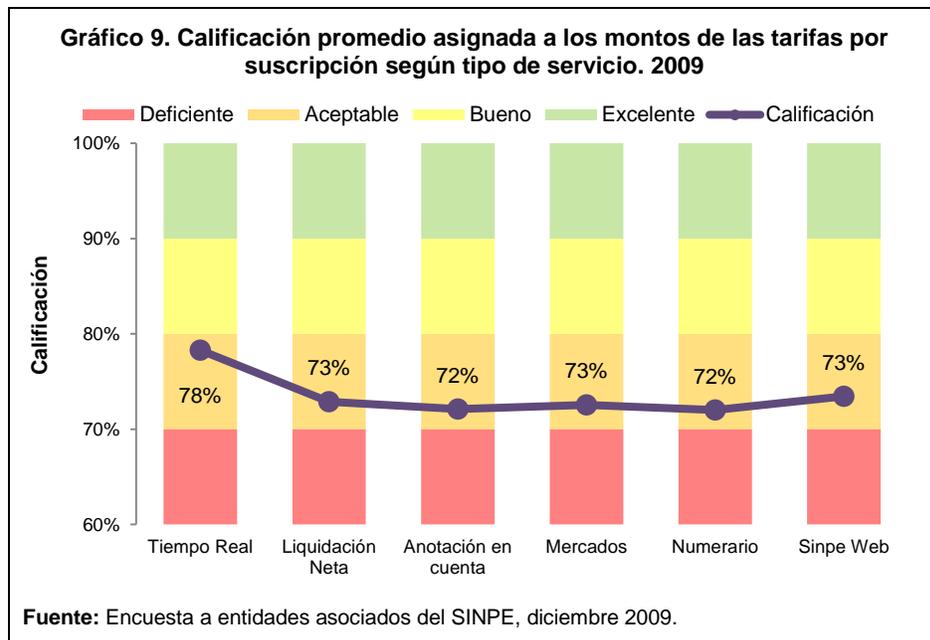
En promedio la población encuestada dio una calificación de 83% a aquellos aspectos relacionados con el “**Servicio**”. De los 13 ítems que componen esta dimensión 1 fue calificado como excelente, 8 como buenos y los restantes como deficientes.

Al igual que en las evaluaciones encuesta realizada en los años 2003 y 2007, dentro de esta dimensión el ítem que obtuvo la calificación más alta fue el trato recibido de los funcionarios del SINPE a la hora de realizar consultas (con un 91).

Asimismo, al igual que en años anteriores las tarifas siguen siendo los ítems con los que los usuarios muestran un menor grado de satisfacción, tanto las tarifas de transacción como las de suscripción fueron calificadas como aceptables (79% y 76% respectivamente). Cabe destacar que las tarifas, la frecuencia de interrupciones al servicio de Asistencia al Cliente y la cantidad y horarios de los cursos de certificación son las principales oportunidades de mejora identificadas por los usuarios. Todos estos aspectos fueron calificados como aceptables por los encuestados.

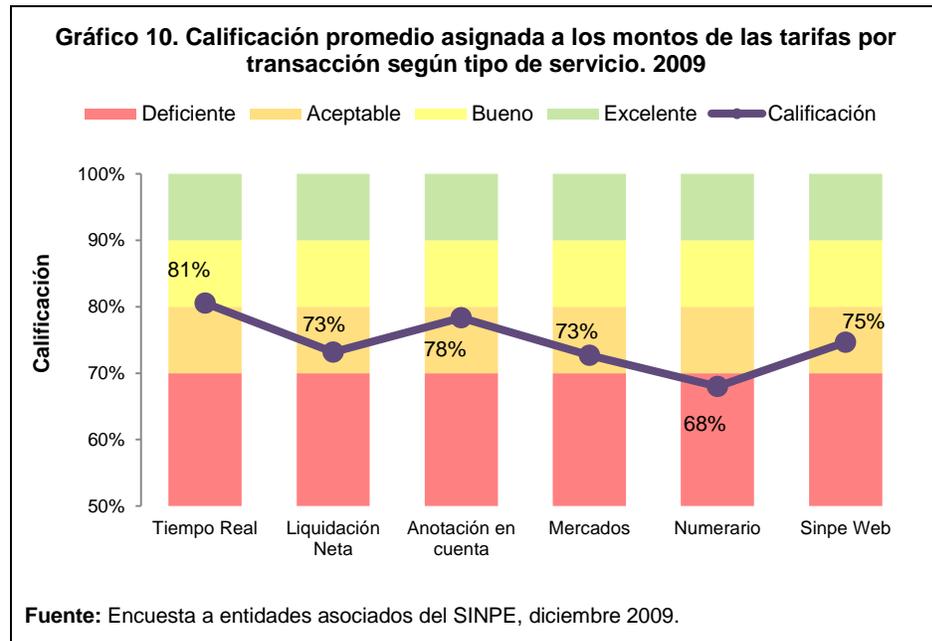


En términos generales, los asociados califican como aceptables los montos de las tarifas de suscripción en todos los tipos de servicios. Los servicios que obtuvieron la mejor calificación son los de liquidación en tiempo real.



En cuanto a las tarifas por transacción existen algunas diferencias entre tipo de servicio. Mientras los asociados le dan una calificación catalogada como buena a las tarifas por transacción en los servicios de liquidación en tiempo real, en los restantes servicios clasifican a

las tarifas como aceptables, mientras que los montos por concepto de depósitos o retiros de numerario (CAN) los consideran elevados.



Recuadro 2

Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Servicio

- Sería bueno que los costos por transacción dependieran del volumen que maneje cada entidad. Que se establecieran rangos para el cobro de las transacciones.
- Se le debe proporcionar al COS, mayores recursos técnicos para la atención y respuesta oportuna de los casos que ponemos las entidades producto de fallas técnicas en los nodos de enlace con el SINPE y demás asuntos tramitados de nuestra parte.

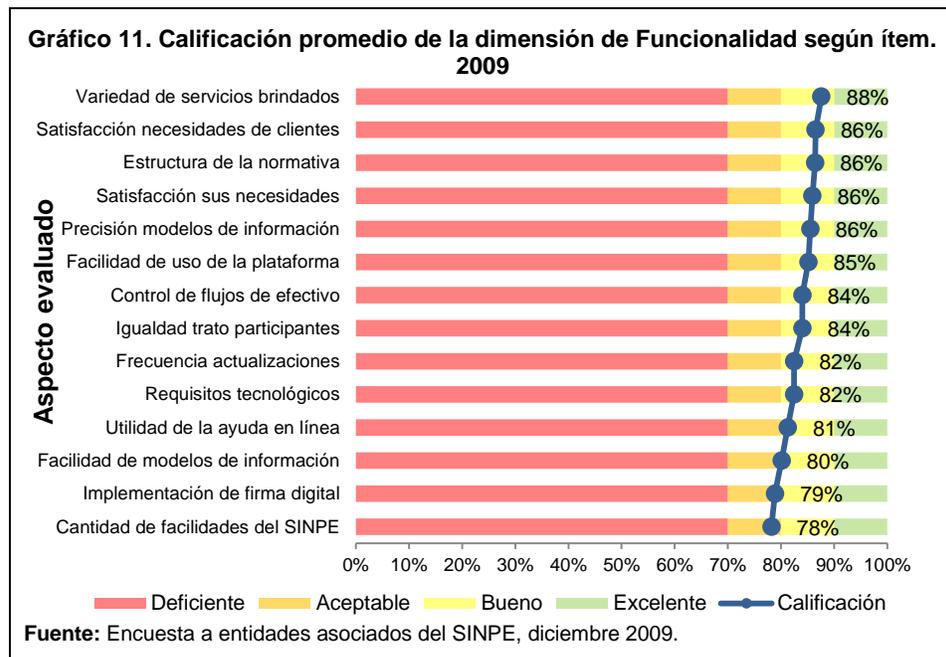
3.2.3. Funcionalidad del Sistema

En promedio la “**Funcionalidad del Sistema**” obtuvo una calificación del 84% (considerada como buena).

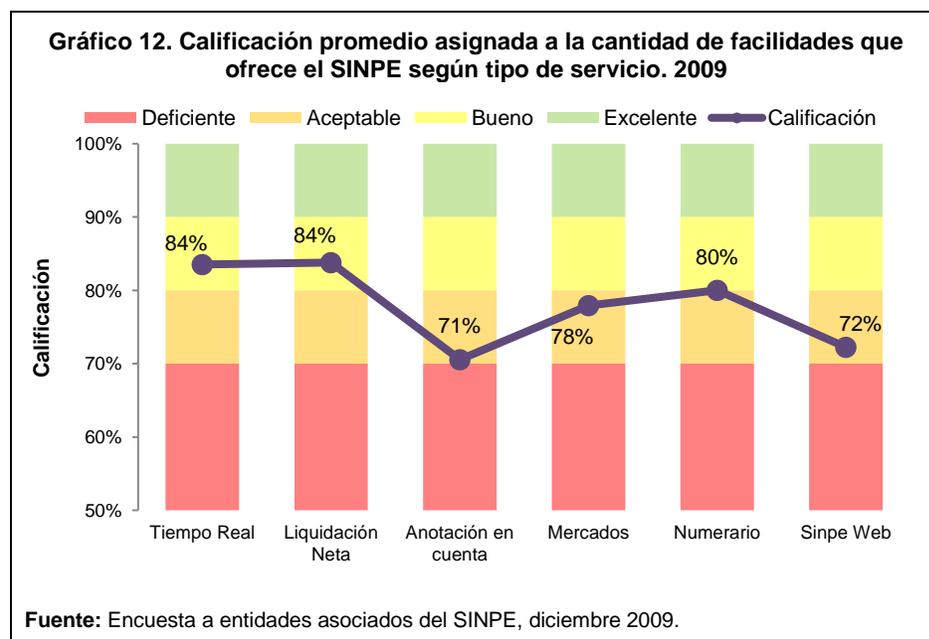
La mayoría de los ítems de esta dimensión (12 de un total de 14) obtuvieron una calificación de buena, lo cual evidencia un buen grado de satisfacción de parte de todas las entidades participantes con las facilidades que el sistema les brinda.

Las principales oportunidades de mejora en esta dimensión se presentan en los aspectos de cantidad y variedad de los servicios que brinda el SINPE y la eficacia del proceso de implementación de

firma digital, los cuales obtuvieron un calificación de 78% y 79% respectivamente.



En términos generales, los asociados al sistema muestran un alto grado de satisfacción con la cantidad de facilidades (consultas, impresión de documentos, exportación de información, otros) que ofrecen los servicios de liquidación en tiempo real, liquidación neta y Custodias Auxiliares de Numerario. Sin embargo, consideran que en los servicios de mercados y anotación en cuenta aún quedan pendientes algunas funcionalidades necesarias.



Recuadro 3

Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Funcionalidad del Sistema

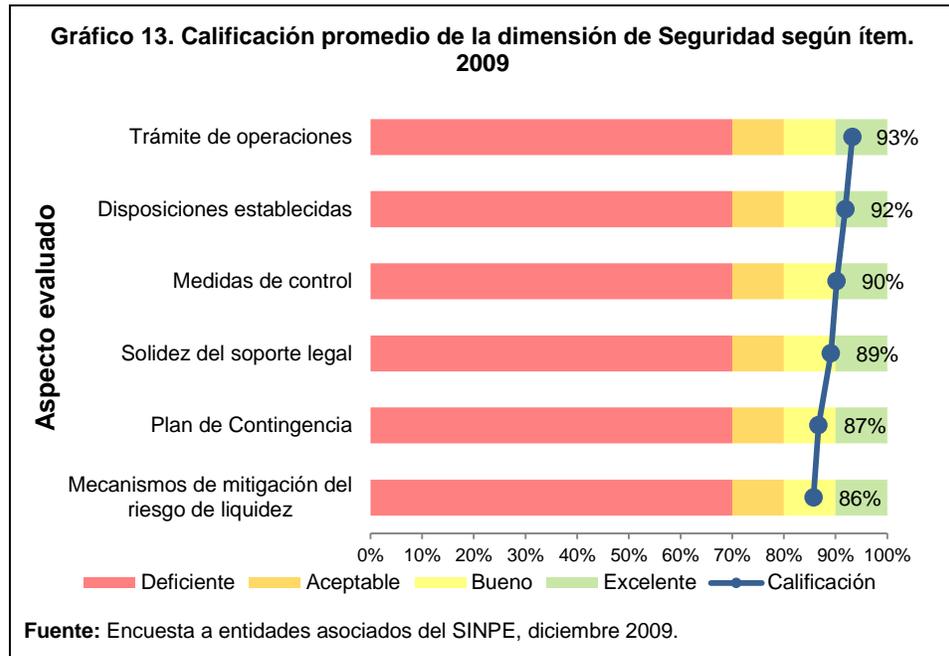
- En general, el SINPE es una herramienta muy valiosa, que ha facilitado los medios de pago, es importante que se continúe brindando información de esta plataforma al público en general.
- En mi caso yo utilizo el Monex y desde que realizaron el cambio a WEB, el monex dejó por fuera muchas de las funcionalidades que teníamos antes y la lentitud predomina en éste servicio. Considero que la forma anterior del monex nos aportaba más ventajas.
- Adjunto algunos puntos en los que consideramos se puede mejorar: 1) Establecer un mecanismo de contingencia para el pago de los vencimientos de Deuda Pública, el cual permita realizar el pago oportuna cuando se presentan inconvenientes en el sistema que los cálcula. 2) Tener mayor apertura para la facilidad de información sobre vencimientos, debido a que se establecieron mecanismos para evitar diferencias en el cálculo de títulos, los cuales no han sido implementados de acuerdo a lo acordado.

