

VI Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE Edición 2015 Informe de resultados

División Sistemas de Pago

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA (BCCR)

Encuesta de Satisfacción
de los Asociados al SINPE

Edición 2015

Informe de resultados

Agosto 2016

Resumen Ejecutivo

La evaluación bianual de los servicios brindados por el 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 y a partir de los resultados obtenidos, enfocar los recursos disponibles hacia la mejora del Sistema; partiendo de la identificación de las necesidades por parte de los asociados así como su percepción sobre los productos brindados.

La población objeto del estudio fue constituida por las 68 entidades asociadas al SINPE, de las cuales 60 (88%) respondieron la encuesta. En términos del volumen total de transacciones enviadas y recibidas a través del Sistema, las entidades que participaron representan alrededor del 99%.

Para el presente estudio se utilizó como marco de referencia el planteamiento realizado en la última evaluación realizada (2013), la cual circunscribe el análisis en un contexto de 3 dimensiones de calidad: Seguridad, Eficiencia y Transparencia, conformadas a partir de 9 subdimensiones. Este diseño responde a la incorporación de las recomendaciones internacionales con base en el documento “Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero”, elaborado por el Banco Internacional de Pagos (BIS) en 2012.

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

Las 3 dimensiones de calidad se componen de un total de 71 ítems, donde además se incorporan 7 adicionales que miden la Satisfacción General percibida por parte de los asociados. La metodología para la calificación en esta ocasión consistió en un promedio ponderado según el total de transacciones enviadas y recibidas a través de los distintos servicios brindados por el SINPE, asignándose una importancia relativa diferenciada a cada uno de los sectores participantes.

Adicionalmente, se realizó un análisis de los resultados dentro de los 10 sectores definidos: Bancos Estatales, Bancos Privados, Cooperativas, Financieras, Gobierno, Liquidadores Externos, Mutuales, Operadoras de Pensiones, Puestos de Bolsa, y Otras Entidades (incluye Banco Especiales, Casas de cambio, y Otras entidades financieras) con el fin de determinar la existencia de inconformidades dentro de algún sector en específico. Por otra parte, se evaluaron cada uno de los tipos de servicio ofrecidos por el SINPE mediante 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.

Del análisis por dimensiones de calidad se desprende que: en promedio de los 78 ítems evaluados, 45 ítems se ubicaron entre 90% y 100% dentro de la categoría de “excelente”; 31 ítems se clasificaron como “buenos” con un rango de calificación entre 80% y 89%; mientras que 2 de ellos se catalogaron como “aceptables” con un rango de calificación entre 70% y 79%.

En general las dimensiones de “Seguridad” y “Transparencia” se consideraron como “excelentes”, mientras que “Eficiencia” recibió una calificación global de buena, de acuerdo con los parámetros establecidos. Las calificaciones recibidas fueron 91%, 92% y 85% respectivamente, que en combinación con los ítems de “Satisfacción General”, dieron como resultado una valoración de 90% para esta última.

Por su parte, del análisis por sector se evidencia que los Bancos Estatales son quienes registran el nivel más bajo de satisfacción dentro de todas las categorías. Asimismo, los servicios evaluados más desfavorablemente corresponden a los de “Liquidación neta”, donde los asociados asignan su calificación más baja al tiempo de respuesta del sistema en las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.

A pesar de que en términos globales los resultados podrían considerarse positivos, es necesario un compromiso institucional de mantener lo logrado en los rubros que presentaron la mejor calificación, continuar con la mejora continua de los servicios que proporciona el SINPE a los asociados y atender lo antes posible aquellas oportunidades de mejora señaladas por los usuarios en esta edición de la encuesta.

Tabla de contenido

1.	Introducción	1
2.	Aspectos metodológicos	2
2.1.	Alcance	2
2.2.	Servicios analizados.....	2
2.3.	Población de estudio	3
2.4.	Características generales de la encuesta	4
2.5.	Criterios de evaluación e interpretación de resultados.....	6
2.6.	Estrategia para la aplicación de la encuesta	7
2.7.	Distribución de las respuestas.....	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.	Análisis comparativo: metodología de promedio simple	9
3.2.2.	Resultados finales 2015: Nueva metodología	10
3.2.3.	Resultados agrupados por sector.....	19
3.3.	Resultados por tipo de servicio	20
4.	Acciones de Mejora.....	24
4.1.	Dimensión de Transparencia.....	24
4.2.	Dimensión de Seguridad	25
4.3.	Dimensión de Eficiencia	25
5.	Anexos	28
5.1.	Anexo 1. Formulario de la Encuesta 2015.....	28
5.2.	Anexo 2. Resumen de calificaciones por ítem	34

1. Introducción

La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica mediante el artículo 2 establece que la Institución tendrá como objetivos subsidiarios, entre otros, los siguientes:

- *Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.*
- *Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo.*

La estabilidad del sistema financiero depende en gran medida de la confianza de los agentes económicos en la correcta operación de los sistemas de pagos, los cuales deben brindar sus servicios de forma tal que contribuyan a reducir los costos de transacción y aumentar la eficiencia en la asignación de recursos dentro de la economía.

El análisis de la satisfacción percibida por los clientes sobre los servicios que ofrece el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos constituye un elemento esencial en el diseño y mejoramiento de servicios y soluciones acorde con las expectativas de los usuarios. En términos de mercado, contribuye a crear canales de comunicación que le permite a las partes compartir experiencias y fortalecer la relación cliente/proveedor.

Por esta razón y con el propósito de asegurar un mejoramiento continuo, 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 SINPE. El Reglamento del Sistema de Pagos, específicamente en su artículo 12 establece que:

“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 por medio de las oportunidades de mejora planteadas por los asociados. 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 primer trimestre del año 2016 con el fin de dar cumplimiento a esta disposición, y proporcionar tanto a la Gerencia del BCCR como a todas las entidades asociadas, la información referente al grado de satisfacción de los clientes sobre los servicios brindados por el SINPE.

Al igual que en las evaluaciones realizadas para las cinco entregas anteriores (durante el período 2003-2013), 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. Aspectos metodológicos

2.1. Alcance

De acuerdo con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BCCR, el presente estudio es de carácter censal, por lo que 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 lo constituyeron todos los servicios financieros y 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 Modernización y el Comité de Avance.
- **Centro de Operaciones (COS):** encargado de la operación, control y el adecuado funcionamiento del SINPE, monitoreo del sistema, la atención de usuarios, gestión de las solicitudes de soporte y mejoras realizadas por los clientes, entre otras.
- **Vigilancia:** responsable de atender las reclamaciones de las entidades que participan en el Sistema de Pagos, 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:** encargado de la capacitación de 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 ofrecidos a través de esta plataforma.

