



**V Encuesta de Satisfacción de los Asociados al
SINPE 2013
Informe de resultados**

División Sistemas de Pago



**V ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE
LOS ASOCIADOS
AL SINPE**

INFORME DE RESULTADOS

Resumen Ejecutivo

La evaluación bianual de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) responde a un acuerdo de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, el cual surge por una iniciativa de la División de Sistemas de Pago. El objetivo de este instrumento es conocer el desempeño logrado en la prestación de los servicios del SINPE y a partir de los resultados obtenidos, enfocar los recursos disponibles hacia la mejora continua de los procesos y servicios brindados a los asociados al sistema; partiendo de la identificación de sus necesidades y de la percepción que los clientes tienen de nuestros productos.

La población objeto del estudio la constituyeron las 68 entidades asociadas al SINPE, de las cuales 55 (81%) respondieron la encuesta; que en términos del total de transacciones enviadas representan más de un 98%.

Para el 2013, productos de la experiencia de años anteriores y con base en la revisión de recomendaciones internacionales¹, se realizó un replanteamiento del instrumento de medición; el cual se subdividió en 3 dimensiones: Seguridad, Eficiencia y Transparencia, conformadas a partir de 9 subdimensiones. A partir del resultado de estas 3 dimensiones se asignó un valor a la Satisfacción General.

La primera dimensión, Seguridad comprende 2 subdimensiones: Gestión de Riesgos y Marco Normativo y Reglamentario. La segunda dimensión Eficiencia se conforma de 3 subdimensiones: Funcionalidad y Utilidad del Sistema, Atención y Servicio al Cliente y Oportunidad. Por su parte la Transparencia se evalúa a partir de 4 subdimensiones: Comunicación con los Asociados, Imparcialidad en la Gestión, Capacitación y Formación y el Acceso y Uso de Datos e Información.

Las 3 dimensiones de calidad, así como las 78 ítems que las conforman, se definieron tomando como referencia el instrumento que se aplicó en 2011, consultas documentales a nivel internacional y las sugerencias de las áreas internas involucrados en el desarrollo, operación y monitoreo del SINPE a saber: Reglamentación y Normativa, Centro de Operaciones (COS), Vigilancia y Divulgación.

Asimismo, se hizo un análisis de los resultados por sector: Bancos Estatales, Bancos Privados, Bancos Especiales, Financieras, Mutuales, Cooperativas, Gobierno, Puestos de Bolsa, Operadoras de Pensión, Liquidadores Externos, Casas de Cambio y Otras Entidades Financiera

¹ Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero; Banco Internacional de Pagos, 2012.

con el fin de determinar la existencia de inconformidades de algún sector en específico. Adicionalmente se evaluaron 3 ítems asociados al funcionamiento del sistema: a) cumplimiento de los ciclos de operación, b) tiempos de respuesta en la operación y c) tiempos de respuesta en la consulta de reportes de información, consolidados según sea el tipo de servicio financiero o de seguridad brindados a través de la plataforma SINPE².

En general, los asociados se mostraron satisfechos respecto a las dimensiones y sub dimensiones de calidad evaluadas, sin embargo, los resultados muestran oportunidades de mejora identificadas a partir de la percepción de los asociados.

Del total de los 78 ítems evaluados, en promedio los resultados obtenidos son: 59 ítems (76%) se ubicaron entre 90% y 100% como excelentes; 19 ítems (24%) se ubican en el rango entre 80% y 89% considerado como aceptable y ninguno, en promedio, fue catalogado como deficiente o aceptable.

En esta oportunidad las tres dimensiones evaluadas, “Seguridad”, “Transparencia” y “Eficiencia” recibieron una calificación considerada como excelente, de acuerdo con los parámetros establecidos. Las calificaciones recibidas fueron 94%, 92% y 90% respectivamente; dando como resultado una calificación de 92% a la “Satisfacción General”.

A pesar de que los resultados muestran un panorama positivo, éstos, demandan un compromiso institucional de mantener lo logrado a la fecha, continuar con la mejora continua de los servicios brindados a los asociados al SINPE y atender lo antes posible aquellas oportunidades de mejora señaladas por los usuarios en la presente encuesta.

² Liquidación tiempo real, Liquidación neta, Anotación en cuenta, Mercados, Gestión de Numerario y Administración de esquemas de seguridad.

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. Elaboración de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”	4
2.5. Criterios para la interpretación de los resultados.....	7
2.6. Estrategia para aplicar la encuesta	7
2.7. Distribución y recepción de encuestas	7
3. Análisis de la información.....	8
3.1. Resultados Generales de la Encuesta	8
3.2. Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad	8
3.2.1. Seguridad	10
3.2.2. Transparencia	11
3.2.3. Eficiencia	13
3.2.4. Satisfacción General.....	15
3.3. Resultados por sector (dimensiones y subdimensiones de calidad).17	
3.4. Resultados por tipo de servicio plataforma SINPE	18
4. Acciones de Mejora	19
5. Anexos.....	24

1. Introducción

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). El artículo 11 del Reglamento del Sistema de Pagos, establece con carácter imperativo:

“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 análisis del comportamiento del cliente es un elemento esencial para conocer sus necesidades y preferencias como consumidor, provee información sobre su nivel de satisfacción con la oferta de mercado y ofrece lineamientos para el diseño de soluciones acorde con sus expectativas. En términos de mercado, contribuye a crear canales de comunicación que le permite a las partes compartir experiencias y fortalecer la relación cliente/proveedor.

La evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el Banco Central de Costa Rica a sus clientes externos, constituye un indicador de gestión y una importante herramienta para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos.

El presente estudio se realizó a finales del 2013 con el fin de cumplir con esta disposición, y dar a conocer tanto a la Gerencia del BCCR como a todas las entidades asociadas, la información respectiva relacionada con el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios brindados por el SINPE, tomando en consideración tanto los servicios financieros como lo servicios de apoyo brindados a los asociados.

Al igual que en las evaluaciones realizadas en 2003, 2007 2009 y 2011, el instrumento utilizado para recopilar la información que sustenta el estudio consistió en la elaboración y aplicación de una “Encuesta Satisfacción de los Asociados al SINPE”, utilizando además como referencia la “Guía metodológica para realizar la medición de la calidad de los servicios con base en las mejores prácticas de servicio al cliente” elaborado por la División de Gestión y Desarrollo del BCCR en 2011.

2. Aplicación Metodológica

2.1. Alcance

De acuerdo con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BCCR, con el presente estudio se realizó una evaluación con el 100% de las entidades asociadas al sistema, con el fin de conocer su percepción con respecto a la calidad de los servicios que brinda el SINPE.

2.2. Servicios analizados

En términos generales, el objeto de evaluación por parte de los asociados abarcó todos los servicios financieros y los servicios de apoyo (administración de la seguridad, soporte, atención de usuarios, capacitación, acceso a información) que son brindados de manera conjunta para el adecuado funcionamiento del SINPE.

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 y la coordinación con el Comité de Normas y Procedimientos y el Comité de Avance.
- ❖ **Centro de Operaciones (COS):** encargado 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 atender las reclamaciones de las entidades que participan en el SINPE, así como las promovidas contra éstas por sus clientes, en virtud de las relaciones que surgen de la operación del sistema y de la prestación de sus servicios.
- ❖ **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 proveídos a través de esta plataforma.