3.2.4. Seguridad

En general, los participantes del SINPE se muestran muy satisfechos con las medidas de seguridad implementadas en el SINPE. En promedio, la dimensión “**Seguridad**” alcanzó una calificación de 90% (considerada como excelente), con lo cual se posiciona como la dimensión mejor valorada por los asociados en el 2009.

De igual forma, la mitad de los ítems considerados dentro de esta dimensión son calificados como excelentes (3 de un total de 6), y los restantes como buenos.

Dentro de esta dimensión, los participantes manifestaron un alto grado de satisfacción con la posibilidad que les ha brindado el SINPE de disminuir los riesgos en el trámite de operaciones de sus clientes ofrecer una mayor seguridad y las disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información.



Recuadro 4

Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión de Seguridad

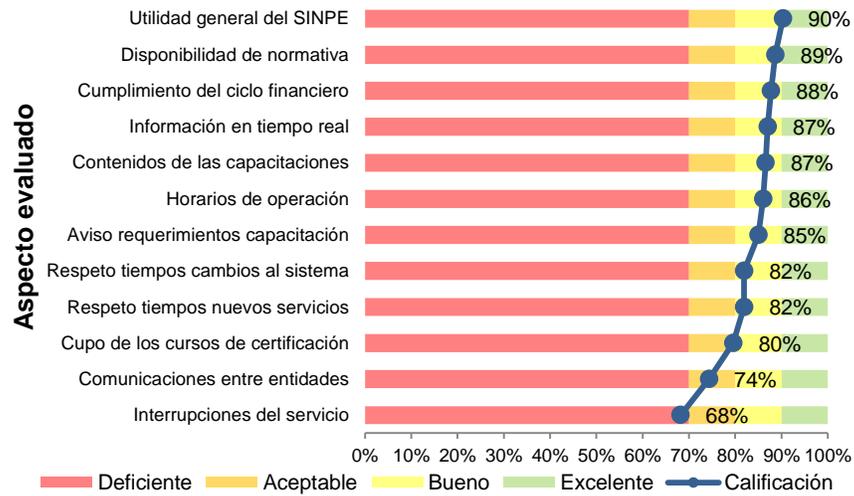
- De ser posible nos gustaría se realizara una actualización en el SINPE de manera que valide que una transacción en particular no pueda ser creada, aprobada o enviada por la misma persona. Este cambio sería de gran ayuda para nuestra entidad y creemos que también vendría a reforzar el esquema actual de seguridad del SINPE. De antemano agradecemos su valiosa ayuda.

3.2.5. Eficiencia

La calificación promedio de esta dimensión es de 83%, considerada como buena. Los asociados del SINPE identifican a la utilidad del sistema para la prestación de servicios a sus clientes de la entidad como la mayor fortaleza dentro de esta dimensión. Otro aspecto destacado es la disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios

Al igual que en la evaluación del 2007 los tres aspectos con los que los participantes se muestran menos satisfechos son la cantidad de interrupciones del servicio y la comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con los servicios.

Gráfico 14. Calificación promedio de la dimensión de Eficiencia según ítem. 2009



Fuente: Encuesta a entidades asociados del SINPE, diciembre 2009.

Recuadro 4

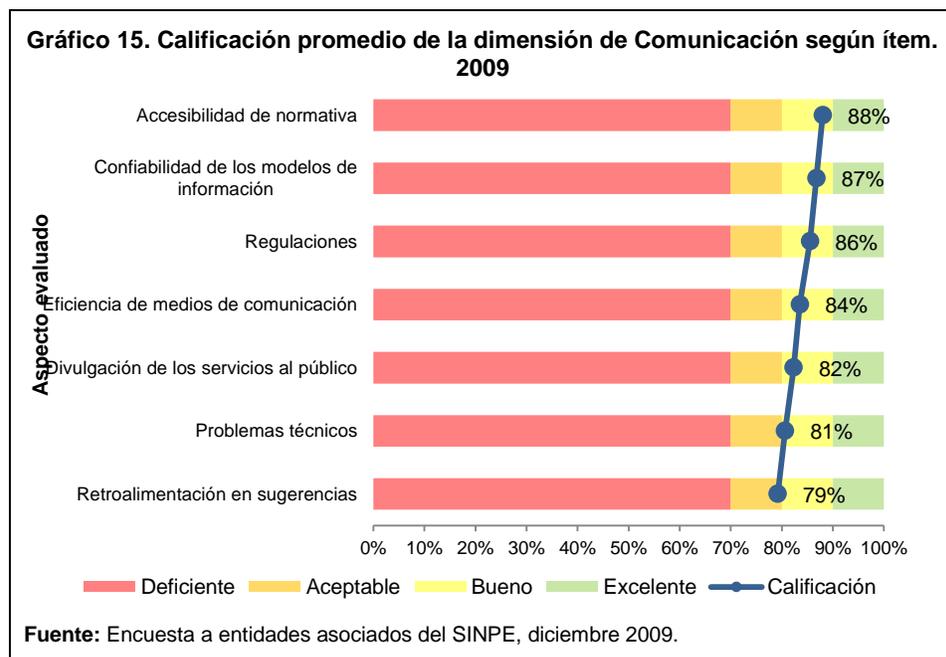
Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Eficiencia

- Considero que el SINPE se ha convertido en una herramienta de uso obligatorio en el accionar diario de nuestra entidad, sin embargo el crecimiento vertiginoso que ha tenido en los últimos años, ha propiciado que su desarrollo no vaya de acuerdo a su eficiencia en el servicio: las constantes interrupciones en el servicio, muchos problemas con liquidaciones, incumplimiento de horarios, extensiones en los períodos de liquidación y visible favorecimiento a entidades estatales, han evidenciado que aunque la herramienta y su visión son excelentes, debe cumplirse con ciertas metas de calidad y eficiencia antes de continuar ampliándola y haciéndola crecer para la tranquilidad de entidades y clientes del sistema bancario nacional.
- En los últimos 2 o 3 meses el servicio en cuanto a eficiencia y eficacia del COS se ha deteriorado en forma alarmante, no dan respuestas oportunas, no le dan importancia a los casos, las respuestas no son satisfactorias, se debe insistir constantemente para que se solventen los casos. Se pierden correos de respuestas y luego los piden de nuevo indicando que no se les envió, indican que se envió a direcciones que no se sabe de donde salen para justificarse. Hay un divorcio absoluto entre el COS y la parte técnica, esto en terminos complejos de algunos casos presentados. Creo que los funcionarios del COS hacen su mejor esfuerzo y tratan de ayudar pero tienen una barrera hasta donde pueden llegar, de ahí en adelante esta el cuello de botella mayúsculo que existe.

3.2.6. Comunicación

En relación con la dimensión “Comunicación”, los participantes se muestran muy satisfechos con el acceso fácil a la normativa, la confiabilidad de los modelos de información y la oportunidad de comunicación oficial de las regulaciones del SINPE.

Dentro de los ítems con los que los participantes se encuentran menos satisfechos se encuentran la retroalimentación por parte de los encargados sobre las sugerencias hechas para el mejoramiento del SINPE y la oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos del SINPE.



Recuadro 5

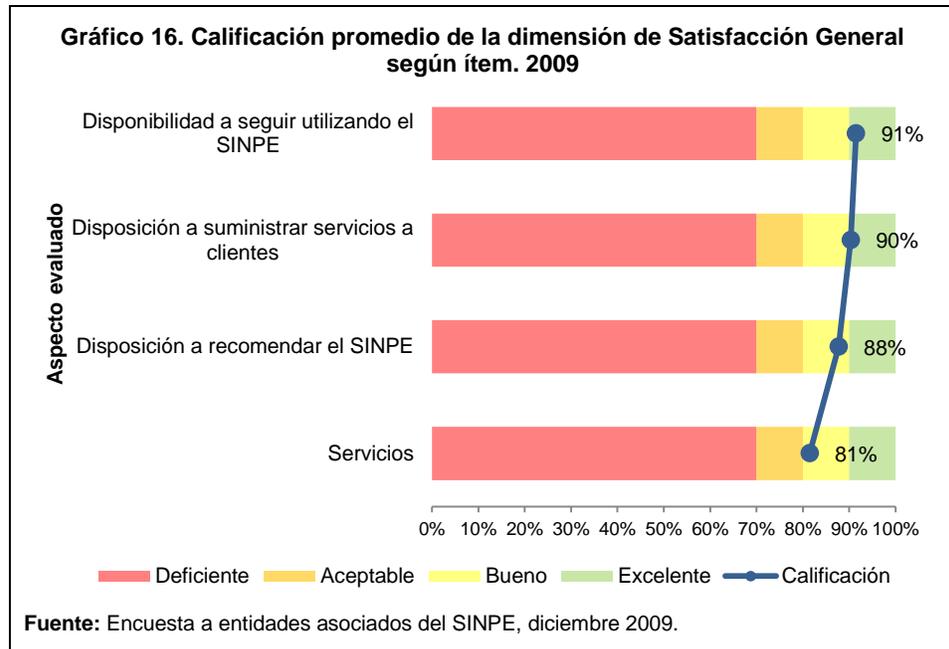
Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Comunicación

- Las serias y formales recomendaciones que las entidades hacemos sobre el sistema no son tomadas en cuenta por el BCCR. Ante los constantes fallos del sistema los tiempos de respuesta son malos. El SINPE no informa oportunamente de los problemas detectados sino que espera que las entidades les reporten las fallas. El BCCR no ofrece explicaciones por los constantes fallos del sistema de pagos. Las tarifas son impuestas no son argumentadas ante las entidades, el BCCR no presenta el estudio que justifique la imposición.

3.2.7. Satisfacción General

En términos generales, los encuestados se manifestaron satisfechos con el SINPE.

Tal y como se refleja en el siguiente gráfico, dos de los cuatro aspectos evaluados fueron calificados como excelentes y los otros dos como buenos.



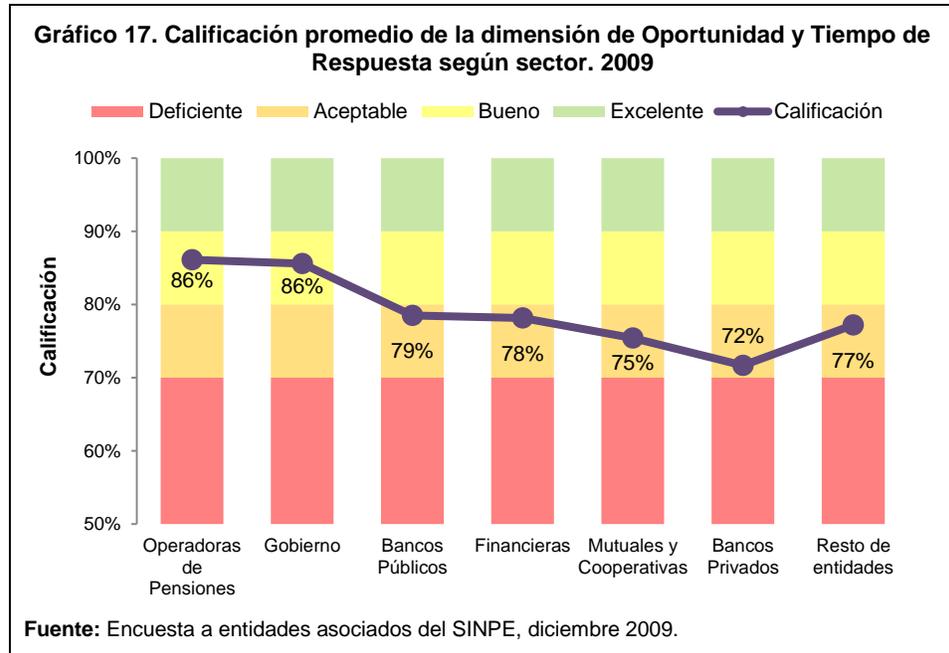
3.3. Resultados por sector

3.3.1. Oportunidad y tiempo de respuesta

En la dimensión “**Oportunidad y Tiempo de Respuesta**” únicamente los sectores de Operadoras de pensión y Gobierno asignan una calificación catalogada como buena, mientras que las cooperativas, mutuales y los bancos privados emitieron las calificaciones más bajas.