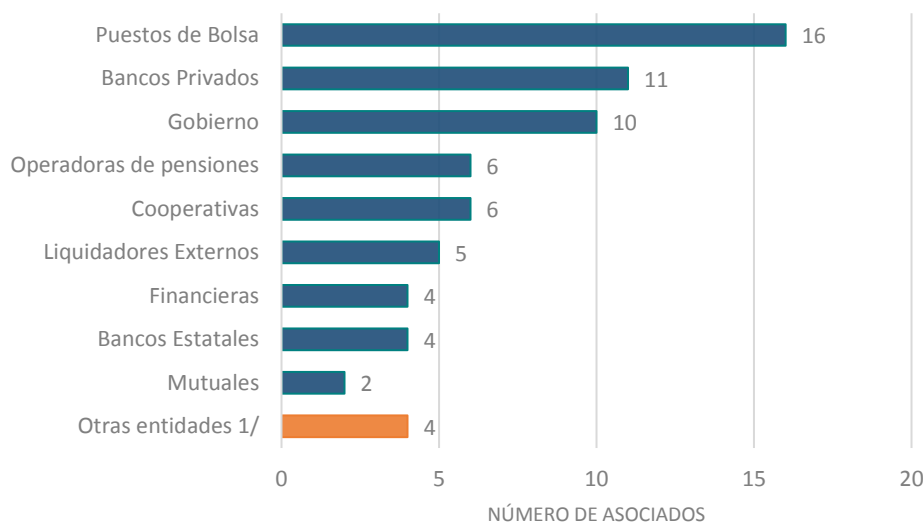
Por otra parte, se evalúan una serie de aspectos relativos al **Departamento de Ingeniería de Software del SINPE**, responsable técnico de la conceptualización, diseño, desarrollo e implementación de los nuevos servicios y funcionalidades del sistema, así como del mantenimiento, mejoras y soporte de la plataforma tecnológica; además, le corresponde la administración, mejora y soporte de la red de telecomunicación del sistema.

2.3. Población de estudio

La población en estudio la constituyó el total de las entidades asociadas al SINPE que corresponde, con corte a diciembre 2015, a un total de 68 participantes. Producto de la cantidad relativamente manejable de entidades, se consideró adecuado aplicar la evaluación al total de la población.

El gráfico 1 muestra la composición de la población, según el sector al que pertenecen las diversas entidades:

Gráfico 1. Total de participantes según sector



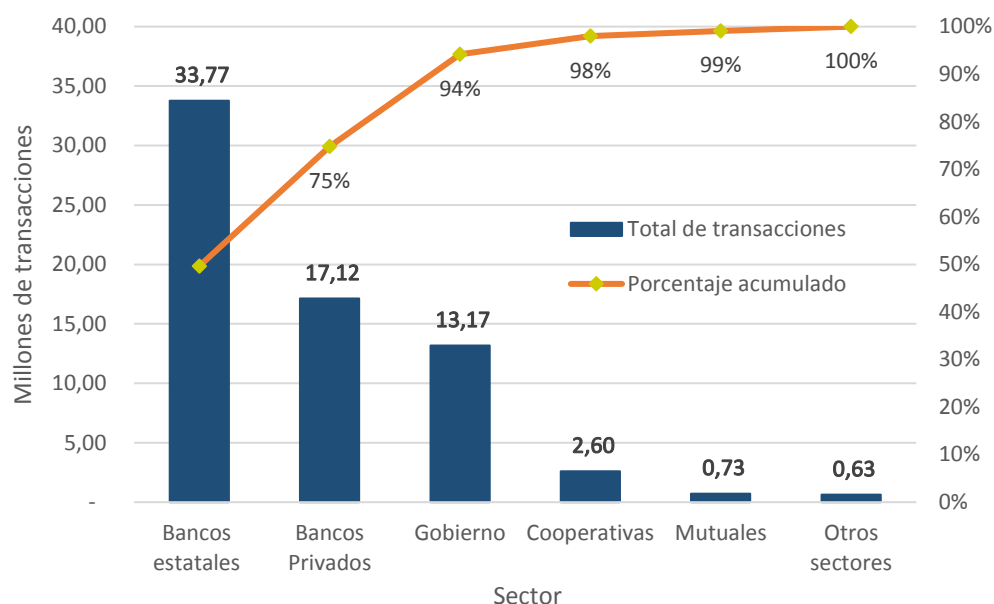
1/ Incluye Bancos Especiales, Casas de Cambio y Otras Entidades Financieras.

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

El análisis elaborado llevó a una agrupación de las diferentes entidades participantes según el sector al que pertenecen, con el objetivo de procesar los datos suministrados de manera individual siguiendo un orden lógico, y facilitando así la interpretación de los resultados. La estructura final dio lugar a 10 sectores distintos, donde es necesario resaltar que en “Otras entidades” se agruparon aquellas pertenecientes a “Bancos Especiales”, “Casas de Cambio” y “Otras entidades Financieras”, para guardar la confidencialidad de las calificaciones obtenidas.

La importancia de cada uno de estos sectores en función al volumen transaccional que concentraron para el año 2015 puede apreciarse en el gráfico 2. Es de notar que alrededor del 94% del total de transacciones enviadas y recibidas a través de los distintos servicios brindados por el SINPE se encuentra concentrado en 3 sectores, que en orden de importancia corresponden a: Bancos Estatales, Bancos Privados y Gobierno.

Gráfico 2. Distribución del total de transacciones enviadas y recibidas durante 2015 a través de los servicios prestados por el SINPE según sector¹



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

2.4. Características generales de la encuesta

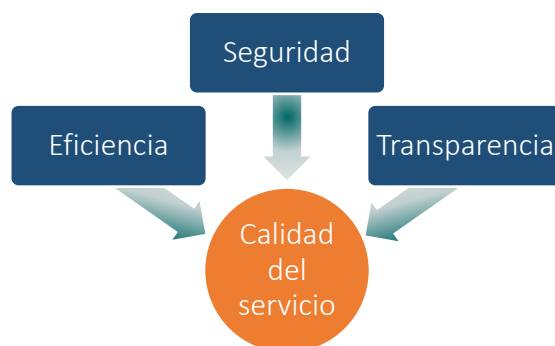
El análisis realizado se delimitó dentro del marco de las 3 dimensiones y 9 subdimensiones propuestas en la entrega anterior (se aplicó el mismo formulario de la edición 2013), la cual incorporó una serie de recomendaciones internacionales contenidas en el documento “Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero” elaborado por el Banco Internacional de Pagos en 2012.

En términos generales el instrumento se dividió en dos secciones de preguntas (ver anexo 1). La primera hace referencia al análisis por tipo de servicio; en ella se evalúan 3 preguntas distintas para cada uno de los servicios ofrecidos por el SINPE, relacionadas con aspectos de la funcionalidad del sistema. La segunda etapa corresponde al análisis bajo el marco de dimensiones de la calidad; esta se compone de un total de 78 ítems, donde 71 de ellos hacen referencia a las dimensiones de la calidad y 7 ítems a rubros de satisfacción general.

¹ Para efectos visuales, los sectores “Puestos de Bolsa”, “Operadoras de pensiones”, “Liquidadores externos”, “Financieras” y “Otras entidades” se agruparon en “Otros sectores”, en adelante se analizarán por separado.