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 sistema, así como del mantenimiento,

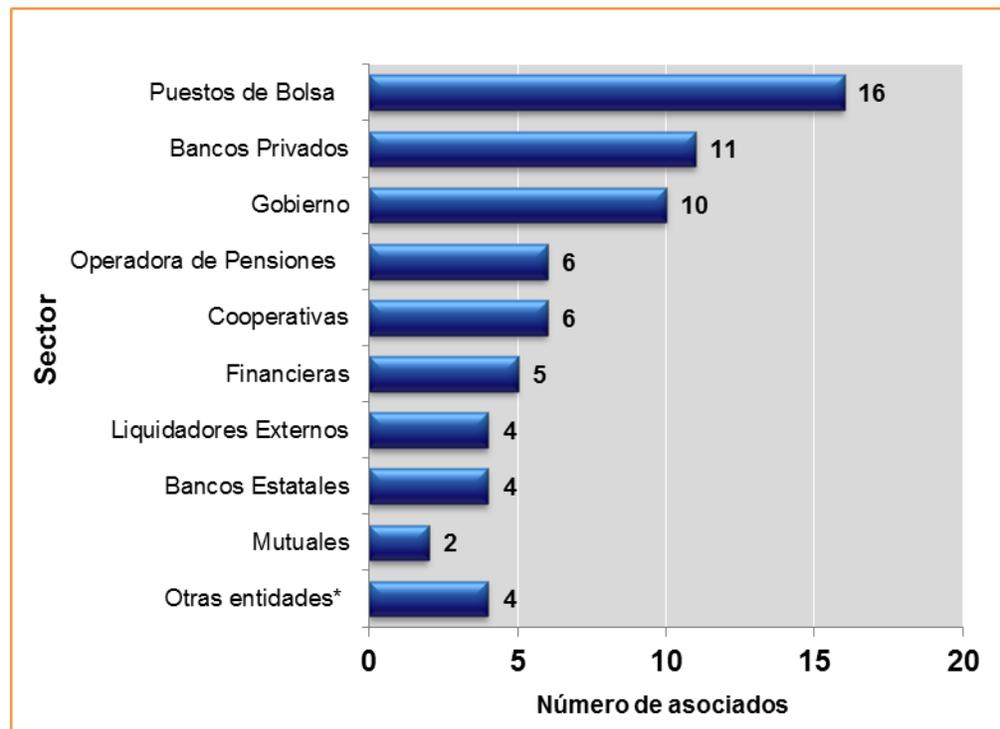
mejoras y soporte de la plataforma tecnológica; además, le corresponde la administración, mejora y soporte de la red de telecomunicación del sistema.

2.3. Población

La población objeto del estudio se conformó de la totalidad de las entidades asociadas al SINPE que corresponden a 68 participantes a diciembre de 2013. Dado el tamaño de la población se consideró conveniente aplicar la evaluación a la totalidad de los participantes.

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

Gráfico 1
Población de estudio según sector. Diciembre 2013

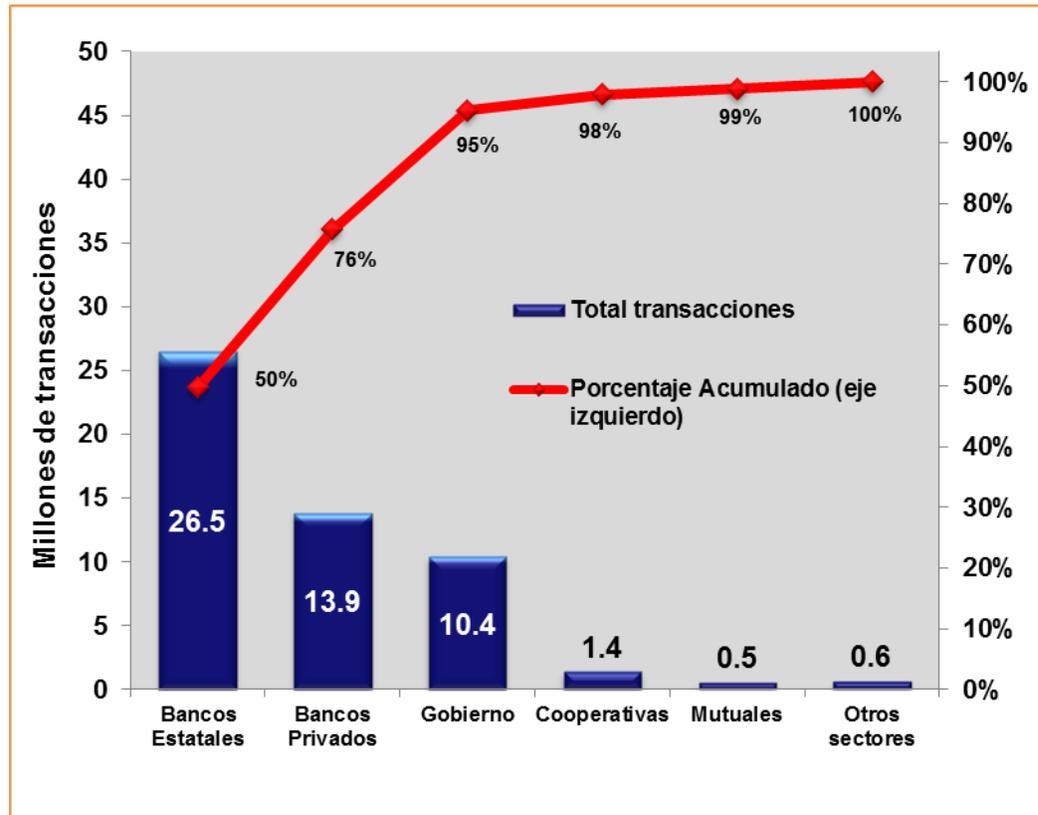


- Incluye Bancos Especiales, Casas de Cambio y Otras Entidades Financieras
Fuente: División Sistemas de Pago

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 y recibidas a través de los servicios de movilización interbancaria de fondos durante el 2013. Se destaca que aproximadamente un 95% de las transacciones son

efectuadas en orden de importancia por los sectores: Bancos Públicos, Bancos Privados y Gobierno.

Gráfico 2
Distribución del total de transacciones enviadas y recibidas a través de los Servicios de movilización interbancaria de fondos según sector. 2013



Fuente: División Sistemas de Pago

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

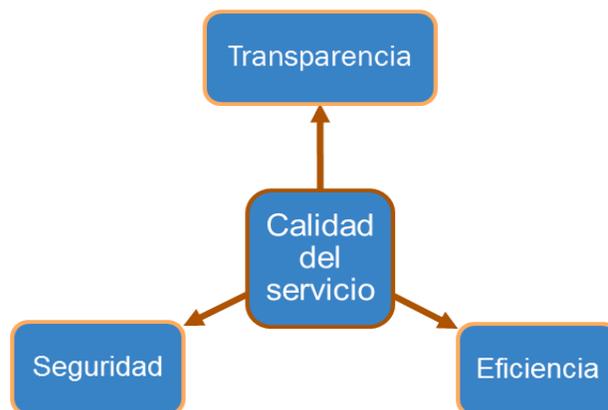
El proceso para el desarrollo del instrumento de medición se basó en tres elementos principales:

- ❖ Los instrumentos de evaluación de años anteriores.
- ❖ Un proceso de consulta entre los responsables de los procesos de Reglamentación y Normativa, Centro de Operaciones (COS), Vigilancia y Divulgación.
- ❖ Implementación de recomendaciones internacionales, tomando como referencia el documento “Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero” elaborado por el Banco Internacional de Pagos (BIS) en 2012.

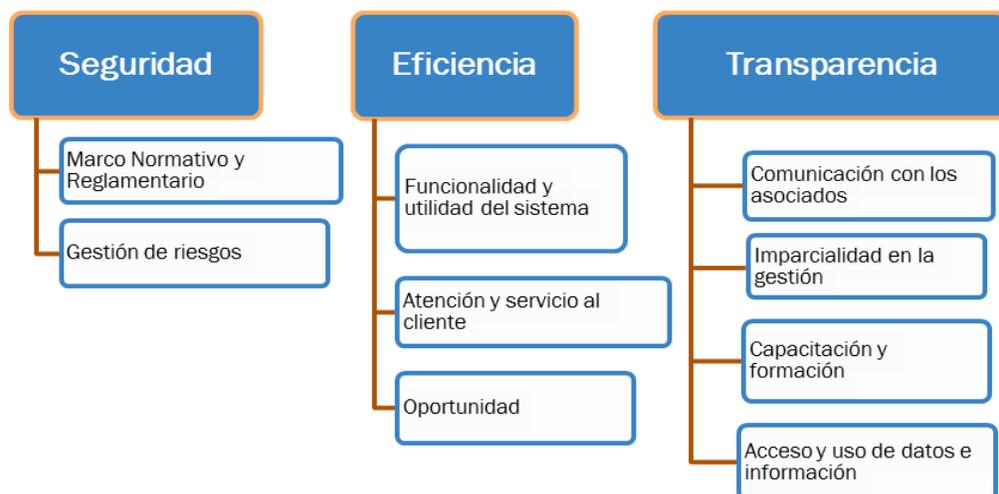
El análisis realizado llevó a un replanteamiento de las dimensiones de la calidad utilizadas en las evaluaciones en 2003, 2007, 2009 y 2011; las cuales se modificaron para implementar un sistema de dimensiones y subdimensiones que se consideró que permitía una mayor claridad en la medición y de paso, buscar su concordancia con las recomendaciones internacionales.

La modificación en el planteamiento de las dimensiones de calidad, llevó a incrementar el número de ítems evaluados de 61 a 78; incluyendo mejoras en ítems ya existentes y agregando otros nuevos con mayor validez, de conformidad con el estado actual del SINPE; buscando con ello una mejor medición de la percepción de los asociados.