Las calificaciones más bajas asignadas por las mutuales y cooperativas corresponden a los aspectos: plazos establecidos por el BCCR para puesta en marcha nuevos servicios; tiempo de atención consultas "asistencia del servicio al cliente" y la agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE. Este último aspecto también obtuvo una baja calificación por parte de los bancos públicos

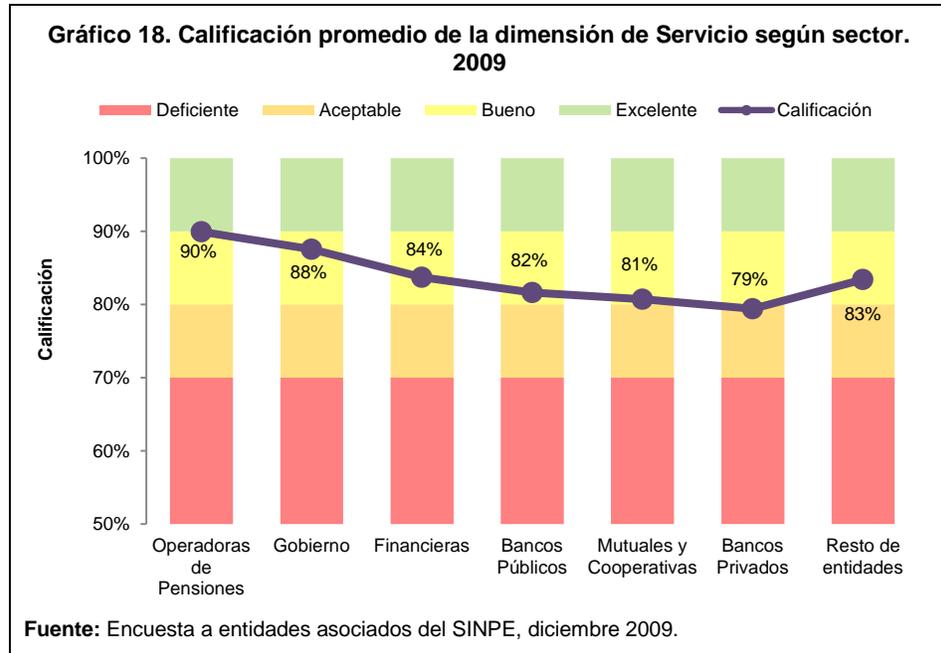
El sector que da una mayor calificación a esta dimensión son las operadoras de pensiones, quienes destacan la disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana.



3.3.2. Servicio

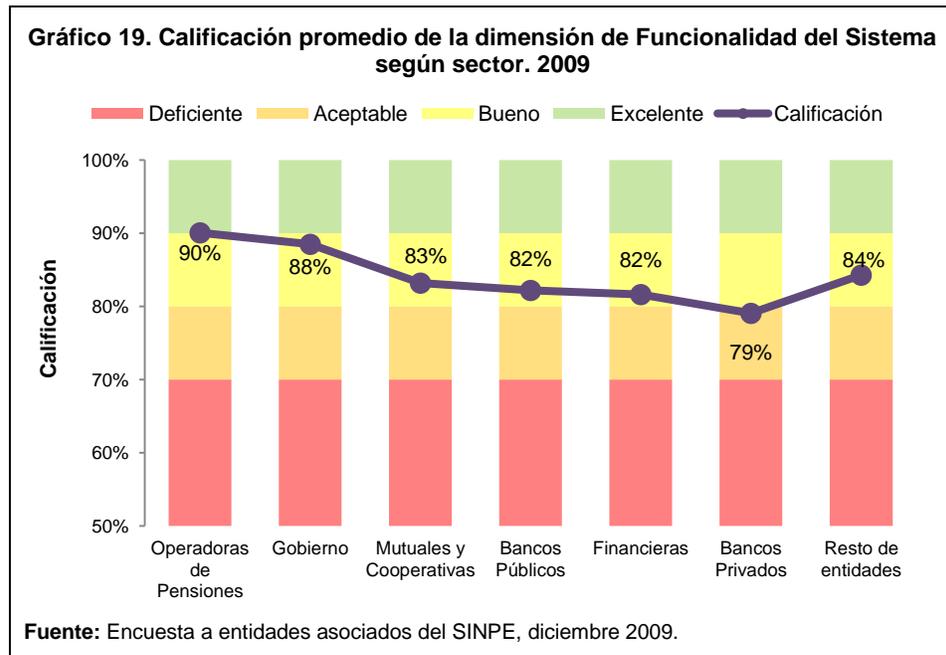
Los bancos privados, las mutuales y cooperativas son los sectores que mostraron el menor grado de satisfacción con los ítems relacionados a la dimensión “**Servicio**”. El ítem que influye en forma negativa en el caso de la percepción de los bancos privados es el de atención de casos de reclamaciones presentados al BCCR y la vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de las entidades.

Las operadoras de pensiones es el sector que se muestra más satisfecho con esta dimensión, los aspectos más destacados son el trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE y la solución brindada a las consultas relacionadas con el sistema.



3.3.3. Funcionalidad del Sistema

En lo que a “**Funcionalidad del Sistema**” se refiere todos los sectores encuestados mostraron un nivel de satisfacción catalogado como buena, con excepción de los bancos privados dieron una calificación como aceptable.



Los aspectos que tuvieron una menor nota por parte de los bancos privados se relaciona con la facilidad de uso de los modelos de

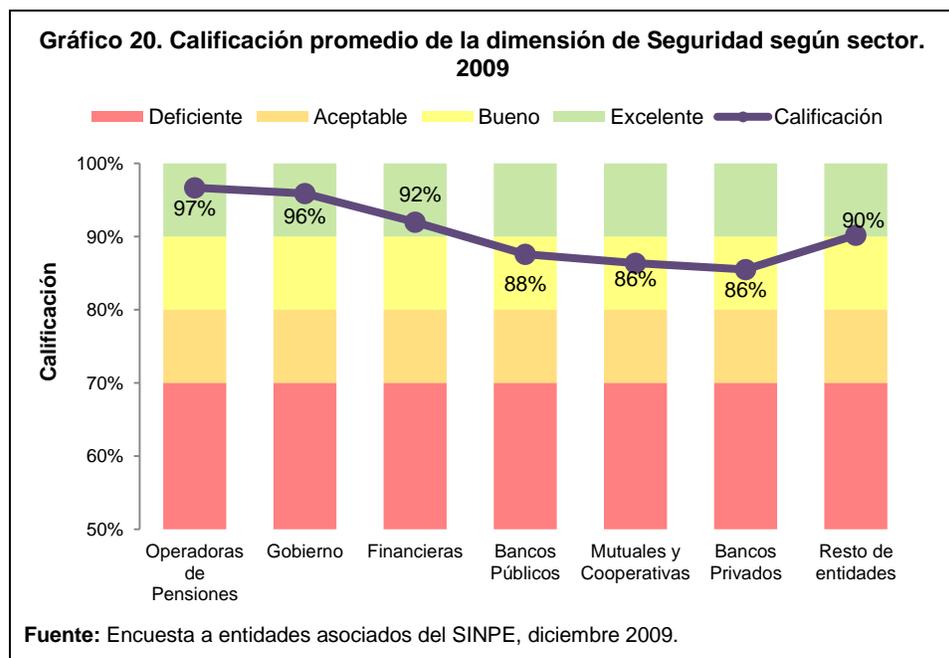
información y la eficacia en el proceso de implementación del servicio de firma digital.

Por otra parte, las operadoras de pensiones destacaron la facilidad de uso y precisión de los modelos de información, así como la igualdad de condiciones entre las entidades participantes.

3.3.4. Seguridad

En el tema de “**Seguridad**”, en términos generales, independientemente del sector hay un alto grado de satisfacción sobre esta dimensión.

El sector que da una mayor calificación a esta dimensión son las operadoras de pensiones, donde el aspecto más destacado según los mismos, son los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE y la efectividad del Plan de Contingencia. Por el contrario estos son los dos aspectos con los que los bancos privados, las cooperativas y mutuales, quienes se muestran menos satisfechos.



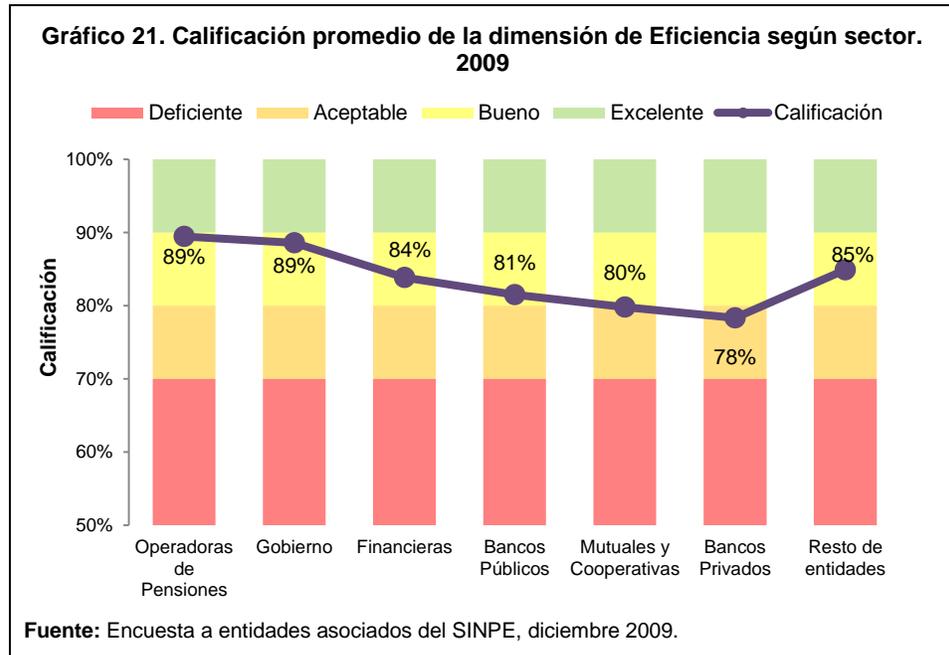
3.3.5. Eficiencia

Con excepción de los bancos privados todos los sectores dan una calificación de buena a la “**Eficiencia**”.

El aspecto con el que los bancos privados muestran un menor grado de satisfacción es con la cantidad de interrupciones que presenta el

sistema y la comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema.

En esta dimensión las operadoras de pensiones y las instituciones gubernamentales destacaron la utilidad del SINPE para la prestación de servicios de los clientes de la entidad y la disponibilidad de la normativa actualizada.

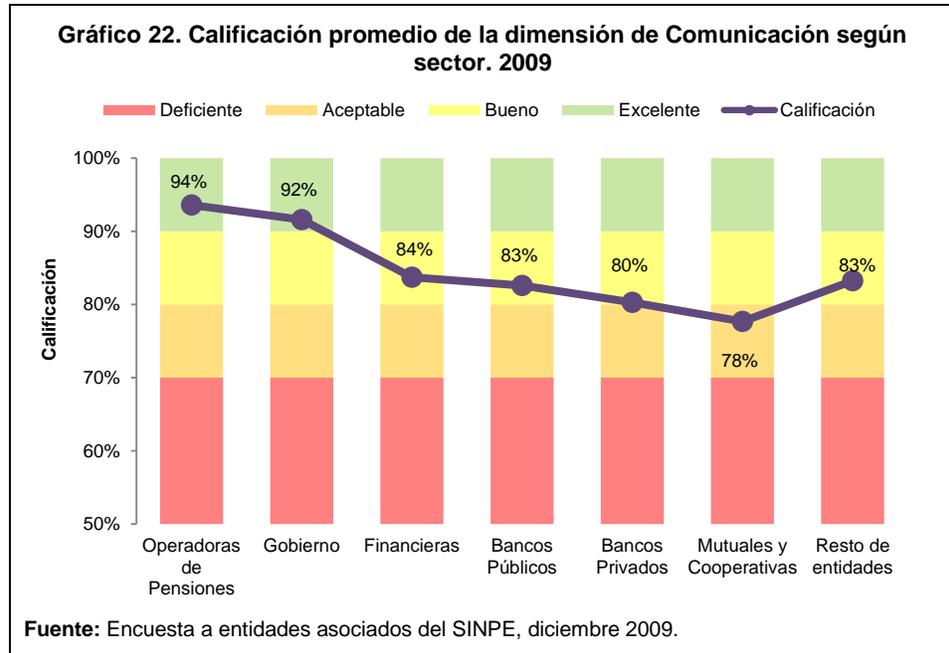


3.3.6. Comunicación

En la dimensión de comunicación se observan diferencias significativas entre las calificaciones de los sectores, mientras que las mutuales y cooperativas dan una calificación de un 78% a la dimensión de “**Comunicación**”, las operadoras de pensiones dan una calificación del 94% a esta dimensión.