Las dimensiones de calidad evaluadas son las siguientes:

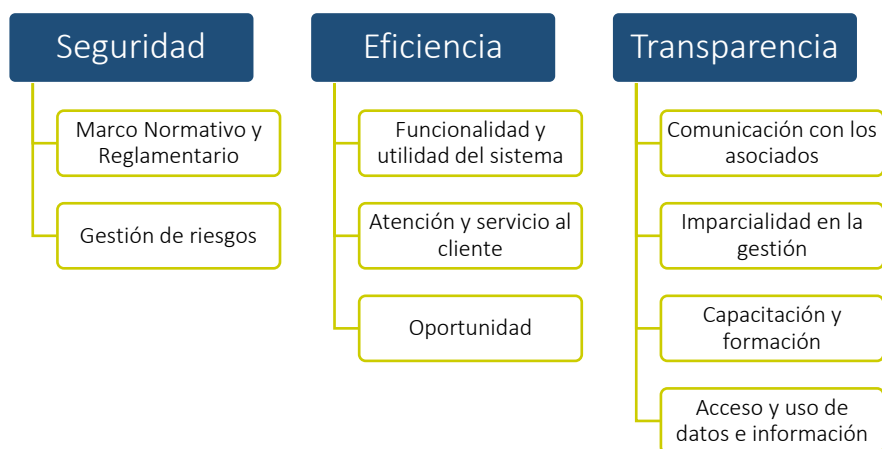
Figura 1. Dimensiones de la calidad



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Cada una de las dimensiones de la calidad se subdivide en subsecciones que valoran diferentes ítems de interés en particular, con el objetivo de facilitar la medición y agrupar por temas las diferentes preguntas presentes en el formulario, a continuación se detallan cada una de las subdimensiones agrupadas según el rubro al que pertenecen:

Figura 2. Subdimensiones según dimensión de la calidad a la que pertenecen



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

- **Seguridad:** Hace referencia a los esfuerzos y acciones dirigidos a garantizar la legitimidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema. Esta dimensión se subdivide en:
 - **Marco Normativo y reglamentario:** solidez jurídica que se asocia a un fuerte marco normativo así como el adecuado cumplimiento de sus disposiciones.
 - **Gestión de riesgos:** grado en que se dispone de políticas, procedimientos y sistemas de gestión que permitan la adecuada identificación, medición, vigilancia y administración de riesgos.

- **Eficiencia:** grado en que el sistema satisface las necesidades tanto de sus participantes como de los mercados a los cuales presta sus servicios, dando énfasis tanto a la calidad de los servicios y la atención brindada como a la mejora continua de estos. La sección se subdivide a su vez en:
 - **Funcionalidad y utilidad del sistema:** responde al grado en que las facilidades brindadas por la plataforma del SINPE satisfacen las necesidades de los usuarios.
 - **Atención y servicio al cliente:** evalúa la calidad del servicio, asociado al conocimiento técnico, trato recibido, tiempo transcurrido y grado de agilidad en la resolución de problemas, entre otros rubros, en función de satisfacer las necesidades de los distintos clientes.
 - **Oportunidad:** se refiere al grado en que el BCCR cumple de manera oportuna la realización de pruebas y puesta en marcha de nuevos servicios, así como la pertinencia percibida por los participantes en el establecimiento de plazos.
- **Transparencia:** grado en que se dispone de información pertinente para los asociados, de modo que la utilicen en la toma de decisiones oportunas, así como el nivel de confianza de las distintas entidades participantes sobre la imparcialidad y credibilidad del BCCR como ente gestor del Sistema Nacional de Pagos.
 - **Comunicación con los asociados:** establecimiento de adecuados canales de comunicación por parte del BCCR hacia los asociados al SINPE.
 - **Imparcialidad en la gestión:** nivel en que la gestión del BCCR se ejecuta de manera objetiva y equitativa.
 - **Capacitación y formación:** se asocia con el grado en que se brinda la capacitación pertinente para facilitar la comprensión de las reglas y funcionamiento de los distintos componentes del SINPE.
 - **Acceso y uso de datos e información:** facilidad, pertinencia y utilidad de los datos disponibles a través de los distintos medios y grado en el que estos cumplen con las distintas necesidades de los asociados.

2.5. Criterios de evaluación e interpretación de resultados

Se definieron los parámetros de calificación, con el objetivo de contar con un marco de referencia que circunscriba los criterios de evaluación utilizados en el análisis de cada una de las preguntas presentes en el formulario. La siguiente tabla ilustra los rangos y categorías definidas para este propósito:

Tabla 1. Categorías de calificación

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

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

2.6. Estrategia para la aplicación de la encuesta

El cuestionario se remitió a los Responsables de Servicios de cada una de las entidades asociadas, explicando el alcance, propósito y las instrucciones de llenado y envío., concediendo un plazo de dos semanas para su respuesta.

2.7. Distribución de las respuestas

A continuación se muestra la distribución de los formularios enviados y recibidos:

Tabla 2. Nivel de respuesta obtenido según sector

Sector	Total enviadas	Tota recibidas	Tasa de respuesta
Bancos Estatales	4	4	100%
Bancos Privados	11	11	100%
Mutuales	2	2	100%
Otras entidades ^{1/}	4	4	100%
Puestos de Bolsa	16	15	94%
Gobierno	10	9	90%
Cooperativas	6	5	83%
Financieras	4	3	75%
Operadoras de pensiones	6	4	67%
Liquidadores Externos	5	3	60%
Total general	68	60	88%

1/ Incluye Bancos Especiales, Casas de Cambio y Otras Entidades Financieras.

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

3. Análisis de la información

3.1. Resultados Generales de la Encuesta

Del total de 68 entidades asociadas al SINPE se recibieron 60 formularios completados, lo que equivale a una tasa de participación del 88%; 7 puntos porcentuales por encima de la obtenida en la edición anterior de la encuesta. A su vez, las entidades que participaron aportan el 99% del total de transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios prestados por el SINPE, por lo que es claro el grado de representatividad alcanzado.

Para el caso de Bancos Estatales y Privados, Mutuales, Bancos Especiales, Casas de Cambio y Otras entidades Financieras se obtuvo un 100% de participación. El resto de sectores osciló entre el 60% y 94%, siendo las Operadoras de pensiones y los Liquidadores externos los que menos participaron en función del total de entidades que conforman su sector.

La siguiente lista muestra las entidades que no dieron respuesta al cuestionario:

Tabla 3. Resumen de entidades que no enviaron su respuesta

Entidad	Sector
CoopeAlianza	Cooperativas
Financiera Desyfin	Financieras
Mideplan	Gobierno
ATH – Evertec	Liquidadores Externos
Bolsa Nacional de Valores	Liquidadores Externos
OPC Vida Plena	Operadora de Pensiones
OPC BN Vital	Operadora de Pensiones
PB BAC San José	Puestos de Bolsa

Fuente: BCCR. Encuesta de satisfacción de los Asociados al SINPE 2015

3.2. Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad

A diferencia de como se había venido trabajando en las entregas anteriores de la encuesta, la forma en la que se calculan y presentan los resultados para esta edición sufrió algunas modificaciones de carácter metodológico.

Anteriormente las calificaciones se obtenían mediante un promedio simple de las evaluaciones otorgadas por sector. De esta forma, a una entidad que hiciera poco uso de los servicios que presta el SINPE se le concedía el mismo peso relativo que una con un uso intensivo de los servicios, pudiendo incurrir en sub o sobre estimaciones del rendimiento real percibido por los participantes, dado el volumen transaccional presente en el Sistema.

Con el objetivo de mejorar la medición, otorgando un peso relativo diferenciado a cada uno de los asociados, para esta ocasión la calificación se calculó como un promedio ponderado según el total de

transacciones enviadas y recibidas por sector a través de los servicios prestados por el SINPE. De esta manera cada una de las entidades posee la misma importancia pero sólo dentro del sector al que pertenece, no así sobre el total de la población, reduciendo el sesgo asociado a un bajo uso de la plataforma.