Las dimensiones de calidad resultantes son las siguientes:



Adicionalmente cada dimensión se segmentó en subdimensiones, con la finalidad de facilitar su medición; creando un total de 9 subdimensiones; las cuales se presentan a continuación:



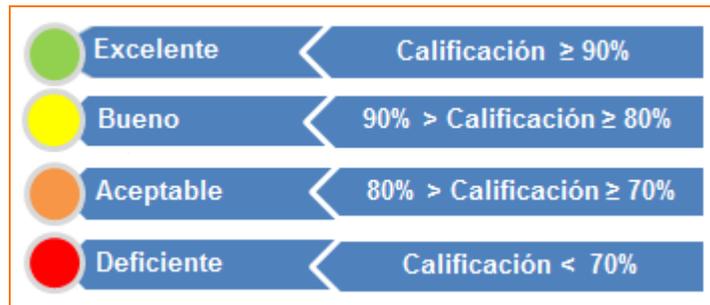
La conceptualización de las dimensiones y subdimensiones se presenta a continuación:

- **Seguridad:** esfuerzos y acciones realizados para garantizar la legitimidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema, el establecimiento de un robusto marco normativo y reglamentario, así como la adecuada gestión de riesgos; acompañado de procesos eficaces de supervisión y vigilancia.
 - **Marco Normativo y reglamentario:** grado de solidez jurídica de disponer de un marco normativo exhaustivo y robusto; acompañado de un adecuado cumplimiento de sus disposiciones.
 - **Gestión de riesgos:** grado en que se dispone de políticas, procedimientos y sistemas de gestión de riesgos que permitan su adecuada y eficaz identificación, medición, vigilancia y gestión.
- **Eficiencia:** capacidad del sistema para cubrir las necesidades de sus participantes y de los mercados a los cuales presta sus servicios, orientado tanto a la calidad de la atención que se brinda a los asociados, como a la mejora continua del sistema; relacionado a sus mecanismos de compensación y liquidación, estructura operativa, tipos de productos y el uso de tecnologías y procedimientos.
 - **Funcionalidad y utilidad del sistema:** grado en que las facilidades brindadas por la plataforma tecnológica del SINPE satisfacen las necesidades de los asociados.
 - **Atención y servicio al cliente:** se orienta a la calidad del servicio; en función de las necesidades de los asociados y solucionar de la mejor manera sus problemas o inquietudes, tales como consultas técnicas u operativas, solicitudes, sugerencias y otras.
 - **Oportunidad:** grado en que el BCCR cumple oportunamente los plazos indicados para la realización de pruebas y puesta en marcha de nuevos servicios en el SINPE.
- **Transparencia:** garantizar que se proporciona información pertinente a los participantes, de modo que puedan tomar decisiones oportunas, informadas y generar confianza; basándose en el desarrollo de procesos adecuados de capacitación y formación, divulgación de datos e información y la equidad con la que se participa del sistema.
 - **Comunicación con los asociados:** grado con el que el BCCR establece canales de comunicación eficientes con los asociados al SINPE.

- **Imparcialidad en la gestión:** grado en el cual el BCCR desarrolla una gestión equitativa y objetiva entre los asociados al SINPE.
- **Capacitación y formación:** grado en que el BCCR brinda la capacitación necesaria y adecuada para facilitar el entendimiento de los asociados de las reglas y funcionamiento de los diferentes servicios y componentes del SINPE; así como los riesgos a los que se enfrentan al participar en el sistema.
- **Acceso y uso de datos e información:** grado en que se brindan datos oportunos y precisos; que estén fácilmente disponibles a través de los distintos medios y que cumplan adecuadamente las necesidades de los asociados, como herramienta para la toma de decisiones.

2.5. Criterios para la interpretación de los resultados

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



2.6. Estrategia para aplicar la encuesta

El cuestionario se envió a los Responsables de Servicios de todas las entidades asociadas, mediante el comunicado **SINPE 061-2013**. De igual forma, fue publicado en la plataforma SINPE, donde se explicó el alcance, el propósito y las instrucciones para su llenado y envío.

2.7. Distribución y recepción de encuestas

A continuación se muestra el detalle de las encuestas enviadas y recibidas:

Tabla 1
Nivel de respuesta obtenido según sector

Sector	Total enviadas	Respuestas recibidas	% de respuesta
Bancos Estatales	4	4	100%
Bancos Privados	11	11	100%
Cooperativas	6	6	100%
Mutuales	2	2	100%
Financieras	5	5	100%
Otras entidades Financieras	1	1	100%
Casa de Cambio	1	1	100%
Liquidadores Externos	4	3	75%
Gobierno	10	7	70%
Operadora de Pensiones	6	4	67%
Puestos de Bolsa	16	10	63%
Bancos Especiales	2	1	50%
Total general	68	55	81%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE - 2013

3. Análisis de la información

3.1. Resultados Generales de la Encuesta

Producto de la consulta realizada se recibieron 55 respuestas del total de 68 entidades asociadas al SINPE, lo que corresponde a una tasa de respuesta del 81%, la cual es 14 puntos porcentuales superior a la obtenida en el año 2011.

En el caso de los Bancos Estatales y Privados, Cooperativas, Mutuales, Financieras, Otras entidades financieras y Casas de Cambio se logró censar a la totalidad de la población de interés (100%). Los restantes sectores se ubicaron en un rango de respuesta entre el 75% y 50%.

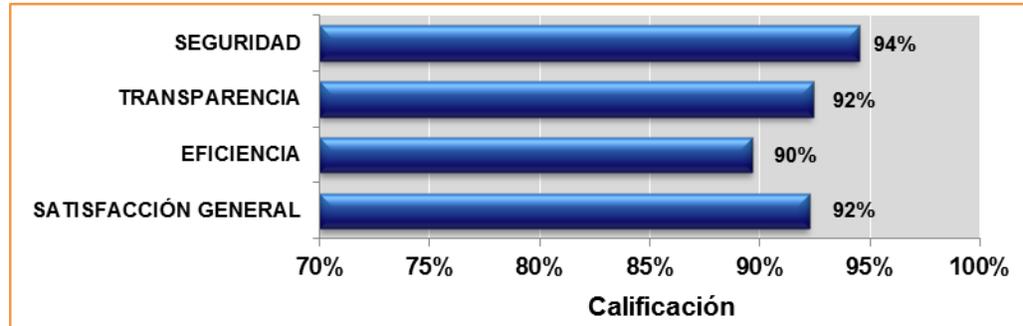
Si bien, se obtuvo un 81% de respuesta del total de participantes del SINPE, los asociados que respondieron representan el 99% del volumen transaccional enviado y recibido, siendo lo anterior, un claro respaldo a la cobertura obtenida.

3.2. Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad

En general, los asociados al SINPE asignaron en promedio una calificación favorable en todas las dimensiones de la calidad; con lo cual se alcanza una calificación promedio del 92%, ubicándose 3 puntos

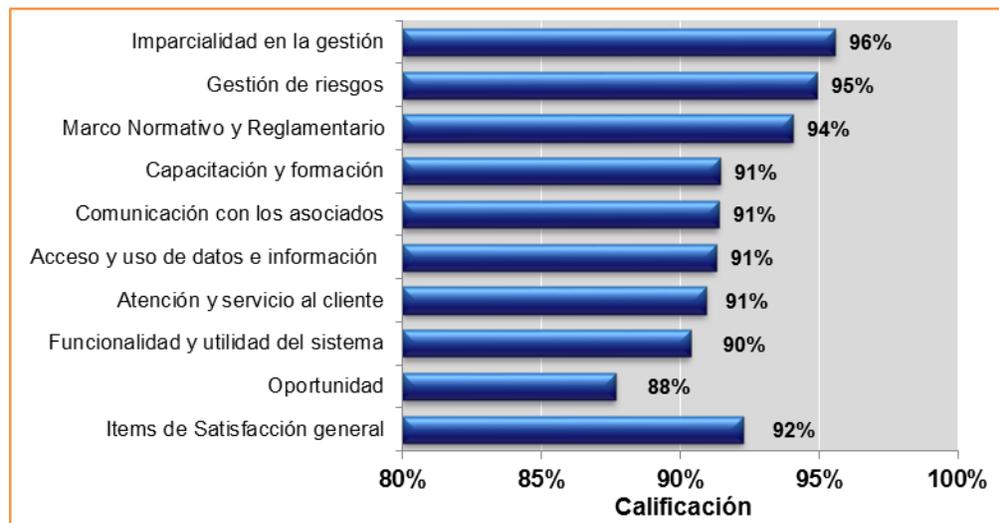
porcentuales por encima respecto a la evaluación realizada en el año 2011.