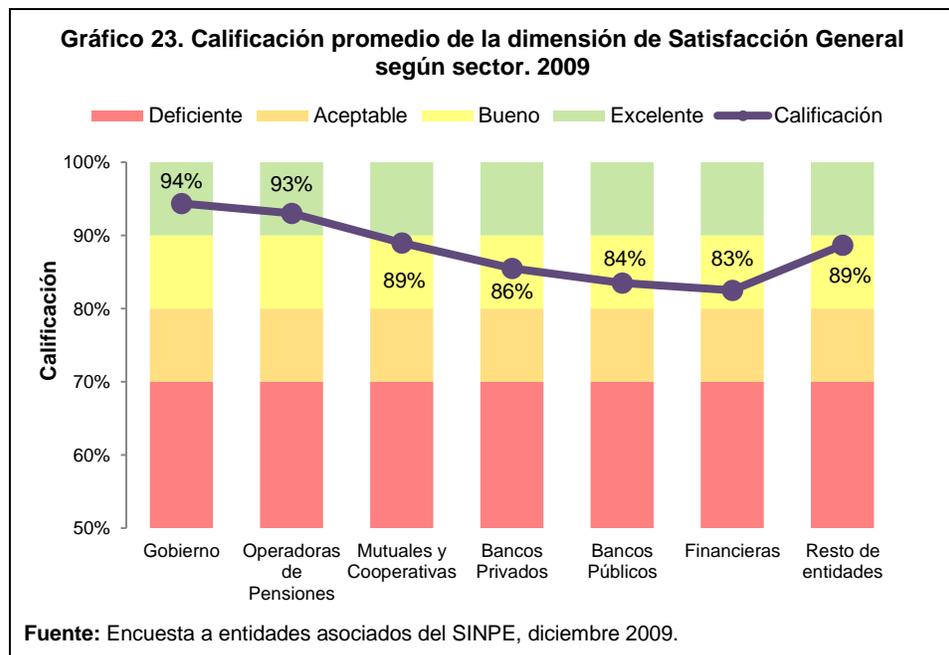
La retroalimentación cuando se realizan sugerencias y la falta de divulgación al público de los servicios del SINPE por parte del Banco Central son los aspectos con que las mutuales y cooperativas se encuentran menos satisfechos.

Por otra parte, los participantes de las Operadoras de Pensiones se encuentran muy satisfechos con oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE y la comunicación oficial de los problemas técnicos del SINPE.



3.3.7. Satisfacción General

En general todos los sectores asignan una calificación entre buena y excelente a la dimensión de “**Satisfacción General**” con el SINPE, las instituciones gubernamentales y las operadoras de pensiones son las que se muestran más satisfechos y las financieras y bancos públicos muestran un grado de satisfacción general menor.

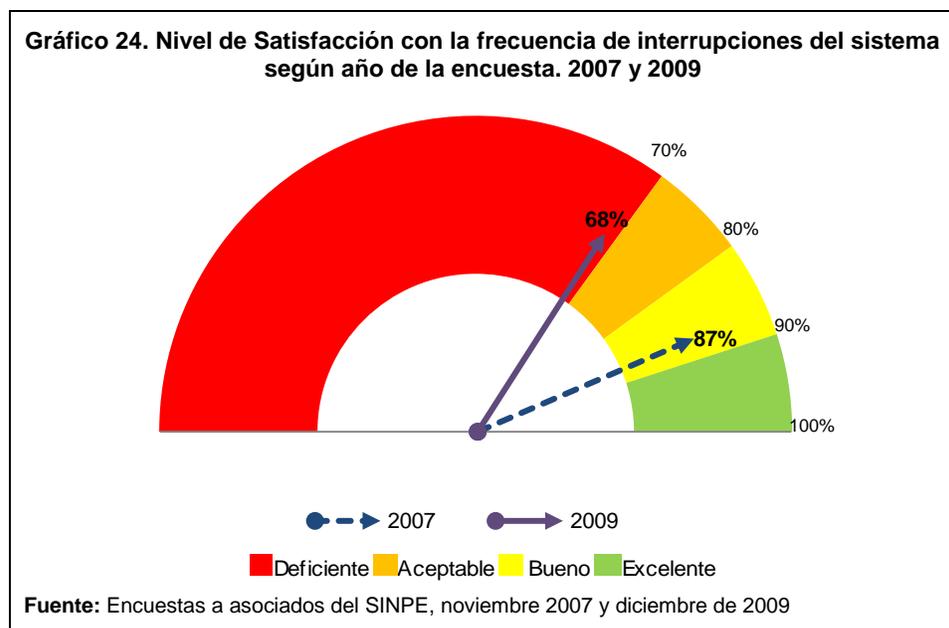


3.4. Ítems que presentan las mayores oportunidades de mejora

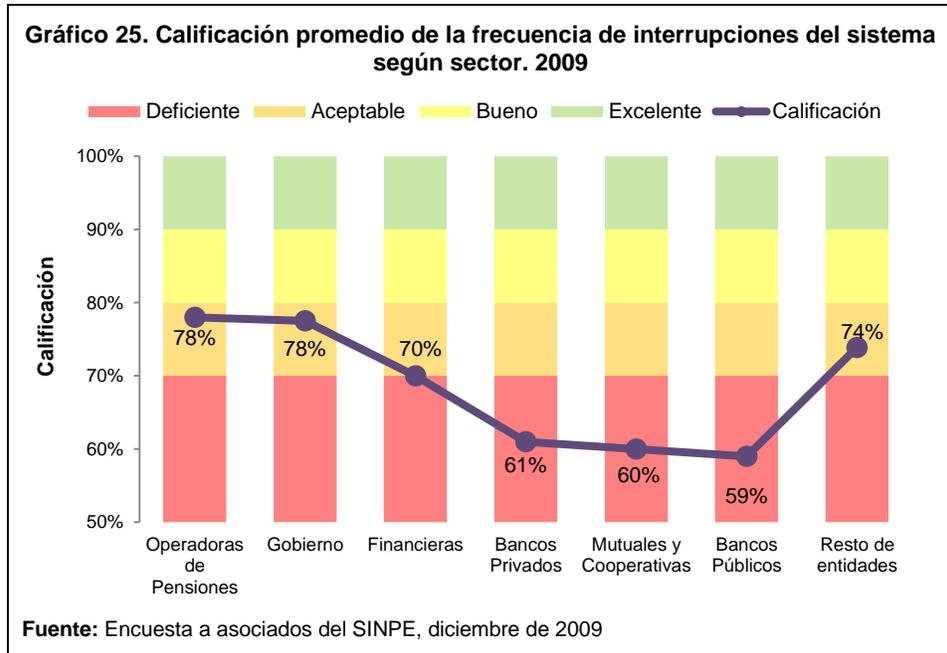
De los ítems evaluados en cada una de las dimensiones de calidad se extraen los siguientes cinco ítems que son los que presentan mayores oportunidades de mejora. De los cinco ítems seleccionados dos pertenecen a la dimensión de **Oportunidad y Tiempo de Respuesta**, dos a la de **Eficiencia** y uno a la de **Servicio**.

3.4.1. Frecuencia de interrupciones del servicio

Para el año 2009 el aspecto de *frecuencias de interrupción del sistema* es el que presenta las mayores oportunidades de mejora del Sinpe, la calificación es 68%.

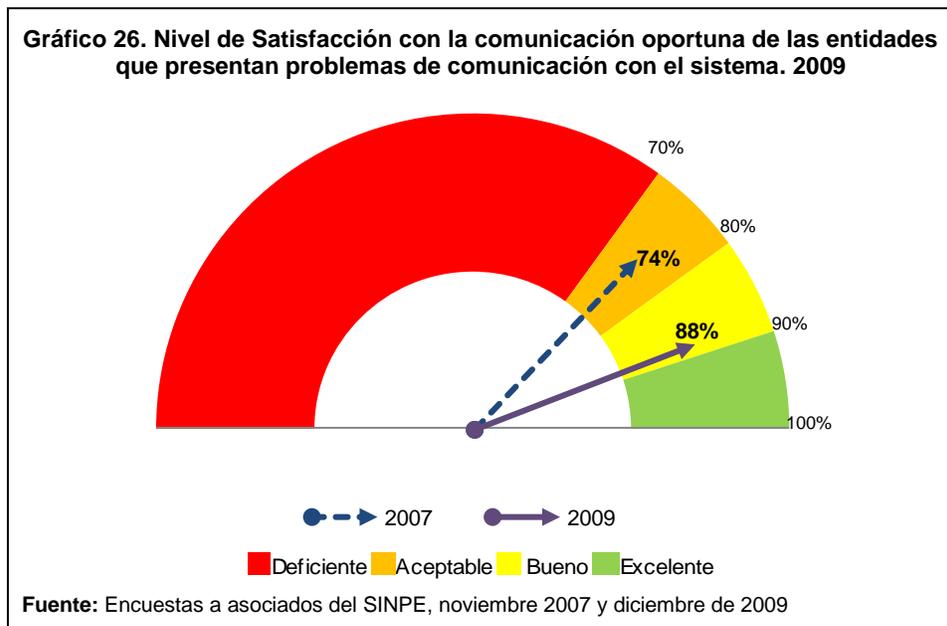


Las calificaciones asignadas por los participantes del SINPE a las tarifas por transacción son catalogadas como aceptables o deficientes. Los bancos (públicos y privados) y las mutuales y cooperativas son los que manifiestan un menor nivel de satisfacción con la frecuencia de interrupciones del sistema. Por otra parte, las operadoras de pensiones y el gobierno son los que se muestran menos críticos con este aspecto



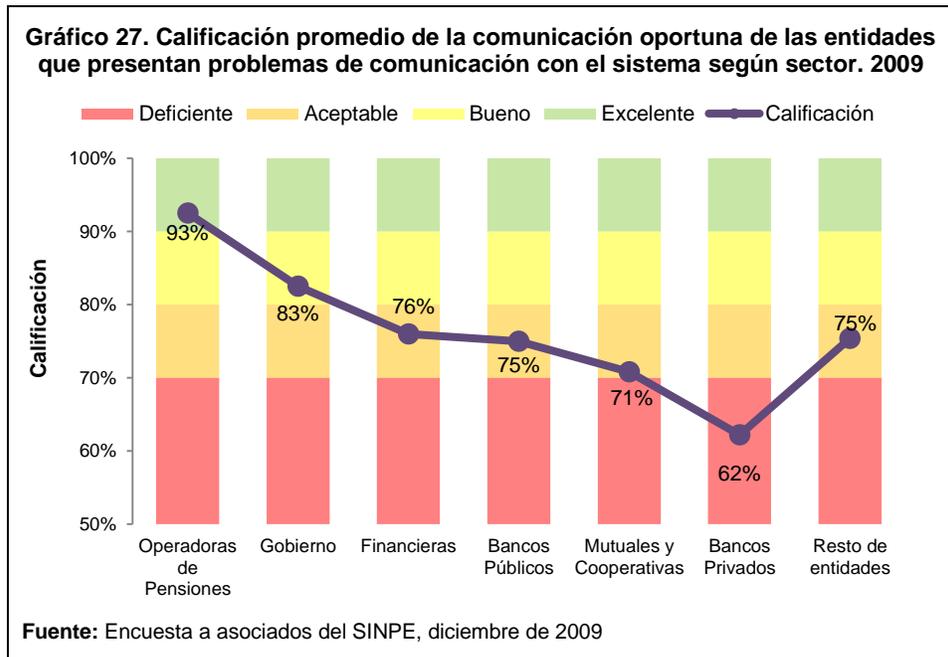
3.4.2. Comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema

En promedio, la calificación dada por los encuestados a la comunicación oportuna de las entidades con problemas de comunicación con el sistema es de un 74%, catalogada como aceptable.