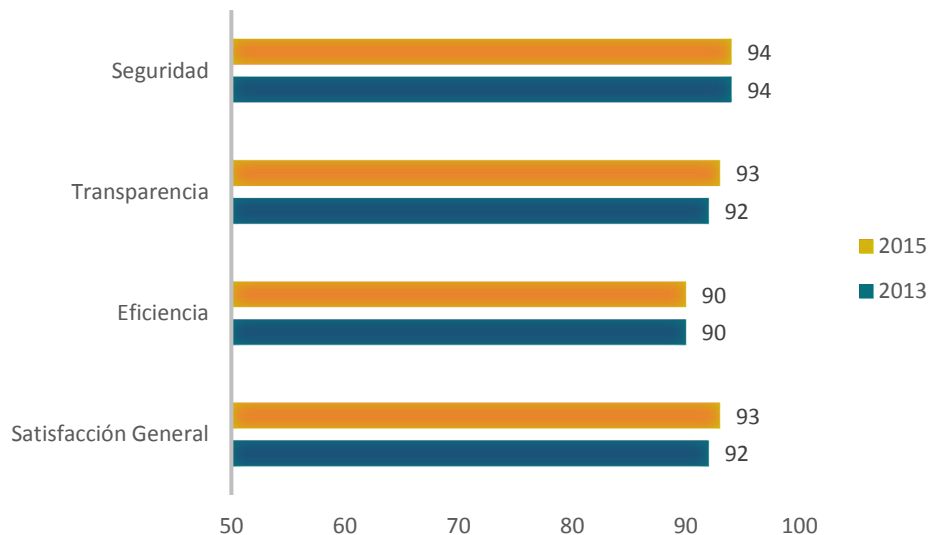
Por otra parte, se incorpora al análisis una evaluación diferenciada por tipo de servicio con respecto a las preguntas iniciales que abarcan un segmento de interés sobre la funcionalidad del sistema. De igual forma se otorgan pesos relativos distintos, según el vínculo de los sectores con cada uno de los servicios ofrecidos; mientras un sector es intensivo en el uso de determinado servicio puede no serlo para otro, por lo que resulta necesario concentrar una mayor importancia en las respuestas obtenidas según cada caso.

3.2.1. Análisis comparativo: metodología de promedio simple

Producto de los cambios metodológicos, las calificaciones resultantes pueden no ser comparables con las obtenidas en las entregas anteriores, por lo tanto resulta necesario analizar el escenario sin incorporar estas modificaciones. Cabe rescatar que esta sección no corresponde a las calificaciones finales para la encuesta 2015, sino sólo a un escenario que permita comparar los resultados con las encuestas realizadas en los años anteriores.

El siguiente gráfico muestra los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones de calidad:

Gráfico 3. Calificación obtenida por año según dimensión de calidad (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

En general las calificaciones sufrieron una leve mejoría con respecto a los valores obtenidos en 2013. El orden de calificación sigue siendo el mismo, encabezado por la dimensión de Seguridad con un 94% en ambos períodos. En lo que respecta a la dimensión de Transparencia mejora en un punto porcentual, pasando de 92% a 93%. La dimensión de Eficiencia continúa como la más baja de las tres y no mostró cambio alguno con respecto a los resultados anteriores. Por su parte la Satisfacción

General² se ubicó en una calificación de 93%, un punto porcentual por encima de la obtenida en la anterior encuesta.

El análisis por subdimensiones refleja que, Oportunidad continúa siendo la más baja de todas con una calificación de 88% en ambos años, seguida de Funcionalidad y utilidad del sistema con un 90%, ambas de la dimensión de Eficiencia.

Gráfico 4. Calificación obtenida por año según subdimensión de calidad (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Cabe destacar que Atención y servicio al cliente, Gestión de riesgos e Imparcialidad en la gestión disminuyeron su calificación en un punto porcentual, mientras que Comunicación con los asociados y Acceso y uso de datos e información aumentaron en 3 y 1 puntos porcentuales respectivamente. En lo que respecta a los ítems de Satisfacción General pasaron de un promedio de 92% en 2013 a un 94% para 2015.

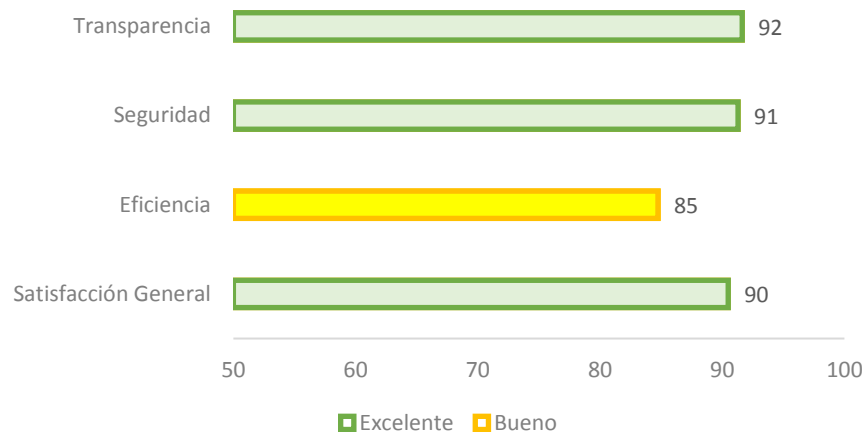
3.2.2. Resultados finales 2015: Nueva metodología

En general los asociados al SINPE otorgaron una calificación favorable para todas las dimensiones de calidad evaluadas en el instrumento, y cuyo valor promedio se ubicó en 89%. Según el marco de referencia utilizado para la evaluación, dos de las tres dimensiones de calidad se ubicaron dentro del rango de “excelente” con calificaciones superiores al 90% (Transparencia y Seguridad), mientras que la última se catalogó como buena (Eficiencia).

² Se obtiene como el promedio entre las calificaciones de la dimensiones de calidad y la calificación promedio de los ítems de Satisfacción General.

Por otra parte el nivel de Satisfacción General obtuvo un 90%, y a pesar de entrar en la categoría de “excelente”, su calificación se ubica en el límite inferior de dicha clase.

Gráfico 5. Calificación obtenida según dimensión de calidad (porcentajes)

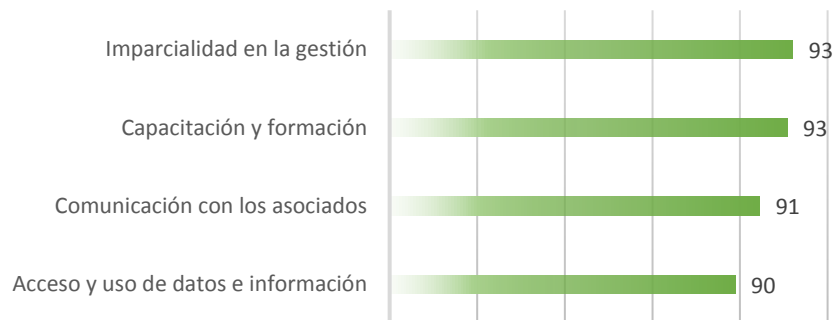


Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

i. Transparencia

De las tres dimensiones de la calidad, “Transparencia” fue la que obtuvo la mejor calificación registrando un valor de 92% que la ubica en el rango de “**excelente**”. El siguiente gráfico muestra la distribución de las calificaciones obtenidas por cada una de las subdimensiones que conforman este rubro:

Gráfico 6. Calificación obtenida según subdimensión de Transparencia (porcentajes)