Gráfico 3
Distribución de las calificaciones según dimensión de calidad



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE - 2013

Gráfico 4
Distribución de las calificaciones según subdimensiones de calidad



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE - 2013

Con relación a las subdimensiones de calidad, todas fueron valoradas positivamente; sin embargo aspectos como la “Funcionalidad y utilidad del sistema” y “Oportunidad”, vislumbran áreas de mejora asociadas a la dimensión de “Eficiencia”, misma que mostró la nota más baja, lo cual se muestra en el Gráfico 3.

3.2.1. Seguridad

La dimensión de Seguridad obtuvo la mejor calificación; dando como resultado una valoración **excelente** (94%), resultado que se deriva de la valoración obtenida en sus subdimensiones “Gestión de riesgos” y “Marco Normativo y Reglamentario”, cuya calificación fue de 95% y 94% respectivamente. En esta dimensión se evaluaron 10 ítems de los cuales todos recibieron notas favorables, oscilando las calificaciones entre 97% y 92% (ver anexo 2).

La principal oportunidad de mejora reflejada en esta dimensión es el interés señalado por los usuarios de que el BCCR vigile que los participantes cumplan a cabalidad el marco normativo establecido y la divulgación al público de los servicios proveídos por parte del BCCR y sus regulaciones.

A continuación se presentan los comentarios realizados por los asociados, referidos a la dimensión de Seguridad:

Comentarios: Dimensión Seguridad

Marco Normativo y Reglamentario:

- Algunas entidades ofrecen servicios en Tiempo real a sus clientes y les dicen que la transacción se hizo, el cliente va a la entidad destino y la transacción no se ha hecho, y reclaman en la entidad destino por no acreditar los fondos cuando es la entidad origen la que no está ofreciendo el servicio en tiempo real como corresponde.
- El marco normativo es claro y bien diseñado, sin embargo me parece que la información que llega al usuario final no siempre mantiene la misma integridad, cito como por ejemplo el caso de las transferencias en tiempo real, las cuales algunas veces son sujeto de rechazo en la acreditación de los beneficios, claro esto es calificar más a las entidades que participan en el SINPE y no a BCCR.
- Muchas entidades no están alineados con temas como DIMEX, ADAS, o retenciones de fondos, Cuentas clientes.

Gestión de riesgos:

- La gestión de riesgo de liquidez debe ser integrado MIL y MEDI.
- No hemos tenido la necesidad de hacer uso del plan contingente.
- Revisar que cuando hay fallas técnicas en el sistema SINPE se extienda el plazo, sobre todo si el incidente ocurre cercano al cierre del servicio, a veces el tiempo que dan no es suficiente o simplemente no lo extienden.
- Sugiero que en las sesiones periódicas haya espacios para refrescar el tema de las contingencias.

3.2.2. Transparencia

Esta dimensión obtuvo una calificación de 92%, la cual se considera “**excelente**” de acuerdo a los parámetros de calidad. De las 4 subdimensiones evaluadas; “Imparcialidad en la gestión”, “Capacitación y formación”, “Comunicación con los asociados” y “Acceso y uso de datos e información”; fueron evaluadas positivamente; con calificaciones de 96% la primera y 91% las restantes.

Se evaluaron un total de 27 ítems asociados a la dimensión de “Transparencia”; de los comentarios recibidos se rescatan algunos aspectos a mejorar, tales como: la necesidad de que se comuniquen los problemas que se presentan en las plataformas de otras entidades y que afecta la prestación a sus clientes de los servicios interbancarios del SINPE, que el BCCR emita una explicación ante los fallos del SINPE, horarios de las capacitaciones, y por último, la facilidad de uso de los modelos de información (ver anexo 2).

Comentarios: Dimensión Transparencia

Comunicación con los asociados

- Cuando existe un problema con una entidad, no realizan un comunicado oportunamente, ya que deben esperar hasta que la entidad les remita dicho informe, y el tiempo no es el adecuado o incluso no lo remiten por el hecho de no ver afectada su imagen, sin embargo sin este respaldo no podemos darle una respuesta oficial a nuestros clientes, me parece que debe haber un tiempo prudencial y en caso de que la entidad que presente el problema no remita la información ustedes deben por cuenta propia remitirlo a las entidades participantes.
- Me gustaría que cuando suceda algún problema de atrasos en la plataforma del SINPE se de una minuta de que fue lo que sucedió.

Imparcialidad en la gestión

- Muchas veces se tiene un cierto apoyo o favoritismo hacia los bancos estatales.

Capacitación y formación

- Con respecto a los horarios de los cursos, a las entidades se nos complica en ocasiones asistir a los mismos cuando son impartidos en cierre o principio de mes; ya que generalmente la operativa de SINPE de las entidades pertenece al área financiera y en ese lapso se debe cumplir con tareas de cierre de mes.
- El curso de anotación de cuenta SAC tiene poca frecuencia.

Comentarios: Dimensión Transparencia

- En el tema de horarios, se debería valorar el impartir los horarios de la tarde de 12:30 a 4:30, o sea adelantarlo media hora.
- Es importante considerar que el tiempo para los cursos se queda corto, es mucha información, por lo que sería bueno aumentar el tiempo para ciertos cursos dado que tenemos aspectos normativos, de ley, de operación, así como de manejo de negocio, tal es caso el curso Mercado de moneda extranjera, es importante sacar este curso ampliado en horario y recurrencia a lo largo del año.
- Hay temas muy extensos que requieren de mayor tiempo para la correcta capacitación. Las preguntas de los exámenes a veces carecen de claridad y tienden a ser muy ambiguas.
- Las bases de datos deberían estar bien revisadas antes del curso, por lo general presentan problemas que quitan mucho tiempo, entre el final del curso y el examen debería existir un día, para que permita al usuario asimilar mejor lo aprendido.
- Los cursos no deberían programarse para un día cierre de mes.
- Me parece que por la disponibilidad de la salas el espacio es muy limitado.
- Mi sugerencia es que las entidades deberían de poder definir los temas de un curso, basados en el conocimiento de las debilidades internas de capacitación. En otras palabras capacitaciones hechas a la medida de cada institución.
- Se debe mejorar la frecuencia con la que se imparte el curso de Impuestos ya que actualmente solo lo dan una vez al año. También los de firma digital. Recomendación general es que los cursos incluyan más uso de las opciones del sistema. También preguntas frecuentes de los usuarios y mejores prácticas operativas.

Acceso y uso de datos e información

- Consulta de saldos de cuenta no debería cobrarse, sí la generación de un estado de cuenta.
- Los modelos de información no permiten consultar los datos de más de una entidad, como es el caso de la Bolsa que requiere consultar la información de la CEVAL y la Bolsa. En el caso de la consulta del LIM, los usuarios indicaron que el reporte es un poco rígido y no permite mayor manipulación.
- Se vuelve engorroso consultar el Estado de cuenta en el SINPE WEB, era más versátil la consulta cuando estaba en SINPE WINDOWS (mostraba en una sola consulta toda la información, el usuario de desplazaba de arriba hacia abajo para consultar los movimientos; sin tener que estarse pasando de hojas como en el SINPE WEB).

3.2.3. Eficiencia

La “Eficiencia” obtuvo en promedio una calificación del 90%; siendo la dimensión que presenta mayores áreas a mejorar según la percepción de los asociados. De las 3 subdimensiones de calidad evaluadas, “Atención y Servicio al Cliente” y “Funcionalidad y Utilidad del Sistema”; recibieron una calificación de 91% y 90%, respectivamente; mientras que la subdimensión de “Oportunidad” recibió una calificación de 88% considerada como **buena**.

Esta dimensión fue evaluada a partir de 34 ítems; de los cuales 21 de ellos fueron calificados como **excelentes** y los restantes 13 se calificaron como **buenos**; ubicándose las calificaciones asignadas entre 95% y 85% (ver anexo 2).

En términos generales, la dimensión de Eficiencia es la que presenta mayores oportunidades de mejora, donde aspectos como: la anticipación con que se realizan las pruebas, plazos para puesta en marcha de servicios; el uso de clave y firma para acceder al SINPE, la existencia de unos servicios en Windows y otros en tecnología web, la atención y solución ante reclamos contra otras entidades, así como los tiempos de respuesta al ingresar al SINPE, son algunos de los aspectos mencionados por los asociados (ver anexo 2).