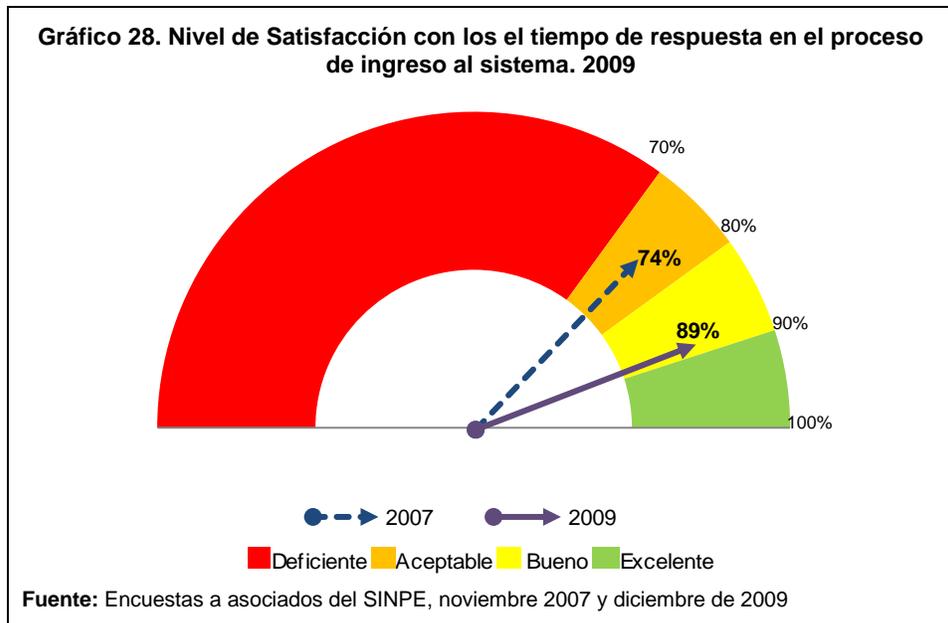
Existen diferencias significativas entre las opiniones de los diferentes sectores con respecto a este ítem, mientras que las operadoras de pensiones lo evalúan como excelente, en el otro extremo se

encuentran los bancos privados, que consideran que la comunicación es deficiente.

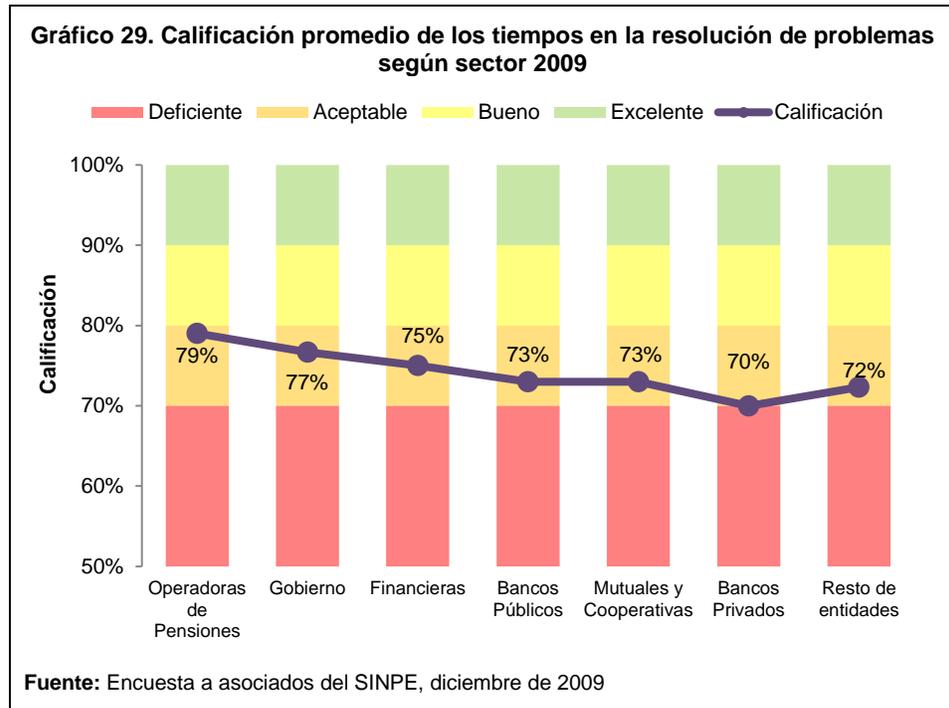


3.4.3. Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema

El tercer ítem con los que los encuestados manifestaron un menor grado de satisfacción fue con el tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema, el cual obtuvo una calificación de un 74% considerada como aceptable.



Al desagregar esta información por sector, es posible observar que todos los sectores dan calificaciones consideradas como aceptables. Los sectores que se encuentran más satisfechos son las operadoras de pensiones y gobierno y los menos satisfechos los bancos privados.

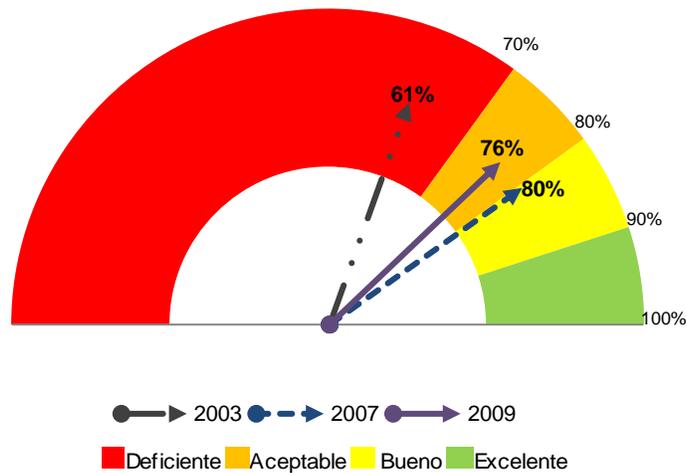


3.4.4. Tarifas de suscripción

Las evaluaciones del SINPE realizadas en los años 2003 y 2007, muestran a las tarifas establecidas para la utilización del SINPE (suscripción y transacción) como uno de los aspectos de menor satisfacción.

En esta ocasión nuevamente las tarifas de suscripción se ubicaron entre los ítems con las menores calificaciones. No obstante, tal y como se refleja en el siguiente gráfico, mientras que para el 2003 la calificación de este ítem fue catalogada como deficiente, en el 2007 como buena y en la actualidad la calificación asignada es considerada como aceptable.

Gráfico 30. Nivel de Satisfacción con las tarifas de suscripción según año de la encuesta. 2003, 2007 y 2009

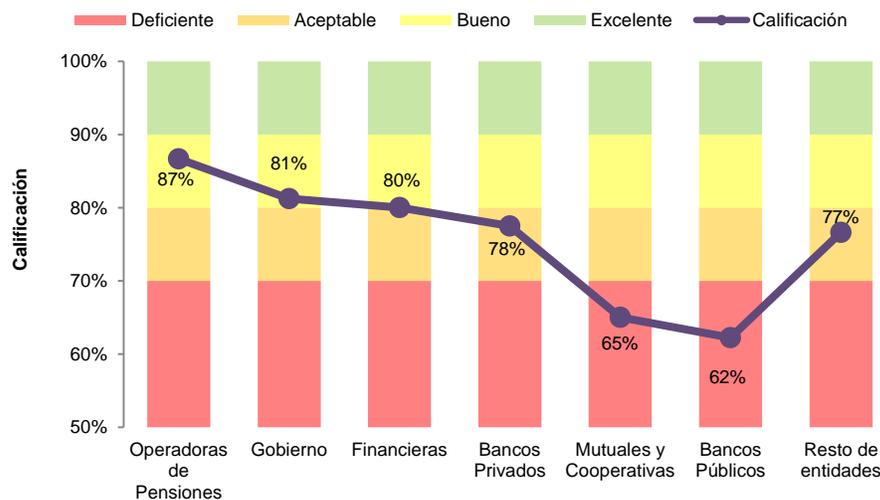


Fuente: Encuestas a entidades asociadas al SINPE mayo 2003, noviembre 2007 y diciembre 2009.

Los bancos públicos, las mutuales y las cooperativas son los sectores que se muestran menos satisfechos con las tarifas, la calificación asignada es considerada como deficiente. Por el contrario, los liquidadores externos, las operadoras de pensiones y el gobierno son los que dan una mejor calificación a las tarifas, con evaluaciones consideradas como buena.

Los servicios que son mejor calificados en el tema de tarifas de suscripción son los de liquidación bruta en tiempo real.

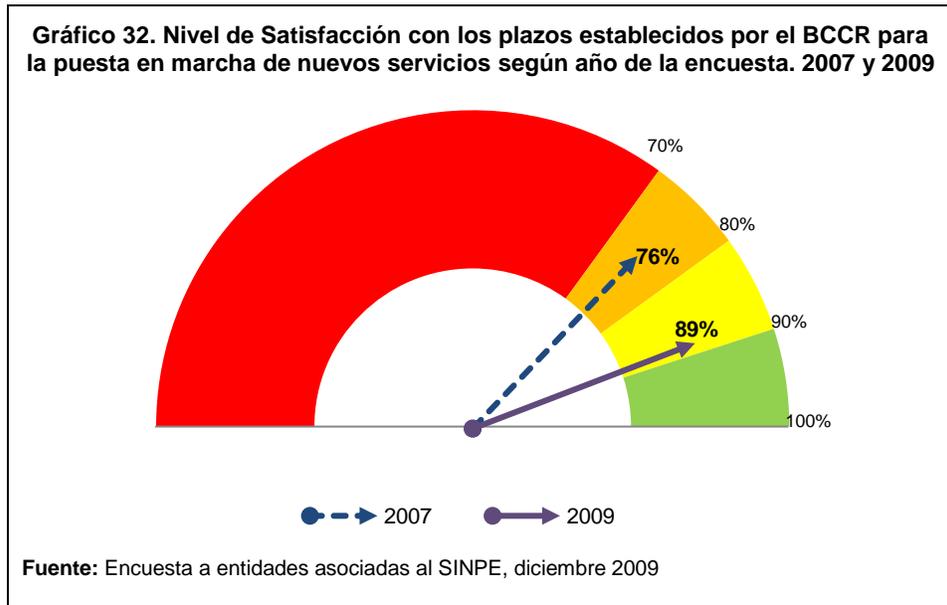
Gráfico 31. Calificación promedio de las tarifas por suscripción según sector. 2009



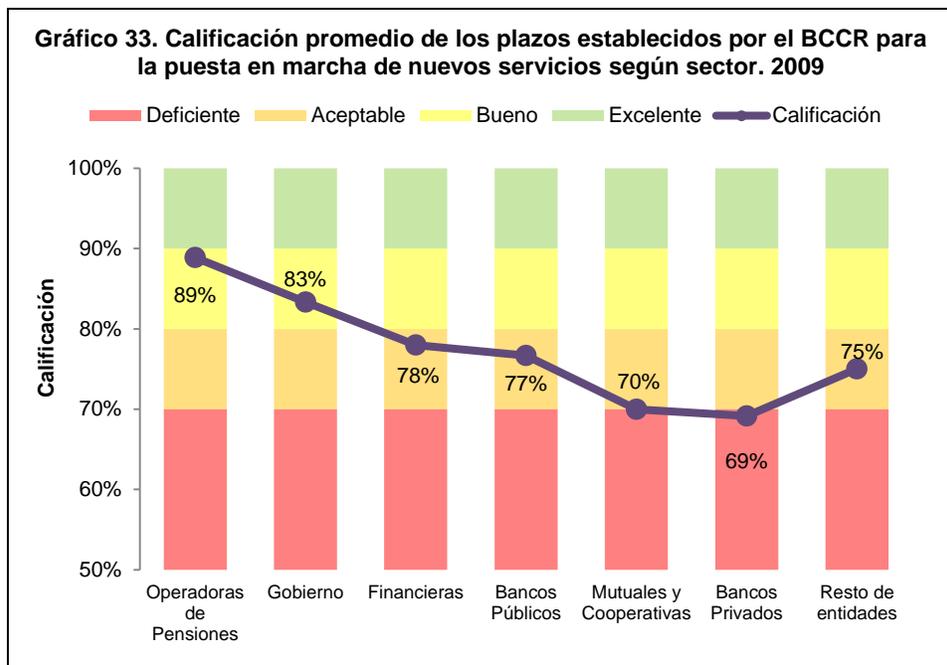
Fuente: Encuesta a entidades asociadas al SINPE, diciembre 2009

3.4.5. Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios

En promedio los encuestados dieron una calificación del 76% a los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios.



Sin embargo, existen diferencias muy marcadas si se desagrega la información por sector. Mientras que las Operadoras de Pensiones y las instituciones públicas dan una calificación de bueno a este ítem, los bancos públicos dan una calificación catalogada como deficiente.