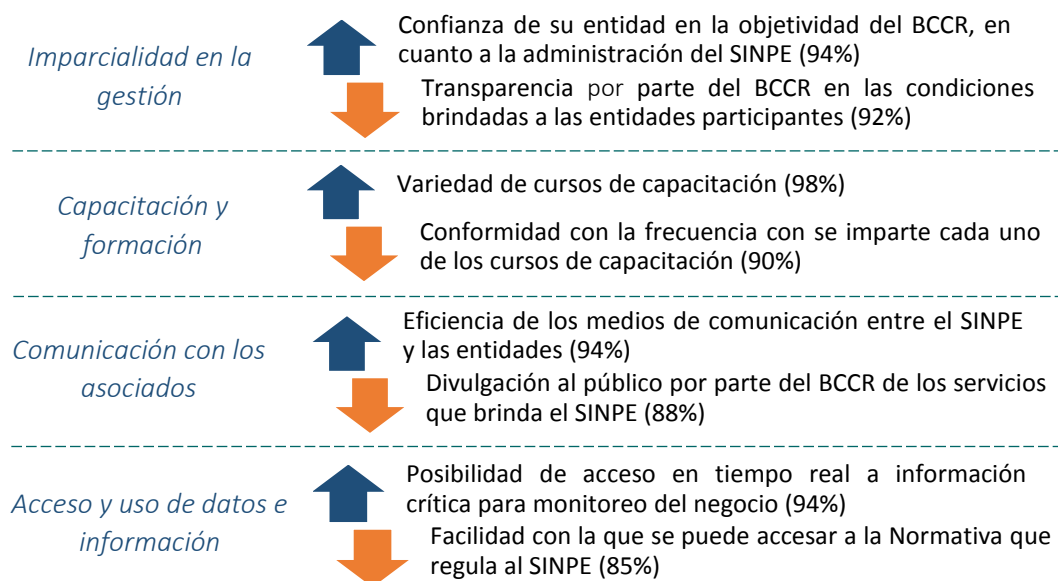


Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Se evaluaron un total de 27 ítems, dentro de los cuales 6 fueron catalogados como “buenos” con calificaciones entre 85% y 89%, los restantes 21 ítems entraron dentro de la categoría “excelente” con calificaciones entre 90% y 98%. En el anexo 2 se muestra el desglose de las calificaciones obtenidas por cada ítem evaluado.

A continuación se presenta (según cada subdimensión) el ítem mejor y peor evaluado en promedio por los asociados:

Figura 3. Ítem mejor y peor calificado según subdimensión de Transparencia



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

El ítem que presentó la calificación más baja se ubica dentro de la subdimensión “Acceso y uso de datos e información”, específicamente la pregunta “Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE”.

Cabe mencionar que la calificación más alta se registró en la subdimensión de Capacitación y formación, en el ítem “Variedad de cursos de capacitación” por lo que en términos generales los usuarios están satisfechos con la gama de cursos que imparte la División.

De los comentarios recibidos por parte de los asociados se rescatan algunos aspectos de potencial mejora tales como: en el área de capacitación y formación se debe considerar el momento del mes donde se imparten los cursos poco frecuentes para que vayan acorde con la operativa de las entidades, en general el cierre e inicio de mes demanda mucho tiempo por lo que no es recomendable programar cursos para esas fechas. La necesidad de los asociados de una mayor flexibilidad horaria para la asistencia a capacitaciones podría verse solventada mediante una mejora sustancial en la capacitación virtual, que permita un mayor aprovechamiento de los servicios brindados y una asignación más eficiente de los recursos.

A continuación se presentan los comentarios textuales brindados por los usuarios, referentes a la dimensión de Transparencia:

Comentarios Transparencia

Comunicación con los asociados

- Por no manejar todos los temas, en algunos casos los comunicados por ser ajenos a nuestra operativa, están en exceso y pueden resultar complejos.
- Excelente

Imparcialidad en la Gestión

- Excelente
- Satisfacción

Capacitación y formación

- En ocasiones los cursos que se abren con poca frecuencia se imparten en días de cierre o principio de mes y algunos usuarios no pueden asistir debido a que se encuentran realizando procesos de cierre mensual.
- En este aspecto es importante que se abran más cursos de los que se llenan rápidamente el cupo como por ejemplo OGS, y TEF que son los de usuarios más frecuente.
- Considerando que las entidades que requerimos los servicios de capacitación trabajamos en horario bancario sería recomendable optar por la opción de cursos en horarios extendidos que faciliten la asistencia a colaboradores que desempeñan puestos clave en la operativa y a los que les es más complejo desatender sus labores durante varios días en jornada laboral.
- Es importante que se mejore sustancialmente los cursos virtuales, los cuales me parece una excelente alternativa para los usuarios.
- El tiempo de los cursos presenciales es insuficiente sería bueno combinar cursos virtuales y presenciales en dos etapas de forma integrada.
- Algunos cursos se programan sólo una o dos veces al año lo que dificulta capacitar al personal.
- Por nuestras necesidades operativas, la oferta de capacitación está excedida.
- Estamos satisfechos con el programa de capacitación
- Siempre de alta calidad.

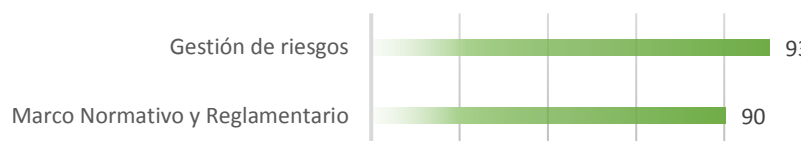
Acceso y uso de datos e información

- Como oportunidad de mejora, si fuera posible, incluir en los modelos de información la opción de realizar consultas de datos de forma cuatrimestral; ya que actualmente hay mensual, trimestral y semestral; y esta otra opción también es útil.
- Para el servicio de cuentas de valores, es importante que revisen implementar reportes más útiles para los usuarios como por ejemplo la proyección de vencimientos de valores.
- Bien
- Muy satisfactorio

ii. Seguridad

En segundo lugar se ubica la dimensión de Seguridad con una calificación promedio de 91% y al igual que la anterior se le asigna la categoría de “**excelente**”. Con relación a las subdimensiones de la calidad que componen este rubro, la mayor oportunidad de mejora la presenta los ítems de Marco Normativo y Reglamentario que en promedio registraron una calificación de 90%.

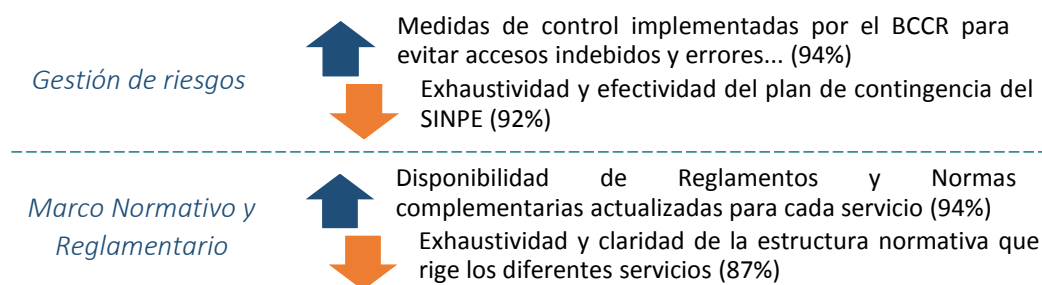
Gráfico 7. Calificación obtenida según subdimensión de Seguridad (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

De los 10 ítems que componen la dimensión, 2 fueron catalogados como “bueno” con calificaciones de 87% y 88%, mientras que los restantes 8 fueron clasificados como “excelente” con calificaciones entre 90% y 94% (ver anexo 2).

Figura 4. Ítem mejor y peor evaluado según subdimensión de Seguridad



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

La calificación más baja la registró “Exhaustividad y claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios”.