Comentarios: Dimensión Eficiencia

Funcionalidad y utilidad del sistema

- El acceso es por medio de estaciones virtuales y es muy lento el sistema para ingresar.
- Además, el ingreso a los nodos del SINPE para loguearse con Firma Digital aún no ha podido ser utilizada por la entidad, ya que presenta problemas con máquinas virtuales."
- El tema de las notificaciones consideramos que están ingresando a tiempo, esto para los diferentes servicios, también a la hora en que se realizan cambios de horario el tiempo de notificación consideramos no es el mejor.
- El tema de operar (Windows y Web) es a veces confuso y uno es más dinámico que el otro, deberían hacer la migración lo más pronto posible.
- El tiempo de respuesta al momento de ingresar al sistema SINPE es DEMASIADO LENTO
- En cuanto al uso de firma digital para acceder las computadoras del SINPE, el servicio no se comporta de la mejor manera, a saber:
 - La firma digital es utilizada para acceder a los nodos, sin embargo la autenticación de Windows aún no es eliminada, lo que le dificulta

Comentarios: Dimensión Eficiencia

al usuario estarla recordando, cada vez que ésta vence.

- Cuando vence la contraseña de Windows, en varias ocasiones nos ha pasado, que el usuario ingresa su contraseña N cantidad de veces, y el mismo no se bloquea, ni ingresa, y la única solución es que dos RST le hagan cambio de contraseña. Esto ya se ha reportado al SINPE, pero no tenemos una explicación del fenómeno.
- La plataforma del SINPE WEB es más lenta y posee menos versatilidad que la que se manejaba en SINPE WINDOWS.
- Los envíos de notificaciones algunas veces tienen atrasos importantes en día. En términos de consultas de TFT podría buscarse un método más ágil para ingresar fechas y horas al momento de consultar.
- Para los usuarios SINPE que se autentican con firma digital, se debe eliminar el estar actualizando la clave alfanumérica que se utilizaba anteriormente. no es consistente que la clave firma digital esté condicionada a la clave alfanumérica.

Atención y servicio al cliente

- Consideramos que en cuanto a solución a problemas tecnológicos, no se nos han dado las mejores soluciones, ni el mejor soporte, aparte de que han quedado asuntos pendientes como se indica en el segundo punto del comentario anterior, o en el caso de un usuario nuestro, que aún no ha podido acceder al SINPE usando su firma digital, y la solución que nos dieron fue remitirlo al lugar donde le emitieron la firma, mismos que no le solucionaron nada, debido a que su firma se verifica correctamente.
- El trato recibido por parte del personal del Proceso de Vigilancia, es excelente; son oportunos, con basto conocimiento, muy amables y atentos.
- "La Gerencia Financiera vuelve a solicitar que se considere realizar las siguientes mejoras a las consultas del TFT.
 - Necesitamos consultar de manera rápida el total de transferencias enviadas y total recibidas. En este momento, no hay forma de hacerlo. La única manera es exportar cada una de las páginas, pero en nuestro caso el total de páginas rondan las 70.000, por lo cual es imposible por este medio. Este requerimiento es imprescindible y urgente para cuadro de encaje mínimo legal. En este momento, nuestra contingencia es exportar el estado de cuenta, pero demasiado lento por la cantidad de transacciones.
 - Ordenar por columnas para TEF enviadas y recibidas. En este momento, se puede hacer una ""consulta filtrada"" pero la herramienta sería más funcional si se aplicara igual que en TEF por enviar, solo sería replicar el mismo formato.
 - Filtrado de transferencias por diferentes categorías. En este momento, se puede hacer mediante la consulta, pero es más funcional si se aplica el filtrado de misma forma en que se puede realizar en tef por enviar.

Comentarios: Dimensión Eficiencia

- Insistir nuevamente en que es necesaria una vista más amplia pues 100 tefs son insuficientes para nuestra operativa. En todo caso, que exista por lo menos una forma de generar rápidamente un archivo o una vista aparte donde se puedan consultar y ordenar el total de transferencias.
- Los casos presentados ante el COS no deberían cerrarse de oficio por parte de este centro, salvo que el usuario de por aceptada la resolución brindada, que no sea unilateral.
- ...quiero recalcar el excelente servicio recibido por parte del personal de vigilancia.
- Recientemente se presentó un caso, específicamente en la plataforma de SAC en donde la edición de cuentas estaba diseñada para que la edición de un cuenta estuviese ligada únicamente el usuario que ingreso esa cuenta al sistema, lo cual es un sistema dinámico y en donde las personas rotan de puesto interna y externamente genera conflictos operativos y de negocio.
- Satisfecho con los servicios recibidos.
- Sería importante que se mejore la disponibilidad del área de comunicaciones después de las 6 de la tarde, para casos en que la entidad utiliza las contingencia y requiera regresar al esquema principal lo más pronto posible.

Oportunidad

- Banco Central debería desde Octubre y Noviembre del año anterior plantear los proyectos y fechas establecidas para ser considerados en los planes operativos y estratégicos, en TI y el Negocio ya los planes estaban hechos desde noviembre y en diciembre en la reunión de avance nos ponen fechas que nosotros no contemplamos dentro de nuestra planeación anual, nos resulta muy útil cuando estas cosas se informan desde octubre o a más tardar a mediados de noviembre.
- Ha sido lenta la implementación de los servicios CDD y CCD a través de Web Services.
- Los plazos para prueba en marcha se amplían por incumplimiento de otras instituciones ligadas al SINPE.

3.2.4. Satisfacción General

A diferencia de años anteriores, se utilizó una nueva metodología para conocer la Satisfacción general de los asociados. Anteriormente se consideraba únicamente la calificación asignada por los usuarios a los

Ítems de calidad relacionados con la Satisfacción general (en el 2013 se evaluaron 7 ítems). Sin embargo, en esta oportunidad se tomaron en cuenta las calificaciones obtenidas en las 3 dimensiones de calidad evaluadas; con lo cual se buscó contar con una medida más fiable para conocer la percepción general de los asociados.

La calificación para la Satisfacción General³ fue de 92%. Relativo a los ítems de Satisfacción General, sus calificaciones se ubicaron entre 97% y 86%; obteniendo una valoración de excelente a bueno (ver anexo 2). A continuación se detallan los comentarios recibidos:

Comentarios: Ítems de Satisfacción General

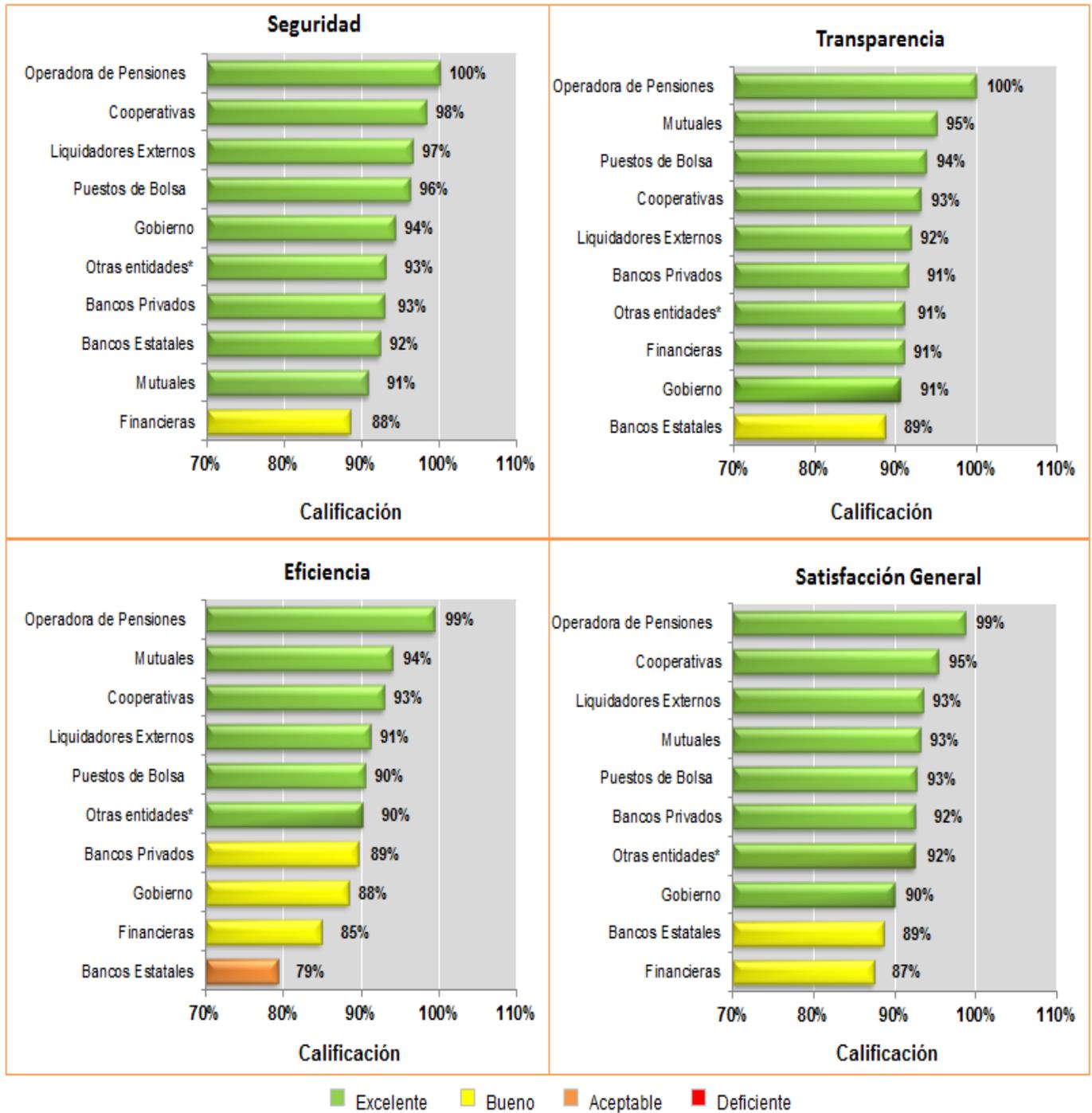
Satisfacción general

- En general la satisfacción nuestra es muy buena, siempre he considerado que el SINPE es excelente, y es un sistema que siempre está actualizándose a las prácticas internacionales. Pero para las preguntas 1 y 2 de este bloque (Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE y Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes) no me parecen que se tenga la opción de responder, ya que el SINPE debe ser usado, es la plataforma nacional para transaccional.
- La tarifa para efectuar los TFT, aún siguen siendo elevadas, debido a la gran cantidad de transferencias que debemos de efectuar.
- Permitir que el servicio de TFT retorne el valor correspondiente a los ID's incluidos, a fin de tener certeza del beneficiario de los fondos, no como sucede actualmente que se incluyen los datos y el sistema simplemente verifica que sea un número válido, pero no indica el nombre del dueño de la cuenta, lo cual sería valioso para control interno.

Es importante destacar, que si bien es cierto, la Satisfacción General de los asociados es considerada **excelente** de acuerdo a los parámetros establecidos; ello debe convertirse en un elemento que potencie las iniciativas y esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios brindados a los asociados; de modo que sean suministrados de forma oportuna y en respuesta a sus necesidades reales; como medio para el fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional y bajo la premisa que los sistemas de pagos son sistemas dinámicos que implican una innovación constante.

³ Se obtiene como el promedio entre las calificaciones de las dimensiones de calidad y la calificación promedio de los ítems de Satisfacción General.

3.3. Resultados por sector (dimensiones y subdimensiones de calidad)



* Incluye Bancos Especiales, Casas de Cambio y Otras Entidades Financieras

Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE - 2013

Un análisis por sector, nos muestra como los “bancos estatales”, específicamente en la dimensión de eficiencia, asignan la calificación más baja (79%) ubicada como “aceptable”, resultado que se ve fuertemente influenciado por la valoración de una de las entidades que componen este grupo; adicionalmente, este sector califica con un 89% la dimensión de “transparencia”.

Las “financieras”, por su parte, califican con un 85% la dimensión de “eficiencia y con un 88% la “seguridad”, ubicándonos en el rango de “aceptable”. Por su parte, el “gobierno” y los “bancos privados” califican con un 88% y 89% (aceptable), respectivamente, la dimensión de eficiencia. Los restantes sectores mutuales, cooperativos, puestos de bolsa, liquidadores externos, operadoras de pensiones y otras le asignaron una calificación de excelente en las tres dimensiones de calidad.

En términos generales, la valoración por sector, muestra resultados de “bueno” a “excelente” en las dimensiones seguridad y transparencia. Sin embargo, la dimensión de eficiencia refleja las mayores oportunidades de mejora, específicamente, con el sector de bancos estatales y financieras que son los que asignan la calificación más baja.

Esta valoración por sector nos señala una tarea a realizar, que es buscar un acercamiento con estos sectores y entidades en particular, con el fin de conocer con mayor precisión sus preocupaciones y necesidades, de modo que se logre atender adecuadamente sus requerimientos o bien, aclarar cualquier percepción errónea que se pudiera tener sobre los distintos servicios ofrecidos a través de la plataforma del SINPE.

3.4. Resultados por tipo de servicio en la plataforma SINPE

Adicionalmente, se realizó una evaluación de ciertos aspectos de interés sobre el funcionamiento del sistema tales como: cumplimiento de los ciclos de operación, tiempos de respuesta en la operación del sistema y tiempos de respuesta en el acceso a reportes. Los tipos de servicio evaluados son:

Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en cuenta	Mercados	Gestión de numerario	AES
Transferencias entre Terceros, Transferencias Interbancarias, Débito en Tiempo Real y Cuentas de Fondos	Cheques, Otros Valores, Débito Directo, Crédito Directo, Impuestos y Liquidación (ATH-TEO)	Cuentas de Valores, Liquidación de Mercados y Traspaso de Valores	MONEX, MIL y Captación de Fondos	Custodias Auxiliares y Mercado de Numerario	Administración de Seguridad

❖ **Cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios**

Las calificaciones se ubicaron en un rango entre 86% y 95%; obteniendo calificaciones de bueno a excelente para los diferentes servicios evaluados. Los servicios de Anotación en Cuenta y Gestión de Numerario son los que se identificaron con mayores oportunidades de mejora.

❖ **Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión y refrescamiento de pantalla.**

Se obtuvo una calificación general de 88% (buena). Sin embargo, a pesar de que las calificaciones son positivas; los asociados perciben en los servicios de Mercados, Gestión de Numerario, Administración de Esquemas de Seguridad y Anotación en Cuenta; la necesidad de ciertas mejoras en el procesamiento de sus transacciones.

❖ **Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.**

Esta funcionalidad obtuvo una calificación promedio de 87% (buena); únicamente a los servicios de “liquidación neta” se les asignó una calificación de excelente, mientras los restantes 5 grupos de servicios fueron catalogados como buenos.

En términos generales, los servicios de Anotación en Cuenta son los que presentan la mayor oportunidad de mejora en los tres aspectos evaluados, mientras que un aspecto a revisar en prácticamente todos los servicios es el tiempo de respuesta en el acceso a reportes.

4. Acciones de Mejora

Tomando en consideración los principales aspectos señalados como oportunidades de mejora por las entidades asociadas al SINPE, se proponen las siguientes acciones de mejora.

4.1 Dimensión de Seguridad

- a) Se gestionará a lo interno del Banco Central los recursos financieros necesarios para realizar campañas de divulgación durante el 2015, con el fin de que el cliente tenga un mayor conocimiento sobre los servicios del SINPE, de modo que canalice adecuadamente sus reclamos y haga valer sus derechos como consumidor final de estos productos.
- b) Se continuará con las labores de divulgación sobre las regulaciones vigentes y promoción de los servicios del SINPE con las entidades asociadas, con el propósito de concientizarlas

sobre la necesidad, importancia y obligación de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes en apego a las disposiciones legales establecidas por el BCCR.

- c) En el tema de Continuidad del Negocio se mantendrán los ejercicios de uso de la sede alterna de operación, con el fin de tener debidamente preparados a los usuarios del SINPE para enfrentar cualquier situación contingente que se presente. Asimismo, a partir del 2015 se estará habilitando la operación de las Custodias Auxiliares de Numerario las 24 horas del día, todos los días del año (7*24), además, de habilitar la custodia de US Dólares.
- d) En caso de ampliación de horario de algún servicio, el COS contactará a todas las entidades que hayan reportado inconvenientes una vez solventado el inconveniente, con el fin de garantizar que todos los participantes logren finiquitar su operación en el servicio respectivo.