4. Conclusiones

Los aspectos más destacados de la evaluación del servicio al cliente realizada a los participantes del SINPE son los siguientes:

- La evaluación muestra un deterioro en el servicio al cliente con respecto al año 2007 en cada una de las dimensiones evaluadas.
- En general, los clientes asignan una calificación de 88% a su nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos por el SINPE, según las clases evaluativas establecidas esta calificación es catalogada como buena.
- De la totalidad de los ítems (66) 1 fue calificado como deficiente, 18 como aceptables, 40 como buenos y los 7 restantes como excelentes.
- La dimensión con la que los asociados se encuentran más satisfechos es la de “**Seguridad**”, la cual califican como excelente, después de esta dimensión los clientes manifestaron un alto grado de satisfacción con aquellos aspectos relacionados con la “**Satisfacción General**”, a la cual le asignaron una calificación del 88%.
- Los aspectos en los cuales los clientes se encuentran altamente satisfechos con la calidad del servicio que brinda el SINPE son los siguientes:
 - En términos generales, todas las dimensiones fueron catalogadas como buenas, a excepción de la Oportunidad y Tiempo de Respuesta que se cataloga como aceptable.
 - En cuanto a la **Oportunidad/Tiempo de Respuesta** se destacan la disponibilidad para brindar soporte y el tiempo de atención de las consultas telefónicas.
 - De la dimensión **Servicio**, los clientes destacan el trato ofrecido por los funcionarios del SINPE, los recursos disponibles en la SAO y el contenido de los cursos de capacitación.
 - Dentro de la dimensión de **Funcionalidad del Sistema**, sobresalen la variedad de servicios ofrecidos en el sistema y la satisfacción de las necesidades de los clientes de la entidad por medio del SINPE.
 - Todos los aspectos de la dimensión **Seguridad**, son calificados de bueno a excelentes.

- Los aspectos más destacados de la dimensión de **Eficiencia** son la utilidad general del sistema, la disponibilidad de la normativa actualizada y el cumplimiento del ciclo financiero.
 - En relación con la dimensión de **Comunicación** los usuarios se manifestaron muy satisfechos con la accesibilidad a la normativa y la confiabilidad de los modelos de información.
 - Entre los ítems que componen la dimensión de calidad **Satisfacción General**, los clientes manifestaron su anuencia a continuar utilizando el SINPE y suministrar el servicio a sus clientes.
 - En cuanto al tipo de servicio, los clientes muestran un mayor grado de satisfacción con los servicios de liquidación en tiempo real y liquidación neta.
 - Si se desagrega la información por sector los bancos privados son los que muestran los menores grados de satisfacción en cada una de las dimensiones analizadas.
- Los aspectos sobre los cuales la evaluación muestra oportunidades de mejora para el SINPE son:
 - Los encuestados mostraron los niveles de satisfacción más bajos en aspectos relacionados con la dimensión **Oportunidad y Tiempo de Respuesta y Eficiencia**, específicamente con las frecuencias de interrupciones del servicio, el tiempo de ingreso al sistema, la comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema y los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios.
 - Al igual que en las evaluaciones anteriores las tarifas de suscripción siguen encontrándose entre las calificaciones más bajas obtenidas en el cuestionario.
 - Entre los tipos de servicio los usuarios se muestran poco satisfechos con los servicios ofrecidos en el SINPE Web.

5. Acciones de Mejora

6. Anexos

Anexo 1. Incidentes críticos

Incidentes críticos positivos

- Adecuada información en los módulos de capacitación.
- Adecuado sistema de seguridad.
- Ágil.
- Agilidad del servicio.
- Agilidad en consulta de saldos y movimientos en las cuentas de reserva.
- Agilidad en las transacciones, y seguridad de las mismas.
- Agilidad en los pagos por servicio.
- Agilidad en servicios.
- Agilidad traslado de fondos (tiempo real).
- Al a hora de digitar, existen verificaciones de los montos, así como la parte de editar la información de los SINPES, es muy práctica y entendible.
- Al ser una versión Web, como aspecto positivo en un futuro las entidades adscritas al SINPE no deberían verse limitadas a los nodos con los que actualmente se trabaja.
- Amplio horario de transacciones.
- Aplicación a diferentes Bancos.
- Aplicación efectiva en el intercambio de información electrónica en el proceso de CLC, logrando así el cobro y devoluciones interbancarias en poco tiempo.
- Atención de casos oportuna.
- Atención telefónica de calidad buena, atención personalizada.
- Boletines informativos publicados oportunamente y con información de primera mano.
- Buen tiempo de respuesta en los aplicativos.

- Buenos controles en devolución de ck y DYCM es ágil y practico.
- Cada día tratan de mejorar la calidad del servicio al cliente externo.
- Capacitación.
- Capacitación constante a los usuarios SINPE.
- Capacitación de los servicios en forma individualizada y no del sistema de manera general.
- Capacitación para los usuarios de los diferentes servicios.
- Centralización en un solo sistema de las transacciones bancarias de una institución.
- Conectividad eficaz con cualquier ente bancario del sistema financiero.
- Confiable.
- Confirmación inmediata.
- Consideramos que es una plataforma de servicios muy estable y segura.
- Consideramos que los casos de reclamaciones que se presentan en el departamento de vigilancia son muy bien atendidos.
- Constantemente se actualizan.
- Cuando se han presentado problemas o inconvenientes en la plataforma siempre hay una comunicación al respecto.
- Cumple con los estándares de seguridad en cuanto a claves de acceso.
- Da la facilidad de descargar la información en formatos generalmente utilizados como Excel o PDF.
- De igual forma evita que el asociado deba desplazarse cada vez que requiere un trámite.
- Disponibilidad.
- Disponibilidad de los personas para ayudar.
- Disponibilidad plena.

- Documentación actualizada y en línea.
- Economía por el costo tan accesible.
- Efectividad en reclamaciones de fondos de los clientes, ayudando esto en la pronta recuperación de los mismos.
- Eficaz.
- Eficiencia en los servicios bancarios.
- Eficiente.
- El Sistema tiene muchas herramientas útiles para elaboración y reportes y desempeño de funciones.
- El asociado e inversionista no corre el riesgo de que lo asalten.
- El cumplimiento de los horarios es excelente.
- El levantamiento de casos y problemas es mucho más amigable en la nueva versión.
- El manejo de los aspectos de seguridad en las transacciones, hace que el SINPE se perciba como un sistema muy confiable.
- El mismo es constantemente actualizado (cambio de versiones).
- El portal electrónico en el cual se presenta el sistema de los SINPES, es muy apropiado con buena velocidad en los tiempos de respuesta a la hora de ingresar en iconos.
- El saldo de la cuenta contable se liquida más oportunamente ahora.
- El servicio que presta el COS, de resolución de problemas es muy eficiente.
- El servicio se mantiene online.
- El sistema ha mejorado como ha ido pasando el tiempo.
- El sistema siempre se encuentra en “línea”, es atípico que el mismo este “caído”.
- El tiempo de respuesta en las denegadas y la información de la razón de la devolución son muy entendibles.
- En cuanto a las Asistencias, cuando la Entidad necesita realizar liberación de títulos que están en Garantía, esta asistencia me

parece excelente ya que no se necesita realizar mucho papeleo para realizar dicho trámite.

- En el detalle de los usuarios se despliega toda la información y los servicios de una manera más amigable.
- En el envío de documentos a cobrar ya no hay rechazos.
- En los pocos momentos que han ocurrido problemas con el SINPE se ha tenido una buena respuesta por parte de los compañeros del COS.
- Envío rápido de las transacciones.
- Equipo para contingencia en el caso alguna necesidad.
- Es un mecanismo muy seguro.
- Es un sistema amigable por ser de fácil uso.
- Es un sistema fácil de operar.
- Es un sistema integrado que permite realizar distintas operaciones como pagos en tiempo real, posee el servicio de custodias, negociación de divisas entre otras.
- Es un sistema moderno, ágil y seguro que permite a las entidades y personas físicas movilizar fondos de una entidad a otra sin hacer uso del efectivo.
- Es un sistema por lo general muy estable.
- Es un sistema seguro en el nivel operativo. (se requiere de varios usuarios para realizar las transacciones).
- Es una herramienta de perfiles definidos según los servicios brindados.
- Es una herramienta dinámica.
- Estable.
- Estandarización en la validez de los certificados de los cursos.
- Estructura de Sinpe detallada, y fácil de manejar.
- Existen diversas maneras de solicitar atención en casos críticos (en línea, vía telefónica, etc).
- Fácil acceso.

- Facilidad de obtención de la información de transacciones realizadas por la entidad.
- Facilidad en la utilización de las opciones y servicios del sistema.
- Facilidad en los formatos numéricos a la hora de digitar los montos.
- Facilidad y rapidez al negociar divisas.
- Falla pocas veces.
- Gran colaboración y apoyo del Contacto, en el BCCR específicamente del Sr. Luis Solís, COS.
- Gran variedad de servicios.
- Herramienta que ha permitido la movilización de fondos de forma ágil, oportuna y segura.
- Importante que se mantiene una comunicación con las instituciones usuarias mediante reuniones mensuales, aunque se perciben muy cargadas de temas y los asuntos son meramente para informar sobre lo actuado lo que desestimula la participación.
- Inclusión constante de nuevos servicios dentro de la plataforma.
- Innovación a nivel nacional y la eliminación en muchos casos de los cheques.
- La agilidad que brinda la herramienta es muy importante.
- La aplicación es fácil de utilizar no es compleja.
- La aprobación de servicio es mucho más sencilla en la nueva versión, ya que no tiene que marcar todas de nuevo.
- La atención de los reportes es muy oportuna.
- La atención personalizada es muy buena por los compañeros del COS.
- La ayuda del COS es pronta y oportuna cuando es por llamada telefónica.
- La ayuda en línea.

- La efectividad en Confirmación de fondos en DTR al ser inmediata.
- La herramienta era fácil de utilizar.
- La herramienta es muy robusta.
- La implementación de la pagina web dentro de los servicios.
- La información que presenta los cubos de información muy útil y fácilmente accesible.
- La posibilidad de calendarizar las transferencias a terceros.
- Las Capacitaciones son muy buenas completas y provechosas.
- Las capacitaciones a los usuarios.
- Las capacitaciones son realmente eficientes, ya que los usuarios SINPE tendrán mejores conocimientos y mayor aprovechamiento en el uso de la Herramienta.
- Las personas encargadas de atender las llamadas tiene conocimiento del tema.
- Las personas que atienden el COS están debidamente capacitadas.
- Las soluciones son efectivas.
- Le escucho decir a los clientes que este servicio es excelente ya que no trasiegan efectivo.
- Los comunicados informativos mostrados, son actualizados.
- Los cursos de certificación son excelentes y ayudan en gran manera el uso de la herramienta.
- Los reportes que brinda el Sinpe practico, útiles e indispensables.
- Manejo integro de la información.
- Mantiene un buen control de calidad y seguridad con respecto al maker y cheker.
- Mejoras constantes a la plataforma Sinpe.
- Menor trasiego de documentos valores.
- Muy buena comunicación la atención a las consultas es pronta.

- Muy buena la preocupación por brindar capacitación a los usuarios del sistema.
- Muy buena respuesta en cuanto al soporte requerido vía consulta telefónica.
- Nos ayuda a determinar si la empresa ha incursionado con nuevos productos del Sistema de pagos.
- Nos parece que la plataforma del SINPE es muy segura.
- Nos permite evaluar los Controles de Acceso de los diferentes Usuarios.
- Nos permite ver Operaciones efectuadas por la Empresa, exportar los archivos para realizar los diferentes Análisis.
- Notificaciones a los correos electrónicos.
- Ofrece una amplia variedad de servicios.
- Permite analizar por medio de las Bitácoras las operaciones periódicas de los usuarios.
- Permite que las entidades le den buen Servicio a sus asociados.
- Permite realizar con Efectividad transferencias en Línea.
- Plataforma segura, robusta y bastante accesible y amigable.
- Procedimientos ágiles y claros en para manejo y transferencias de recursos.
- Proceso ágil.
- Pronta respuesta a la mayoría de las consultas que se realizan al COS.
- Que no solo en los bancos se puede hacer uso de esta herramienta.
- Rapidez en crédito.
- Respaldo y Seguridad, al estar en una Institución Financiera Nacional.
- Respuestas rápidas en casos de emergencia.
- Se cuenta con un buen nivel de soporte.

- Se cuenta con un aplicativo que tiene una ayuda entendible.
- Se mantiene actualizado el sistema.
- Se notifica cuando hay problemas en el sistema.
- Se realizan variaciones a los servicios de forma constantemente.
- Se tiene un servicio de alta disponibilidad por cuanto se reportan muy pocos errores.
- Seguridad.
- Seguridad en el manejo de efectivo.
- Seguridad en las transacciones.
- Seguro.
- Servicio las 24 horas todos los días del año.
- Servicios del SINPE van acorde a las necesidades de la empresa.
- Siempre hemos tenido respuesta a nuestros problemas.
- SINPE Web - Lentitud en la colocación de ofertas, según indicó el COS en su oportunidad, se ocasionó el problema debido a la versión del Internet Explorer, según confirmó el usuario, al actualizar la versión, la velocidad mejoró.
- Sistema amigable.
- Sistema bastante amigable.
- Sistema es amigable con el usuario.
- Solución de problemas son muy atentos y rápidos.
- Son muy eficientes al momento de atender consultas telefónicas al COS.
- Tener una maquina exclusiva para esta herramienta.
- Tiene la información necesaria.
- Transferencia de fondos más segura.
- Variedad y calidad de capacitaciones de los servicios.