Por otra parte la calificación más alta le corresponde a “Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE”.

Comentarios Seguridad

Marco Normativo y Reglamentario

- Tanto en el sitio web de BCCR en normativa del SINPE como en asistencia de la documentación debería estar siempre la misma información, la más actualizada y debe indicarse en algún lado como por ejemplo a través de algún "cintillo" en línea que diga "Versión vigente al día XXX" donde uno pueda saber que esa versión del reglamento o de la norma está vigente a hoy, porque ¿cómo sé yo que esa versión modificada el "XXX" es efectivamente la vigente a hoy, y no que por alguna razón falta actualizarse?

Gestión de Riesgos

- El día que realizamos pruebas en el sitio alterno el personal de acceso del BCCR no tenía los nombres de las personas que fueron a realizar las pruebas por lo que tardaron cierto tiempo en poder ingresar.
- Hace falta la publicación de Web Service para evitar el uso de puertos USB en la operación diaria. Esto principalmente en los de Cámaras de compensación.
- Se debe considerar variables como las necesidades de comunicación de los usuarios de sala alterna con sus entidades.
- Excelente.
- Muy positivo, tanto que por tratarnos de una entidad no financiera, se percibe excesiva seguridad con los intentos de digitación de claves y los requerimientos de los R.S., para reactivar usuarios bloqueados.
- Con el uso del SINPE se logró mitigar una serie de errores operativos generados por terceros en los pagos masivos.

iii. Eficiencia

La dimensión de Eficiencia obtuvo una calificación promedio de 85%, ubicándose una vez más como la que presenta mayor oportunidad de mejora según la percepción de los usuarios, quienes la describieron en términos generales como **"buena"**. La subdimensión de Oportunidad es la que muestra la peor calificación de todas y fue catalogada como **"aceptable"** según la consideración de los asociados con una calificación de 79%.

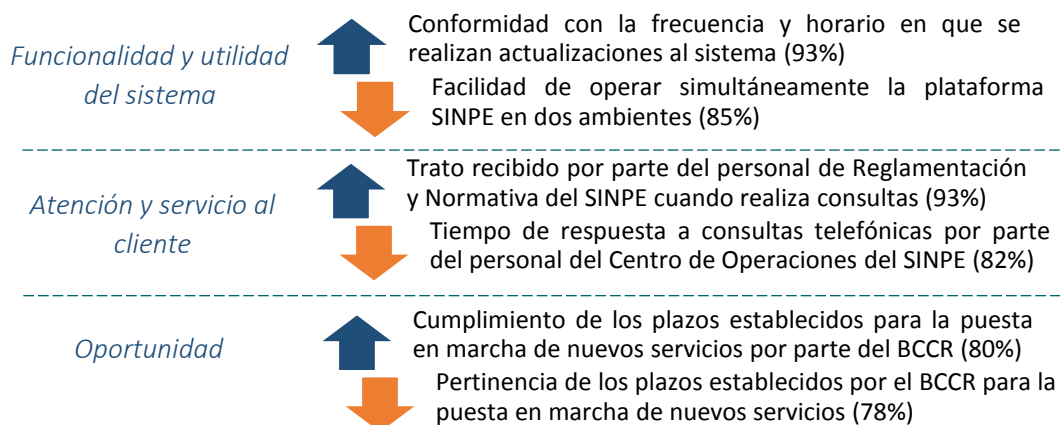
Gráfico 8. Calificación obtenida según subdimensión de Eficiencia (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Esta dimensión fue evaluada a partir de 34 ítems, dentro de los cuales 2 se catalogaron como “aceptable” (ambos dentro de la subdimensión de Oportunidad), 21 fueron considerados como “buenos” y los restantes 11 como “excelentes” (ver anexo 2).

Figura 5. Ítem mejor y peor evaluado por subdimensión de Eficiencia



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Es evidente que esta dimensión es la que presenta mayores oportunidades de mejora y resulta necesario puntualizar algunos de los aspectos mayor castigados por los asociados. Los ítems peor evaluados le corresponden a la subdimensión de Oportunidad, específicamente a la pertinencia de los plazos establecidos por el BCCR, la conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas y el cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios; con calificaciones de 78%, 79% y 80% respectivamente.

Por otra parte, los asociados indican que el tiempo de respuesta a consultas es relativamente alto por lo que resulta necesario atender esta área de mejora, dado que podría generar un efecto cadena en la evaluación de otros ítems y la percepción general del servicio, todo producto de un momento inoportuno de atención. Sumado a esto, muchos de los usuarios coinciden en que resulta necesario mantener una sola plataforma de servicio, erradicando el uso de Windows para que todo sea manejado mediante SINPE Web, situación que facilitaría la gestión y trabajo por parte de los asociados. A continuación se detallan los comentarios textuales recibidos para esta sección:

Comentarios Eficiencia

Funcionalidad y Utilidad del Sistema

- Automatización de los pagos al exterior, compra de divisas y reportes.
- Recomendación: Eliminación de plataformas Windows y migración a plataforma 100% Web con firma digital.
- La visualización de comprobantes es algo lenta para las transferencias interbancarias, la aprobación de traspasos no permite multiselección.
- La dualidad de sistemas en Web y Windows a pesar de que no es una restricción si aumenta el tiempo de proceso de consultas.
- Migración a SINPE Web de los servicios que se mantienen actualmente en SINPE Windows. De esta manera tener una sola plataforma.
- Sería más sencillo integrar todos los servicios en una misma plataforma.
- Una observación en cuanto al servicio MIL, debería existir un usuario que digite la orden y otro que lo apruebe con el objetivo de que se revise la información que se está digitando, similar a una TFT.
- Estamos satisfechos.
- No somos una entidad financiera y procesamos un volumen de transacciones que lo estimamos modesto, por tanto por ser SINPE una herramienta poderosa que excede en mucho nuestras necesidades y el uso que damos, estamos altamente satisfechos.

Atención y servicio al cliente

- Revisar horario de soporte técnico especializado, en horas diferentes al horario bancario.
- Revisar con los funcionarios del COS el trato al momento de llamar para consultas, en algunas ocasiones las respuestas no son realizadas de forma cortés.
- Estamos muy satisfechos con el servicio al cliente, muy bueno.
- Siempre he recibido un excelente servicio al cliente.
- La información que nos brindó el personal de Vigilancia durante la última revisión fue muy interesante y útil.

Oportunidad

- Al ser informados sobre la fecha meta para entrada en producción del esquema de IBAN en sustitución de la Cuenta Cliente, a partir del 01/01/2017, creemos que un fin de año, puede no ser la mejor oportunidad para realizar un cambio que creemos profundo y que puede impactar a muchos usuarios del sistema financiero.
- Sería importante que para pruebas piloto de diferentes servicios no siempre sean los mismos tres bancos los que hacen las pruebas. Debería existir mayor comunicación con otras entidades, para hacer más participativo al sistema financiero.
- La coordinación siempre ha sido buena.

iv. Satisfacción General

Al igual que se trabajó en la entrega anterior, en el análisis para la calificación de la Satisfacción General percibida por los asociados se tomaron en cuenta tanto los ítems propios de su sección como las calificaciones brindadas en las dimensiones de la calidad. El promedio simple de las evaluaciones por dimensiones con un peso relativo asignado del 50% y el promedio de los ítems en la sección de Satisfacción General con el restante 50% dieron lugar a la calificación para esta sección la cual registró un valor de 90%.