4.2 Dimensión de Eficiencia

- a) Uso de contraseña para ingresar al SINPE: a partir del 1 de enero del 2015 el único mecanismo de autenticación será la firma digital, brindando así una mayor robustez en el acceso a la plataforma.
- b) Verificación de requerimientos en equipos: durante el IV trimestre del 2014, el personal técnico del SINPE realizará una verificación de los requerimientos tecnológicos de los equipos con acceso virtual con los cuales opera el SINPE, con el fin de buscar soluciones ante las sugerencias sobre la lentitud en el acceso al sistema.
- c) Revisión del modelo de operación de equipos virtuales: en el segundo semestre del 2014, se estará revisando el esquema actual de acceso virtual, con el fin de valorar opciones más eficientes de acceso tales como: servidores virtuales, “clientes delgados” u otro. A partir de enero del 2015 se empezará a aplicar el modelo de acceso que se defina.
- d) Migración a tecnología web: desde el 2011 se ha venido trabajando en la migración de algunos servicios del SINPE a tecnología web, lográndose la migración de la mayoría de los servicios a plataforma web. Para finales del 2014 se estima haber concluido con la migración de algunos de los servicios relacionados con la Anotación en Cuenta; a saber:
 - Administración de Cuenta de Valores –ACV
 - Traspaso de Valores –TVA
 - Liquidación de Mercados – LIM

Además, durante el 2015 se continuará con los restantes servicios del SINPE, de modo que se disponga de una única plataforma de ingreso, desde la cual se podrán utilizar todos los servicios disponibles en el SINPE.

- e) Se están analizando mejoras en el “framework” de la plataforma para solucionar, antes de finalizar el 2014, los inconvenientes que se han identificado, tales como: mantener la configuración realizada por el usuario (filtros, agrupamientos, cantidad de datos en pantalla), procesos de exportación de datos (mejorar el esquema actual), visualización de mayor cantidad de transacciones y otros aspectos que pueden ser sujeto de mejora.
- f) A través del proceso de Vigilancia del SINPE, durante el IV trimestre del 2014 y todo el año 2015, se estarán realizando reuniones de coordinación con aquellos sectores y entidades que han mostrado mayores preocupaciones y necesidades con respecto a la calidad de los servicios del SINPE, con el fin de conocer y atender apropiadamente sus requerimientos o bien, aclarar y brindar mayor información sobre los distintos servicios ofrecidos a través de la plataforma del SINPE.
- g) En el IV trimestre del 2014 y I Trimestre del 2015, se realizará una medición de los tiempos de procesamiento de transacciones y acceso a los reportes de información del SINPE desde las propias estaciones de trabajo de las entidades afectadas, con el fin de detectar posibles fallas en la red de telecomunicación, equipo o aplicaciones e implementar las medidas correctivas del caso.

Capacitación

- h) Cursos virtuales o e-learning: esta modalidad de capacitación ha cobrado mayor vigencia en los últimos años, producto de las facilidades e innovaciones tecnológicas que han surgido en esta materia. Dentro de los esfuerzos institucionales del BCCR, en el presente año se están realizando las modificaciones presupuestarias necesarias para disponer de un software especializado en capacitación virtual, el cual nos permitirá en el 2015 iniciar con cursos bajo esta modalidad y de este modo, brindarles mayores facilidades y oportunidades a una gran parte de funcionarios que debido a horarios de trabajo o ubicación, les es poco factible asistir a los cursos presenciales en el BCCR.
- i) Valoración del tiempo del curso: ya se está atendiendo la solicitud de ampliación del curso de MONEX de 12 a 16 horas, además, a través de un plan piloto se validará el nivel de aceptación por parte de los usuarios. Utilizando como base los resultados que se obtengan de la experiencia del MONEX, se

valorará aplicar esta medida con otros cursos que a sugerencia de las entidades se considere necesario ampliar su tiempo de programación.

- j) Mejoras a cursos: Actualmente, se están realizando mejoras en general en los distintos cursos, según las sugerencias recibidas de los participantes, ya sea como producto de esta encuesta o retroalimentación obtenida en los cursos.
- k) Capacitación a la medida: los cursos certificados se ofrecen de forma estandarizada para todos los usuarios, con el fin de garantizar un nivel de conocimiento uniforme; no obstante, si alguna entidad requiere de capacitación especializada o enfocada en algún tema en particular, a solicitud del interesado, se les diseñara y preparará cursos específicos según los requerimientos de la entidad.

4.3 Dimensión de Transparencia

Relativo al proceso de comunicación utilizado para informar y coordinar con las entidades participantes la puesta en marcha de nuevos servicios, nuevas funcionalidades, actualizaciones tecnológicas y otros, se implementará durante el IV trimestre del 2014, medidas tales como:

- a) Comunicar a más tardar noviembre de cada año sobre aquellos desarrollos tecnológicos de mayor relevancia e impacto para los participantes, con el fin de que las entidades puedan incluir dentro de sus planes anuales las tareas que les corresponda.
- b) Revisión y mejora de los procesos de comunicación de eventos que afectan la operación de las entidades, tales como: fallas de la plataforma, ampliación de horarios, casos de sugerencias o consultas, entre otras, de modo que el usuario disponga con una mayor oportunidad de la información necesaria para coordinar y ejecutar lo que corresponda al interior de su entidad.
- c) En caso de falla de algún participante, el COS contactará a la entidad en falta para coordinar y comunicar su deshabilitación del servicio, con el fin de que las entidades originadoras de transacciones comuniquen lo que corresponda al cliente origen a través de todos los canales que tenga habilitados y evitar el reprocesamiento de operaciones.
- d) Posterior al restablecimiento a la normalidad de un servicio afectado en su operación, se emitirá un resumen del evento, con un claro detalle de lo sucedido, de modo, que pueda ser utilizados como justificante antes los jefes de la institución, reguladores y auditorías.
- e) Información sobre Sistema de Pagos: a partir del 2015, la recolección de información estadística del Sistema de Pagos se

continuará realizando de forma semestral, con el objetivo de sus entidades dispongan de información intra-anual que les ayude en la toma de decisiones de sus negocios.

El cumplimiento de estas acciones de mejora estará a cargo de los siguientes funcionarios:

Proceso	Responsable	Acciones de Mejora
Centro de Operaciones (COS)	Elí Romero C. romeroce@bccr.fi.cr 2243-3665	4.1 c), d), 4.2 b), c), g) 4.3 b), c), d),
Divulgación	Nidia Quintero M. quinteromn@bccr.fi.cr 22433648	4.2 h), i), j), k),
Vigilancia	Marco Barrantes Ch. barrantescm@bccr.fi.cr 2243-3632	4.1 b) 4.2 f)
Departamento Sistema de Pagos	Francisco Carvajal Ch. carvajalcf@bccr.fi.cr 2243-3655	4.1 a) 4.2 a), d), e), 4.3 a), e)

Conclusión:

La evaluación de parte de las diferentes entidades nos permite realizar un proceso de mejora a lo interno que nos permite una mayor eficiencia, robustez y calidad en los servicios que ofrecemos a los diferentes asociados.

Se agradece a todas las entidades financieras e instituciones públicas asociadas al SINPE sus comentarios y sugerencias, las cuales esperamos poder traducir en oportunidades de mejora de nuestra plataforma.

5. Anexos

Anexo 1. Formulario Encuesta

2.1 Tipo de servicio

Con base en su experiencia y la de su entidad; indique en una escala de 1 a 10 cómo calificaría cada uno de los ítems presentados a continuación. **En donde 1 representa la calificación más baja y 10 la calificación más alta;** la calificación debe realizarse para cada ítem según "Tipo de servicio". Los valores a ser asignados se muestran mediante una lista desplegable al posicionarse en cada casilla.

Item	Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en cuenta	Mercados	Gestión de numerario	AES
	CF, TFT, TFI y DTR	CLC, COV, CDD, CCD, ILI y LSE (ATH-TEO)	ACV, RDE, LIM y TVA	MONEX, MIL y CAF	CAN y MEN	
Cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios						
Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión y refrescamiento de pantalla						
Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio						

2.2 Evaluación de Calidad

A continuación se presentan los parámetros de calidad considerados para la evaluación de los servicios que brinda el SINPE; para los cuales se definen una serie de ítems.

Con base en su experiencia y la de su entidad; indique en una escala de 1 a 10 cómo calificaría cada uno de los ítems presentados a continuación. En donde 1 representa la calificación más baja y 10 la calificación más alta. Los valores a ser asignados se muestran mediante una lista desplegable al posicionarse en cada casilla de la columna "Calificación".

