

20 de enero del 2012

## COMUNICADO SINPE 004-2012

**Señores**  
**Sistema Financiero Nacional**

**Estimados señores:**

La evaluación bianual de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) surge como una iniciativa del Banco Central 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.

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”*. Asimismo, en el artículo 20, inciso iii) establece como una de las funciones de los Responsables de los Servicios la de *“supervisar que su entidad efectúe la evaluación de los servicios del SINPE”*.

En la segunda quincena del mes de noviembre del 2011 se 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 Informáticos, en el mismo se explicaba el objetivo de la encuesta y el proceso de evaluación llevado a cabo. Producto de esta consulta se recibieron 46 respuestas del total de 69 entidades asociadas al SINPE lo que corresponde a una tasa de respuesta del 67%, esta tasa es 2 puntos porcentuales menor a la obtenida en evaluación realizada en el año 2009.

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

Entidad	Estado
<b>Bancos Especiales</b>	
100 - Banco Central	
162 - Banco Hipotecario de la Vivienda	
<b>Bancos Estatales</b>	
151 - Banco Nacional de C.R.	
152 - Banco de Costa Rica	
163 - Banco Crédito Agrícola de Cartago	
161 - Banco Popular de Desarrollo Comunal	
<b>Bancos Privados</b>	
102 - Bac San José	
312 - Banco BanSol	
126 - Banco General de Costa Rica S.A.	
107 - BCT	
125 - Cathay	
117 - Citibank de Costa Rica S.A.	
115 - CMB (Costa Rica) S.A.	
104 - HSBC	
120 - Improsa	
114 - Lafise	
116 - Promérica	
123 - Scotiabank	
<b>Mutuales</b>	
803 - Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda	
804 - Mutual Cartago	
<b>Cooperativas</b>	
811 - Cooclique	
813 - CoopeAlianza	
814 - COOPENAE	
816 - Cooperativa de Servicios Públicos	
817 - Coope Ande N° 1 RL	
821 - Caja de ANDE	
<b>Financieras</b>	
304 - Financiera Cafa	
310 - Financiera G&T Continental Costa Rica S.A.	
321 - Financiera Multivalores	
322 - Financiera Comeca	
326 - Financiera Desyfin	
<b>Casa de Cambio</b>	
406 - Latin American Exchange Casa de Cambio S.A.	
<b>Compensador Externo</b>	
451 - ATH	
450 - Citi Tarjetas	
745 - Central de Valores	
<b>Puestos de Bolsa</b>	
553 - Invers. Sama	
554 - Mercado Valores	
556 - BCT Valores	
558 - Citi Valores Accival S.A.	
559 - ACOBO	
563 - Interbolsa	
568 - INS- Valores	
569 - Lafise Valores	
570 - HSBC Valores	
571 - Scotia Valores	
574 - Mutual Valores	
577 - Aldesa Valores	
581 - BAC San José	
586 - BN-Valores	
587 - Popular Valores	
588 - BCR – Valores	
594 - Improsa Valores	
<b>Operadora de Pensiones</b>	
651 - OPC- BN-VITAL	
652 - OPC- INS	
653 - OPC -Vida Plena	
654 - OPC- Caja Costarricense del Seguro Social	
655 - OPC - Bac San José	
656 - OPC-Banco Popular	
657 - OPC- BCR Pensiones	
<b>Gobierno</b>	
725 - Mideplan - Ministerio Planificación	
730 - IFAM - Instituto Fomento y Asesoría Municipal	
734 - ICE - Instituto Costarricense de Electricidad	
735 - Recope Refinadora Costarricense de Petróleo	
739 - Ministerio de Hacienda	
746 - CCSS Caja Costarricense de Seguro Social	
747 - INS Instituto Nacional de Seguros	
754 - JPS Junta de Protección Social	
755 - Municipalidad de San José	
756 - Radiográfica Costarricense S.A.	
<b>Completadas</b>	46
<b>% de respuesta</b>	67%
<b>Total</b>	69

Respuesta recibida  
 Respuesta no recibida

En relación con el grado de respuestas recibidos, como encargados del desarrollo de un sistema de pagos seguro y eficiente, es nuestra responsabilidad consultar a todos los participantes sobre el nivel de satisfacción que sus entidades están teniendo con los servicios brindados, de modo que podamos obtener la retroalimentación necesaria para realizar las acciones de mejora que correspondan. Sin embargo, existe también una responsabilidad de parte de sus entidades de atender nuestra consulta para señalarnos su percepción, observaciones y sugerencias sobre la calidad del servicio recibido, razón por la cual se les insta en lo sucesivo a aquellas entidades que aún no lo han hecho a participar de estos procesos de consulta, el cual nos permitirá mejorar la calidad de nuestro Sistema de Pagos.

Del total de los 61 ítems evaluados, ninguno fue catalogado como deficiente, 9 fueron calificados en un rango entre 75% y 79% considerado como aceptable, 41 entre 80% y 89% clasificado como bueno y los restantes 11 obtuvieron calificaciones entre 90% y 95% lo que significa que un 18% de los ítems fueron calificados como excelentes.

En general, los usuarios del SINPE asignaron una calificación de buena a excelente en todas las dimensiones de la calidad evaluadas con una mejora de al menos 1 punto porcentual con respecto a la evaluación realizada en el año 2009. El mayor avance se dio en el tema de "Satisfacción General", mientras que en el año 2009 la calificación a esta dimensión fue buena (88%), actualmente los usuarios asignan una calificación excelente a esta dimensión (92%).

Las dimensiones "Seguridad" y "Satisfacción General" se posicionaron como las mejores calificadas por los asociados, alcanzando una nota (92%) considerada como excelente, lo cual es apreciado un aspecto muy positivo pues en los últimos dos años muchos de los esfuerzos han estado orientados a la seguridad del sistema. La dimensión "Funcionalidad del Sistema" ocupa la tercera posición con un 87%, seguido por "Eficiencia", "Comunicación" y "Servicio" con un 86%, 85% y 84% respectivamente y finalmente "Oportunidad y Tiempo de Respuesta" que obtuvo la calificación más baja (81%) la cual, sin embargo de acuerdo con los criterios de evaluación se considerada como buena.

Los principales resultados de esta evaluación en conjunto con las acciones de mejora se estarán dando a conocer en la próxima Reunión de Avance. El informe IV

Finalmente deseamos agradecerles la confianza depositada en nuestro sistema, el compromiso, el apoyo y la acostumbrada colaboración que siempre nos han brindado, lo que sin duda, ha contribuido al crecimiento del SINPE para la satisfacción de las entidades asociadas, así como de sus clientes.

**Muchas Gracias**

**Carlos Melegatti, director  
DIVISION DE SERVICIOS FINANCIEROS**