De los 7 ítems evaluados dentro de esta sección, 2 se catalogaron como “buenos” registrando una calificación de 85% y 87% mientras que los restantes 5 son considerados “excelentes” según los criterios de evaluación con notas entre 92% y 95%. El ítem peor evaluado fue *“Satisfacción general con el monto de las tarifas cobradas por suscripción al SINPE”* (85%) mientras que el que obtuvo la mejor calificación fue el referente a *“Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE”* (95%).

Comentarios Satisfacción General

- Respecto a las tarifas la única observación que tenemos es el costo por la consulta de saldos o estados de cuenta, el cual consideramos no debe proceder.
- Considero que las tarifas se pueden disminuir.
- Costo por transacción en el servicio MONEX es un monto muy alto (5,500.00)
- La operadora no puede proveer servicios SINPE a terceros, pero utiliza el sistema como medio de pago y funciona muy bien.
- Excelente
- Fue y es la intención de la entidad utilizar SINPE para su oferta de servicios al mercado, como un valor agregado.

Si bien es cierto que el nivel Satisfacción General percibido por los asociados al SINPE es considerado como “excelente” según los parámetros establecidos, es importante resaltar que la nueva metodología utilizada en la evaluación de la calidad evidencia que aún existen aspectos de potencial mejora, los cuales demandan un esfuerzo adicional por parte del Banco Central de Costa Rica que permitirá lograr un fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional favoreciendo así el desarrollo de la actividad económica del país.

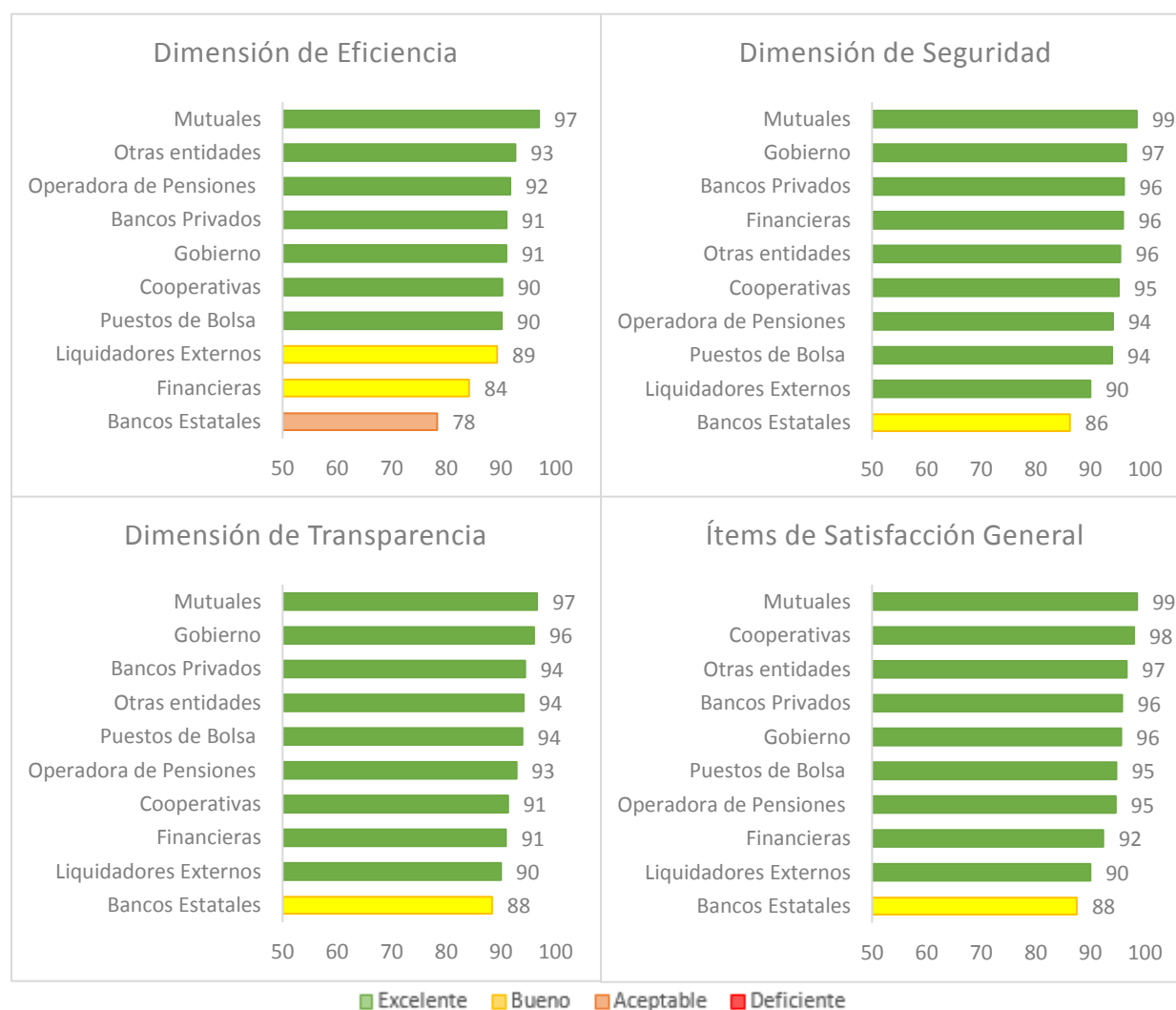
3.2.3. Resultados agrupados por sector

Del análisis por sector se desprende que, en la totalidad de las dimensiones evaluadas, los Bancos Estatales asignaron la calificación más baja con un valor promedio de 84% (78% en Eficiencia, 86% en Seguridad y 88% en Transparencia); en lo que respecta a los ítems de Satisfacción General los catalogaron en promedio como “buenos” con una calificación de 88%. En contraste con las calificaciones generales, Eficiencia continúa siendo la que presenta mayor oportunidad de mejora para este tipo de entidades, quienes la catalogaron con una nota de “aceptable”.

Por su parte las Mutuales fueron quienes presentaron un mayor grado de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por el SINPE, registrando una calificación de “excelente” desde el punto de vista de todas las dimensiones evaluadas.

El siguiente gráfico detalla las calificaciones otorgadas por dimensión de la calidad según sector:

Gráfico 9. Resumen de calificaciones por dimensión de calidad según sector (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Los Bancos Privados asignaron su calificación más alta a la dimensión de Seguridad con un valor de 96%, seguido de Transparencia con 94% y Eficiencia con 91%, todas dentro de la categoría “excelente”. Asimismo el orden de calificación otorgada por los asociados difiere dentro de cada una de las dimensiones evaluadas, donde sólo las Mutuales y los Bancos Estatales se mantienen como las que presentan el mejor y peor grado de satisfacción respectivamente.

Cabe destacar que el 90% de los sectores registraron calificaciones dentro de la categoría “excelente” para todas las secciones evaluadas a excepción de los ítems relativos a Eficiencia donde este porcentaje se redujo al 70% (Liquidadores externos y Financieras dieron una calificación general de “bueno”, mientras que los Bancos Estatales de “aceptable”).

El análisis por tipo de sector, acuerpado por un vistazo a la funcionalidad de los diferentes servicios que utilizan los asociados, dará un marco de referencia más claro sobre el accionar y las medidas que deberá tomar en consideración el BCCR para la mejora de los servicios que suministra, por esta razón la siguiente sección se concentra en el análisis diferenciado de los servicios.