EVALUACIÓN DE CALIDAD SERVICIOS SINPE	CALIFICACIÓN
Funcionalidad y utilidad del sistema	
Conformidad con la cantidad de facilidades que ofrece el SINPE a su entidad	
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE	
Cantidad de servicios que brinda el SINPE	
Variedad de servicios que brinda el SINPE	
Agilidad con que se procesan las transacciones en el SINPE	
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	
Conformidad con la frecuencia y horario en que se realizan actualizaciones al sistema	
Pertinencia de los requerimientos tecnológicos del sistema	
Claridad y sencillez de los procedimientos solicitados por el BCCR para la realización de pruebas en la puesta en marcha o mejora de los servicios SINPE	
Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web)	
Conformidad con la estabilidad de la plataforma del SINPE	
Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad con los servicios que le ofrece el SINPE	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Funcionalidad y utilidad del sistema</u>	

Atención y servicio al cliente	
Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	
Recibe retroalimentación cuando se realizan sugerencias relacionadas al SINPE	
Trato recibido por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE en el momento que realiza consultas	
Trato recibido por parte del personal de Divulgación del SINPE en el momento que realiza consultas	
Trato recibido por parte del personal de Vigilancia del SINPE en el momento que realiza consultas	
Trato recibido por parte del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE en el momento que realiza consultas	
Conocimiento técnico del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	
Conocimiento técnico del personal de Divulgación del SINPE para la atención de consultas	
Conocimiento técnico del personal de Vigilancia del SINPE para la atención de consultas	
Conocimiento técnico del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE para la atención de consultas	
Tiempo transcurrido para respuestas a consultas realizadas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	
Conformidad con las soluciones brindadas a problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	
Conformidad con las soluciones brindadas problemas o consultas asociados sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	
Conformidad con la atención y solución de los casos de reclamos presentados al BCCR en contra de otras entidades	
Conformidad con la promoción, asistencia y asesoría brindada por el Proceso de Vigilancia del SINPE	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas o de correos electrónicos por parte del personal del Proceso de Vigilancia del SINPE	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los items anteriores asociados a: <u>Atención y servicio al cliente</u>	
Oportunidad	
Pertinencia de los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	
Conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas para la puesta en marcha de nuevos servicios	
Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los items anteriores asociados a: <u>Oportunidad</u>	

Marco Normativo y Reglamentario	
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	
Exhaustividad y claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios	
Disponibilidad de Reglamentos y Normas complementarias actualizadas para cada servicio.	
Conformidad con la labor del BCCR en velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de las entidades asociadas o representadas	
Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Marco Normativo y Reglamentario</u>	
Gestión de riesgos	
Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE	
Exhaustividad y efectividad del plan de contingencia del SINPE	
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos en el SINPE (sala alterna de operaciones, Sitio Contingente, certificación de usuarios, etc)	
Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	
Seguridad brindada por el SINPE a su entidad al realizar transacciones	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Gestión de riesgos</u>	
Comunicación con los asociados	
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios que brinda el SINPE	
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades (Boletín, Comunicados, etc.)	
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	
Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	
Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	
Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE	
Oportunidad de la comunicación ante cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios	
Oportunidad y claridad de la comunicación que le provee el BCCR en las reuniones del Comité de Avance	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Comunicación con los asociados</u>	
Imparcialidad en la gestión	
Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE	
Transparencia por parte del BCCR en las condiciones brindadas a las entidades participantes	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Imparcialidad en la gestión</u>	

Capacitación y formación	
Variedad de cursos de capacitación	
Atinencia de los cursos de capacitación brindados	
Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación	
Contenido de los cursos de capacitación responden a sus necesidades	
Conformidad con los horarios en que se imparten las capacitaciones	
Metodología pedagógica empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	
Conformidad con la frecuencia con se imparte cada uno de los cursos de capacitación	
Conocimiento técnico y atención brindada por los / las instructores (as)	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Capacitación y formación</u>	
Acceso y uso de datos e información	
Possibilidad de acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros)	
Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE	
Pertinencia de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)	
Divulgación que realiza el BCCR de información estadística referente a los servicios del SINPE	
Utilidad de la información estadística publicada en el sitio web del SINPE	
Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información	
Pertinencia y cantidad de información disponible en los modelos de información	
Facilidad de uso de los modelos de información	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: <u>Acceso y uso de datos e información</u>	
Satisfacción general	
Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE	
Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes	
Disponibilidad de su entidad a recomendar los servicios del SINPE a otras entidades	
Satisfacción general de las necesidades de su entidad por medio del SINPE	
Satisfacción general con el monto de las tarifas cobradas por suscripción al SINPE	
Satisfacción general con el monto de las tarifas cobradas por transacción en el SINPE	
Satisfacción general con los servicios que presta el SINPE	
Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación general que considere como oportunidades de mejora para los servicios el SINPE.	

Anexo 2. Resultados por dimensión e ítem de calidad. Encuesta 2013

Los niveles de calificación son:



Seguridad

Ítem	Calificación	Nivel
Seguridad brindada por el SINPE a su entidad al realizar transacciones	97%	■
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	96%	■
Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE	95%	■
Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE	95%	■
Disponibilidad de Reglamentos y Normas complementarias actualizadas para cada servicio.	95%	■
Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	95%	■
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos en el SINPE (sala alterna de operaciones, Sitio Contingente, certificación de usuarios, etc)	94%	■
Exhaustividad y efectividad del plan de contingencia del SINPE	94%	■
Exhaustividad y claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios	93%	■
Conformidad con la labor del BCCR en velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de las entidades asociadas o representadas	92%	■

Transparencia

Ítem	Calificación	Nivel
Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE	96%	■
Transparencia por parte del BCCR en las condiciones brindadas a las entidades participantes	95%	■
Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	94%	■
Variedad de cursos de capacitación	94%	■
Posibilidad de acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros)	94%	■

Ítem	Calificación	Nivel
Conocimiento técnico y atención brindada por los / las instructores (as)	94%	
Atinencia de los cursos de capacitación brindados	94%	
Oportunidad y claridad de la comunicación que le provee el BCCR en las reuniones del Comité de Avance	93%	
Utilidad de la información estadística publicada en el sitio web del SINPE	93%	
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	93%	
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades (Boletín, Comunicados, etc.)	93%	
Pertinencia de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)	92%	
Oportunidad de la comunicación ante cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios	92%	
Pertinencia y cantidad de información disponible en los modelos de información	91%	
Contenido de los cursos de capacitación responden a sus necesidades	91%	
Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información	90%	
Divulgación que realiza el BCCR de información estadística referente a los servicios del SINPE	90%	
Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE	90%	
Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	90%	
Metodología pedagógica empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	90%	
Capacidad (cupos) de los cursos de capacitación	90%	
Conformidad con la frecuencia con se imparte cada uno de los cursos de capacitación	90%	
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	90%	
Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE	89%	
Conformidad con los horarios en que se imparten las capacitaciones	89%	
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios que brinda el SINPE	89%	
Facilidad de uso de los modelos de información	88%	

Eficiencia

Ítem	Calificación	Nivel
Trato recibido por parte del personal de Divulgación del SINPE en el momento que realiza consultas	95%	
Trato recibido por parte del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE en el momento que realiza consultas	95%	
Variedad de servicios que brinda el SINPE	94%	
Trato recibido por parte del personal de Vigilancia del SINPE en el momento que realiza consultas	94%	
Conocimiento técnico del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE para la atención de consultas	94%	
Cantidad de servicios que brinda el SINPE	94%	
Conocimiento técnico del personal de Divulgación del SINPE para la atención de consultas	93%	
Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	93%	
Trato recibido por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE en el momento que realiza consultas	93%	
Conocimiento técnico del personal de Vigilancia del SINPE para la atención de consultas	92%	
Conformidad con la frecuencia y horario en que se realizan actualizaciones al sistema	92%	
Conformidad con la promoción, asistencia y asesoría brindada por el Proceso de Vigilancia del SINPE	92%	
Agilidad con que se procesan las transacciones en el SINPE	91%	
Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad con los servicios que le ofrece el SINPE	91%	
Conformidad con la cantidad de facilidades que ofrece el SINPE a su entidad	91%	
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	91%	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	91%	
Pertinencia de los requerimientos tecnológicos del sistema	91%	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	90%	

Ítem	Calificación	Nivel
Conformidad con las soluciones brindadas problemas o consultas asociados sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	90%	
Conformidad con la estabilidad de la plataforma del SINPE	90%	
Recibe retroalimentación cuando se realizan sugerencias relacionadas al SINPE	89%	
Conformidad con las soluciones brindadas a problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	89%	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas o de correos electrónicos por parte del personal del Proceso de Vigilancia del SINPE	88%	
Conocimiento técnico del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	88%	
Conformidad con la atención y solución de los casos de reclamos presentados al BCCR en contra de otras entidades	88%	
Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR	88%	
Pertinencia de los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	88%	
Conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas para la puesta en marcha de nuevos servicios	88%	
Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web)	87%	
Tiempo transcurrido para respuestas a consultas realizadas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	87%	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	87%	
Claridad y sencillez de los procedimientos solicitados por el BCCR para la realización de pruebas en la puesta en marcha o mejora de los servicios SINPE	86%	
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE	85%	