- Verificar las estaciones de trabajo (NODOS) y la asignación y ubicación de la misma.

Incidentes críticos que representan oportunidades de mejora

- A la hora de la digitación se asigna un número de consecutivo, sin embargo a la hora de revisar el envío del SINPE, no sale reflejado este número.
- A pesar de tener el derecho para que los boletines nos lleguen al correo personal, los mismos no han vuelto a llegar desde el problema que hubo hace como 3 o 4 meses atrás con el SINPE.
- A veces por mas que se llame no hay quien responda el teléfono
- Actualizaciones recientes han disminuido la velocidad de la plataforma.
- Agilidad en el servicio del aes que constantemente se desconecta cuando se está realizando alguna modificación.
- Al enviar la transferencia y se devuelve la misma no permite reenviarla sino que hay que procesarla de nuevo.
- Al existir dificultades a nivel general en el sistema, no se publican estos inconvenientes para conocimiento general, sino muchas veces hasta que se ha comprobado por las mismas entidades.
- Al liberarse una nueva versión y no funciona correctamente alguna opción del sistema, duran mucho tiempo en dar solución al problema.
- Al momento de consultar en los diferentes servicios las opciones de enviados o recibidos el sistema no es uniforme, ya que, en algunos casos pregunta si se desea consultar el mismo día, en otros muestra, de una sola vez, el calendario para escoger el día a consultar. Considero que debería ser igual en todos los casos, me inclino porque muestre el calendario para escoger el día de una vez.
- Al revisar en el nodo de seguridad a un usuario, al querer ver a otro debo salirme por cuanto no me lo genera.
- Atraso en la acreditación por parte de las entidades debido a problemas que sufra el SINPE que provoque atrasos en los procesos interbancarios.
- Atraso en la liquidación de algunos servicios. Por ejemplo: Créditos Directos, Cámara, débitos directos, etc.

- Atrasos en los envíos de archivos cámara entrante y DCD.
- Aumento en el tiempo de espera cuando se realiza una llamada telefónica para una consulta en el servicio del COS.
- Bancos fuera de línea.
- Cambios en el password, implican volver a habilitar los servicios del usuario. Del mismo modo, al habilitar el password de un RST su condición cambia a usuario normal.
- Capacitación de los servicios puede en algunos de ellos ser más elaborada y técnica, dada la complejidad de los mismos.
- Capacitaciones de medio tiempo en días continuos, deben considerar que muchos de los usuarios deben desplazarse de zonas alejadas, lo que provoca la ausencia total en el trabajo del usuario que asiste de los 2 ó 3 días completos. Se podría valorar la posibilidad de impartir capacitaciones de un solo día, aunque implique mayor cansancio y dificultad.
- Comunicación con cada entidad en pro de la capacitación pronta y adecuada de cada uno de los usuarios en la utilización de los servicios.
- Continuas interrupciones o problemas del servicio. (Ej. Lentitud, problemas para ingresar, etc).
- Cuando falla el sistema Sinpe (las fallas han sido esporádicas).
- Cuando hay una variación en horarios debería de publicarse en el boletín y no solo enviar los correos a los representantes ante el SINPE.
- Cuando se pone un caso en el SINPE hay que esperar mucho para obtener respuesta.
- Cuando uno generar algún reporte dura cinco minutos para generarlo en Excel o solamente para imprimir.
- Cuando uno le da COPIAR a una TFT, se abre una pantalla con los datos de la TFT anterior, si uno quiere "brincar" de campo en campo con la tecla TAB, ella no lo lleva en la misma secuencia en que están los campos sino que brinca de uno a otro que está arriba y luego al de más abajo , etc.
- Cuesta que ingresen las llamadas al COS.

- Dado que el ingreso al Sistema es inestable, la institución usuaria se está viendo limitada y perjudicada porque el manejo del AES para desbloquear o habilitar a los RST a está siendo también limitado por el sistema, todo lo cual resulta un círculo vicioso.
- Dificultad de acceder a SINPE en las PC de los usuarios.
- Duran mucho en la solución de un problema.
- El acceso por huella digital aún está desactivado.
- El boletín informativo no siempre esta actualizado.
- El formato numérico de la cuenta cliente, viene en forma consecutiva, lo que puede llevar a confusión a la hora de la revisión, sería conveniente que se divida este formato entre guiones por cada tres cifras.
- El icono de enviar y eliminar se encuentran al lado y esto provoca en algunas ocasiones errores.
- El mismo que llegue a nuestros correos personales al menos cinco días antes.
- El modulo ATH está muy incompleto.
- El no contar aún con una herramienta más efectiva para el intercambio electrónico, como por ej. El intercambio de cobros por imágenes electrónicas.
- El no dar el tiempo requerido para enviar los archivos, después de que ha fallado el sistema SINPE.
- El no poder contar con los fondos sino hasta el día siguiente.
- El proceso de actualización de datos en un sistema como el de MONEX es sumamente lento, dura aproximadamente 1 minuto; lo cual le resta agilidad y eficiencia.
- El proceso de ingreso al sistema se muestra muy inestable, se habilita a un funcionario y tan pronto como al día siguiente el software lo reporta en desuso o no lo deja ingresar.
- El reporte de Liquidación de Negociaciones en incidencias de valores e incidencias de efectivo se muestra el termino FALSO, lo cual no especifica su significado.

- El servicio al cliente es bastante malo y la atención es poco amable (no se puede generalizar, hay personas que tienen un 10 en este rubro).
- El SINPE WEB funciona muy lento.
- El sistema de MONEX con las últimas modificaciones realizadas es sumamente lento, y le quito la agilidad que antes tenía este sistema.
- El sistema deja de funcionar al menos dos veces a la semana como promedio.
- El sistema es muy lento.
- El tiempo de duración para utilizar el SAO presenta inconvenientes en cuanto a la eficiencia para el ingreso.
- El tiempo de respuesta en las ejecuciones de las aplicaciones es lenta.
- Eliminación del lector de Huella.
- En Mercado de Liquidez-Estadísticas, la pantalla que se despliega no es agradable visualmente.
- En algunos ocasiones se dan problemas de conexión.
- En Anotación en Cuenta SAC, no se pueden generar reportes que nos permitan analizar las diferentes transacciones que se realizan.
- En caso de algún problema que pueda presentar con SINPE, la verificación debería de ser tanto del BCCR como de la Entidad Afectada, sin tener que el BCCR valorar de antemano que es Problema Propiamente de la Entidad.
- En el apartado de cuentas de valor al exportar saldos, en el reporte no separa la moneda, además considera las emisiones con saldo cero y tampoco tiene opción para imprimir.
- En el apartado de cuentas de valor no hay opción para ver vencimiento de cupones con anticipación y tampoco tiene opción para imprimir.
- En el apartado de cuentas de valor no hay un filtro que permita consultar el cliente por medio de nombre y apellidos. Tiene que saberse el código de cliente y además el dígito verificador. y tampoco tiene opción para imprimir.

- En el reporte de Administración de Motivos, no se muestra la hora inicial y la fecha correcta en la que se realizan las liquidaciones.
- En el reporte de lo negociado, Publicadas en Monex al imprimir el reporte este genera error, hasta en la segunda o tercera vez de generación, o en su defecto salir y volver a ingresar al SINPE, muestra la información solicitada.
- En el servicio de Monex, los tiempos de respuesta son lerdos y restan oportunidades de calce mientras se refresca la orden y se efectúa la misma. Hay problemas cuando se refrescan los datos se pega el sistema. Si se da una modificación el TC de una orden, no conserva los datos referentes a cuenta propia y cuenta de terceros.
- En la nueva versión existen procesos como el envío de FT, que permite que un usuario registre una transacción y el mismo la envíe.
- En la nueva versión no existe un listado de usuarios con servicios, lo cual permitía llevar un control de las funciones de los usuarios.
- En la nueva versión no hay un LOG que indique las transacciones que aprobaron los usuarios o los RST de aplicación.
- En la opción de SINPE web, en la opción Inversiones vigentes-comprobante, al momento de generarlo, el sistema muestra error, se debe de salir y volver ingresar para que el sistema lo genere.
- En las Bitácoras se muestra detalles que indican FALSO, lo cual no se especifica a que se refiere con el término del análisis del reporte.
- En las versiones anteriores, una persona que registraba una transacción no podía aprobarla él mismo, aun cuando tenía las funciones de registrar y aprobar.
- En los pocos casos que han ocurrido problemas con el SINPE se ha atrasado mucho la publicación de los boletines.
- En los últimos dos meses el SINPE ha tenido muchos problemas tecnológicos.
- En Mercado Integrado de Liquidez cuando hay alguien captando y nosotros ingresamos la inversión, en el cuadro de calces la misma aparece como captación, siendo lo correcto inversión.

- En SAC no hay forma de ver el detalle o desglose de los vencimientos de cupones (una tabla o un desglose donde se pueda consultar, la tasa, algo donde venga mas especificado el vencimiento).
- En términos generales: las impresiones DURAN mucho en generarse...antes no era así, uno oprimía el icono de la impresora y el reporte salía en pantalla rápido, ahora dura como 1 minuto o más en salir en pantalla.
- Estar actualizando cuando alguna empresa ingresa al sistema.
- Este año se presentaron dos situaciones de error de carga de archivo muy cerca de la hora de cierre del ciclo que nos obligaron a solicitar aplazamiento para el servicio, y posteriormente se nos pidió una explicación por la acumulación de solicitudes de aplazamiento.
- Falta de comunicación especializada en casos de fuerza mayor.
- Falta de horarios y cursos en el sistema de capacitación.
- Falta de medidas de contingencia cuando se cae el sistema.
- Falta de una planificación con cada Ente participante del SINPE en aspectos de capacitación sobre los servicios que el sistema ofrece. (revisar que usuarios utilizan los servicios y verificar cual es la certificación que éstos tienen para la utilización de los mismos).
- Horario limitado.
- Horarios restringidos.
- Implementación de Proyectos en un Plazo muy corto, por lo cual las Entidades tendrán que darle prioridad, incurriendo en inversiones y mantenimiento no previstos. Además, el tiempo de respuesta que se exige es breve en comparación de la magnitud de algunos Proyectos.
- Interferencia en la accesibilidad al sistema.
- La atención vía telefónica está muy deteriorada.
- La consulta del detalle de Usuarios muestra el estado correctamente, ya que toma usuarios que se encuentran en sesión indicando que su estado es En Desuso.
- La implementación del la huella digital.

- La impresión de reportes y comprobantes es muy lenta.
- La interrupción de la operación los lectores de huellas le elimina agilidad al Sistema.
- La interrupción del sistema Monex (que es muy normal, y confirmado en todos los casos con el Cos por problemas del BCCR) en los últimos minutos que se realiza la liquidación de 4:00 a 4:30 p.m., crea serios problemas para los participantes. Especialmente cuando hablamos con el area de negocio de BCCR y nos confirman que ellos no tuvieron problemas para liquidar, por lo tanto no se amplía el horario de negociación; y no ofrecen ninguna otra alternativa para solucionar los inconvenientes.
- La modalidad WEB es muy lenta.
- La nueva administración de usuarios es una aplicación lenta y poco ágil.
- La nueva versión web del SINPE es muy lerda en los tiempos de respuesta. Debería ser en tiempo real (2 segundos a lo sumo).
- La obligatoriedad en la actualización ya que nosotros tenemos, la terminal solo de Consulta.
- La opción del estado de cuenta no visualiza de una manera concreta los saldos reales de la cuenta.
- La presentación de los datos, en la Pizarra de Negociación, es muy poco flexible a pesar de que nos dan la opción de poder decidir cuantos datos queremos ver en pantalla, esta opción no funciona. Por lo tanto, nunca podemos conocer todas las ofertas de compra y venta que han sido publicadas en el sistema.
- La respuesta a los casos enviados por el SINPE se recibe mucho tiempo después.
- Las atribuciones, la integración y el conocimiento se ha dado a los responsables informáticos es muy limitada y al final no cuentan con mucha capacitación para solucionar los problemas sino que siguen dependiente del soporte que se les brinda vía telefónica.
- Las consultas a estadísticas el proceso es muy lento.
- Las dos estaciones virtuales instaladas en el Puesto no han funcionado y fueron reinstaladas en dos ocasiones.

- Las notificaciones llegan a destiempo o no llegan.
- Las Respuestas de casos deberían ser más efectivas.
- Lentitud de la página web, así como cuando se realiza alguna modificación dentro de la web.
- Lentitud del sistema.
- Llegada tardía de los comunicados.
- Los cursos se imparten con poca frecuencia y cupo muy limitado.
- Los mensajes de los sucesos llegan a los correos con un día de atraso.
- Los servicios tales como Inversiones, Monex, AES pasados a esquemas Web eran más ágiles.
- Los servicios Web diseñados no cumplen las expectativas de servicio y agilidad necesaria.
- Los técnicos tardan mucho en hacer las visitas.
- Los usuarios se bloquean sin motivo alguno y no hay respuesta por parte del SINPE a que se debe esta situación.
- Mercado Integrado de Liquidez, el sistema no genera comprobante de la inversión pactada.
- Modulo de asistencia permanece mucho tiempo fuera de serv.
- Muchas de las consultas realizadas al Sinpe, es para conocer los movimientos aplicados en nuestras cuentas, ejemplo especifico transferencias recibidas y enviadas, y deben ser consultadas todas para conocer el total. Debería existir una consulta de forma resumida que me de el total de transferencias interbancarias y a terceros recibidas y enviadas.
- Múltiples problemas desde la actualización del 13 octubre del 2009. Se han masificado los problemas en cierres de ciclos, liquidaciones, envío de archivos (sesiones de envío y de devoluciones). Problemas con archivos recibidos que no cumplen con el formato establecido por el Sistema de pagos (ejemplo especifico archivo de Ada con la transacción 2009101310013001100000041 originada por entidad 100).
- No muy eficientes al momento de informar sobre el resultado de algún problema reportado por teléfono al COS, ya que solicitan el

número de teléfono para avisar sobre la solución de problemas pero casi nunca devuelven la llamada. Ejemplo cuando el sistema esta “caído” los usuarios nos damos cuenta que el sistema ya está bien por pura insistencia en el ingreso al mismo.

- No han podido resolver el tema de las huellas digitales y ocasionaron problemas con las entidades que dependen del servicio.
- No hay reposición del tiempo perdido, a la espera de soluciones de dichos problemas.
- No imprime comprobantes de envío, desde la máquina de SINPES.
- No permite editar los usuarios que tienen mal el número de cédula, por lo que se debe eliminar y crear de nuevo el usuario.
- No publica los problemas dados en BCCR.
- No se dispone de un mecanismo para trasladar fondos de Cuentas Corrientes a las cuentas de reserva sin la intervención de los bancos comerciales.
- No se puede ofrecer todos los días de la semana
- No tener un sistema de reclamación para casos especiales (comprobados) que sean para más de 100 días.
- Para el envío de TFT terceros y DYCM deben de mejorar los tiempos.
- Perdidas por fallo en los procedimientos.
- Por ejemplo la inclusión de nuevos usuarios, modificación de perfiles, se hace en “línea” lo que implica mayor lentitud al procesar las solicitudes a lo interno. Por otro lado esta opción no muestra desde el principio el listado completo de usuarios por lo que al ingresar se debe estar indicando que se muestren 50 en la misma ventana.
- Porque al no existir en el sistema una opción para la regeneración de archivos, si no que es la misma que se utiliza para recibir, lo que induce un error en el usuario.
- Problemas con archivos muchas veces tienen una descripción técnica y no entendibles por usuarios comunes.

- Que el sistema de un mensaje de alerta al usuario cuando trate de recibir un archivo que ya fue recibido para evitar una segunda recepción por error.
- Que el soporte este acorde al crecimiento de los nuevos servicios sin dejar de lado los servicios actuales.
- Retrasos en el proceso de devoluciones bancarias.
- Se atrasan en ocasiones los cierres de los ciclos de los servicios créditos y débitos, lo cual atrasa la operativa interna de la institución.
- Se cae mucho el sistema de Atención al Cliente.
- Se debe aumentar la disponibilidad de capacitaciones.
- Se debería tener la posibilidad de imprimir estados de cuenta de otras terminales y no solo de las máquinas del sinpe, es una simple consulta.
- Se desconoce de los procesos y productos que ofrece o podemos ofrecer.
- Se genera muchos problemas en la capacidad de respuesta a la hora de envío de archivos, en ocasiones se vuelve muy lenta.
- Se incurre en muchos pasos para obtener un solo resultado.
- Se solicitan cambios a nivel de sistemas por la entrada de nuevos productos de forma muy atropellada para las entidades, Estos cambios a nivel interno en ocasiones implica cambios internos importantes.
- Servicio los fines de semana.
- Si bien es cierto la importancia del cambio de clave, también se hace necesario un recordatorio de que la clave se vencerá.
- SINPE No tiene sistema de contingencia, por lo que de fallar el mismo, las entidades dependemos de su rehabilitación para intercambiar transacciones electrónicas.
- SINPE Web – Ingreso y aprobación de DTR: Se detectó que un usuario con permisos para ingresar y aprobar transacciones, puede ejecutar esos procesos sobre una misma transacción, o sea, si dicho usuario ingresó la transacción, ese mismo usuario ha podido aprobar la misma, esto presenta un riesgo a nivel de

Seguridad de la Información, que según recordamos, en la versión Windows, no sucedía.

- SINPE Web – La versión anterior de SINPE presentaba la posibilidad de generar un listado con todos los usuarios del SINPE y sus respectivas funcionalidades. Sin embargo, debido a que la nueva versión de AES no cuenta con la posibilidad de obtener reportes personalizados, en su oportunidad tuvimos que aperturar un caso para generar desde Base de Datos un listado con todos los usuarios del SINPE con sus respectivas funcionalidades.
- Software muy lento en los procesos de ingreso y salida del sistema.
- Solo una persona está autorizada a levantar un caso (Responsable Informático) por parte de la CCSS y en ocasiones esa persona no está por múltiples situaciones relacionadas con su puesto.
- Solución de problema cámara entrante tardía.
- Son poco lentos para atender consultas.
- Tal vez por desconocimiento entre los bancos nos culpamos cuando el cliente no recibe el depósito a su momento y desconocemos cual es la causa del retraso.
- Tanto el sistema del SINPE como los servicios que hay en WEB están demasiado lerdos.
- Teléfono a veces contestan y en otras ocasiones no.
- Tiempo de Respuesta (conexión) a la consola Sinpe muy lenta.
- Últimamente la comunicación ha estado lenta, no se si es por la red interna nuestra o seria algún problema del proveedor de servicios (ICE) ó algún problema de diseño en la aplicación.

Anexo 2. Encuesta



Encuesta de Satisfacción del Cliente

Con el fin de servirle de una manera más eficiente, nos interesa conocer su opinión sobre la calidad del servicio proveído por el Sistema Nacional de Pagos (Sinpe) del Banco Central de Costa Rica (BCCR).

Le solicitamos que de acuerdo con su experiencia, indique en una escala de 1 a 10 cómo calificaría cada tema planteado. En donde 1 representa la calificación más baja y 10 la mejor calificación.

La información que usted suministre será manejada con carácter confidencial y estrictamente para los fines por los cuales se le solicita. Cualquier publicación que se haga de dicha información será en forma agregada, para no comprometer la privacidad de la misma.

Nombre de la entidad _____

Código Entidad _____

A. Tipo de servicio

Tema	Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en Cuenta	Mercados	Gestión de Numerario	SINPE WEB
	CF, TFI, TFT y DTR	CLC, COV, CCD, CDD, ILI y LSE	ACV, RDE, LIM y TVA	CAF y MIL	CAN	AES y MONEX
Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión						
Agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE						
Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información						
Cantidad de facilidades que ofrece el SINPE (consultas, impresión de documentos, exportación de información, entre otros)						
Cumplimiento del ciclo financiero						
Monto de las tarifas de suscripción al SINPE						
Monto de las tarifas por transacción en el SINPE						

CF: Cuentas de Fondos. **TFI:** Transferencia de Fondos Interbancaria. **TFT:** Transferencia de Fondos a Terceros. **DTR:** Débito en Cuenta. **CLC:** Compensación y Liquidación de Cheques. **COV:** Compensación de Otros valores. **CCD:** Compensación de Créditos Directos. **CDD:** Compensación de Créditos Directos. **ILI:** Información y Liquidación de Impuestos. **LSE:** Liquidación de Servicios Externos. **ACV:** Administración de Cuentas de Valores. **RDE:** Registro de Emisiones. **LIM:** Liquidación de Mercados. **TVA:** Traspaso de Valores. **CAF:** Captación de Fondos. **MIL:** Mercado Integrado de Liquidez. **CAN:** Custodias Auxiliares de Numerario. **AES:** Administración de Esquemas de Seguridad. **MONEX:** Mercado de Monedas Extranjeras.

B. Dimensión de calidad

Tema	Calificación
Oportunidad/ Tiempo de respuesta	
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema	
Tiempo de atención de consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	
Tiempo de atención de consultas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	
Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	
Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos	
Razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios	
Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	
Servicio	
Trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE a la hora en que realiza consultas	
Conocimiento del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	
Solución brindada a las consultas relacionadas con el SINPE	
Sencillez de los procedimientos para solicitar pruebas para la puesta en marcha de servicios del SINPE	
Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente	
Atención de los casos de reclamaciones presentadas al BCCR contra otras entidades	
Recursos ofrecidos en la Sala Alternativa de Operaciones	
Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios	
Los contenidos de los cursos de certificación proveen el conocimiento suficiente al usuario para el uso del SINPE	
Cantidad ofrecida de cursos de capacitación	
Vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del Sinpe por parte de las entidades	
Funcionalidad del Sistema	
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	
Igualdad de condiciones a las entidades participantes	
Precisión de los modelos de información	
Facilidad de uso de los modelos de información	
Cantidad y variedad de los servicios que brinda el SINPE	
Satisfacción de las necesidades de su entidad por medio del SINPE	
Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad por medio del SINPE	
Estructura de la normativa que rige los diferentes servicios	
El SINPE como herramienta de control de los flujos de efectivo de la entidad	
Frecuencia de las actualizaciones de mejora al sistema	
Razonabilidad de los requisitos tecnológicos del sistema	
Eficacia en el proceso de implementación del servicio de firma digital	
Utilidad de la ayuda en línea	

III Encuesta de Satisfacción de los Clientes

Medidas de control implementadas por el SINPE para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones del sistema	
Disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información	
Seguridad ofrecida a los clientes de su entidad en las operaciones por medio del SINPE	
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	
Efectividad del plan de contingencia del SINPE	
Eficiencia	
Funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información relevante	
Suficiencia de los contenidos de los cursos de capacitación	
Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación	
Disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios	
Frecuencia de las interrupciones del servicio	
Notificación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema	
Grado de cumplimiento de los tiempos programados para cambios al sistema	
Grado de cumplimiento de los tiempos programados para la implementación de los nuevos servicios	
Horarios de operación de los servicios	
Utilidad del SINPE para la prestación de servicios para los clientes de su entidad	
Comunicación oportuna del BCCR de los requerimientos de capacitación de los usuarios de la entidad	
Comunicación	
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	
Retroalimentación cuando se realizan sugerencias a los encargados del SINPE	
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades	
Confiabilidad de los modelos de información	
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios del SINPE	
Accesibilidad de la normativa que regulan los diferentes servicios	
Satisfacción General	
Satisfacción general con los servicios que presta el SINPE	
Disponibilidad de su entidad a recomendar los servicios del SINPE a otras entidades	
Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes	
Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE	
<p>Por favor, escriba en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora al SINPE que no hayan sido contemplados en las preguntas anteriores. Muchas gracias!</p>	

Anexo 3. Correo de distribución de la encuesta



15 de diciembre del 2009

Señores

Responsables de Servicios e Informáticos del SINPE

Estimados señores:

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación de los servicios del *Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE)*, el Banco Central de Costa Rica realiza cada dos años una encuesta de satisfacción al cliente entre los usuarios de las entidades asociadas. Al respecto, el artículo 11 del Reglamento del Sistema de Pagos dispone lo siguiente:

“Los asociados deberán evaluar cada dos años la calidad de los servicios recibidos del SINPE, con el fin de promover el mejoramiento continuo del sistema. La evaluación se efectuará de conformidad con los lineamientos definidos en las normas complementarias respectivas y sus resultados serán presentados a la Gerencia del BCCR y a la gerencia de todos los asociados”.

La evaluación provee al BCCR información relevante sobre la gestión del SINPE, la cual constituye un insumo importante para el mejoramiento continuo de los servicios que operan sobre su plataforma tecnológica. Por tal razón, le agradecemos llenar la *“Encuesta de Satisfacción al Cliente”* que se adjunta (archivo Excel).

El diseño de del cuestionario contempla los aspectos de servicio críticos que han sido identificados por usuarios de sus entidades a través de una consulta previa. Además, al final incluye un apartado en el que usted puede expresar sus comentarios o aportar sugerencias que nos puedan servir para mejorar el desempeño del SINPE.

El cuestionario deberá ser enviado a más tardar el próximo martes 22 de diciembre, antes de las 4:00 p.m., al señor Rafael Solano Ureña (dirección de correo electrónico (solanour@bccr.fi.cr), con copia a dsf-pag-vigilancia@bccr.fi.cr.

Para consultas adicionales sobre el tema, con gusto les atenderemos en los teléfonos 2243-3660 ó 2243-3525.

Muchas Gracias