3.3. Resultados por tipo de servicio

Adicional al estudio realizado para las dimensiones y subdimensiones de calidad, resulta necesario ejecutar una evaluación de los diferentes servicios brindados por el SINPE referente a diversos aspectos de interés sobre el funcionamiento del sistema tales como: el 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 los siguientes:

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, liquidación (ATH-TEO) y monedero bancario	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

Como se mencionó anteriormente, producto de las características de cada uno de los asociados al SINPE, algunos pueden o no ser usuarios de un servicio en particular o, por otra parte, mientras un sector puede ser intensivo en el uso de determinado servicio puede no serlo para otro. De esta manera, para obtener una medida más precisa de la calificación es necesario concentrar una mayor importancia en las respuestas obtenidas según cada caso.

La siguiente tabla nos muestra la distribución de los servicios utilizados por cada sector, así como su importancia relativa al volumen de transacciones efectuados dentro de cada servicio³:

³ Los servicios de Administración de Seguridad no aparecen registrados en la tabla dado que no se asignó ninguna ponderación diferenciada por tipo de sector, su calificación responde a un promedio simple de las respuestas.

Tabla 4. Participación por tipo de servicio suministrado por el SINPE según sector (porcentajes)

Sector	Tipo de servicio				
	Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en cuenta	Mercados	Gestión de numerario
Bancos Estatales	55,12	46,79	15,41	15,80	60,85
Bancos Privados	32,03	21,47	13,24	62,42	39,15
Gobierno	4,95	27,05	0,92	0,00	-
Cooperativas	5,15	3,12	-	2,85	-
Mutuales	1,19	1,01	-	1,67	-
Financieras	0,27	0,03	-	3,50	-
Puestos de Bolsa	0,32	-	63,84	11,07	-
Operadoras de pensiones	0,56	0,38	-	0,01	-
Liquidadores Externos	0,17	0,09	6,59	-	-
Otras entidades	0,22	0,06	-	2,69	-
Total	100	100	100	100	100

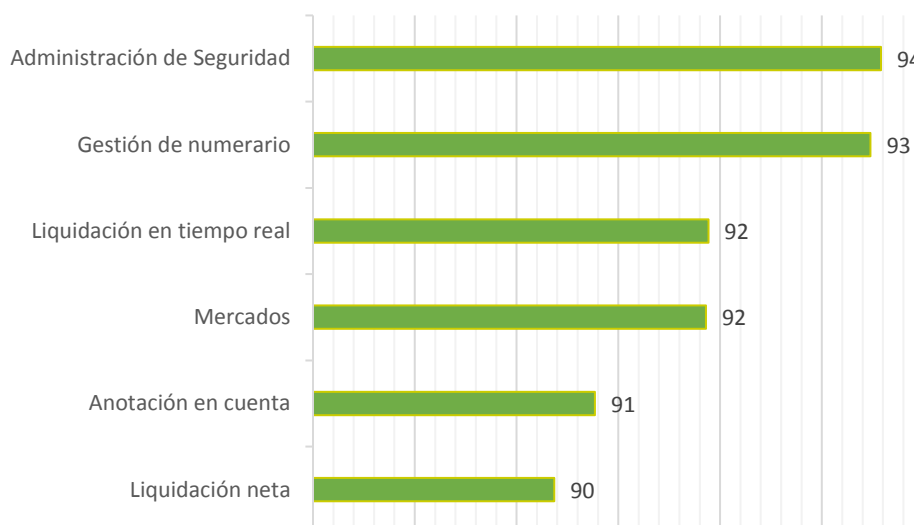
Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

A pesar de que todos los sectores participan en los servicios de liquidación en tiempo real, es de notar que los Bancos Estatales y Privados concentran poco más del 87% del volumen transaccional registrado para este tipo de servicios. Por otra parte, en los servicios de Anotación en cuenta los Puestos de Bolsa poseen la mayor importancia relativa, mientras que su participación dentro de los servicios de liquidación en tiempo real es relativamente baja. Asimismo el sector Gobierno hace poco uso de los servicios de Anotación en cuenta, no así de los de Liquidación neta donde su participación supera la cuarta parte del total de transacciones registradas. Como puede observarse, no todos los sectores participan en la totalidad de los servicios y la importancia de cada uno varía de un tipo a otro por lo que resulta necesario el realizar la calificación tomando en cuenta estas consideraciones⁴.

Para cada tipo de servicio se evaluaron 3 preguntas clave asociadas al funcionamiento del sistema, a saber, i. Cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios, ii. Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión y refrescamiento de pantalla y iii. Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.

Los servicios de liquidación neta son los que presentan mayor oportunidad de mejora, sin embargo todos obtuvieron una calificación igual o superior al 90%, donde la calificación más alta la recibió Administración de Seguridad que registró un 94%. El siguiente gráfico muestra la distribución de las calificaciones por tipo de servicio:

⁴ No todas las entidades dentro de un mismo sector hacen uso de los mismos servicios, por lo que se tomaron en cuenta de manera individual según cada caso y posteriormente se agruparon dentro del sector al que pertenece.

Gráfico 10. Calificaciones obtenidas según tipo de servicio (porcentajes)

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Con respecto a los ítems consultados, dentro de todos los tipos de servicio ofrecidos por el SINPE, la calificación más baja le correspondió al tiempo de respuesta del sistema en las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio, con notas que oscilaron entre 86% y 93%, registrando una valoración promedio de 89%. Por otra parte el ítem mejor evaluado fue el cumplimiento de los ciclos de operación con una calificación del 94%. La siguiente tabla resume las calificaciones obtenidas por cada pregunta según el tipo de servicio evaluado:

Tabla 5. Detalle de calificaciones obtenidas por pregunta, según tipo de servicio (porcentajes)

Tipo de servicio	Cumplimiento de los ciclos de operación	Tiempos de respuesta del sistema ^{1/}	Tiempo de respuesta del sistema ^{2/}	Calificación general
Liquidación neta	93,08	90,18	87,85	90,37
Anotación en cuenta	93,32	90,55	88,44	90,77
Mercados	93,28	91,49	90,81	91,86
Liquidación en tiempo real	95,70	93,18	86,78	91,89
Gestión de numerario	96,30	92,39	91,74	93,48
Administración de Seguridad	94,37	93,53	92,84	93,58
Calificación promedio	94,34	91,89	89,74	91,99

1/ En los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión y refrescamiento de pantalla.

2/ En las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

Al analizar las calificaciones brindadas por un mismo sector a cada uno de los servicios que utiliza, se pueden identificar los posibles focos de atención por parte de la Autoridad. Resulta interesante señalar el servicio peor evaluado como percepción individual de los sectores, de modo que se puedan canalizar los esfuerzos de mejora de una manera más puntual.

La tabla 6 muestra la distribución de calificaciones por tipo de servicio según sector, en ella se encuentran resaltadas las calificaciones más bajas registradas por cada uno de ellos.

Tabla 6. Calificaciones otorgadas por tipo de servicio según sector (porcentajes)

Sector	Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en cuenta	Mercados	Gestión de numerario	Administración de Seguridad
Bancos Estatales	90,00	85,00	95,56	85,83	93,33	94,17
Bancos Privados	93,64	93,94	88,33	93,03	93,70	91,82
Cooperativas	95,33	90,00	-	94,00	-	95,33
Financieras	91,67	92,29	-	85,56	-	84,44
Gobierno	96,25	96,54	90,00	93,33	-	97,92
Liquidadores Externos	92,22	90,00	96,67	-	-	92,22
Mutuales	100,00	98,33	-	100,00	-	100,00
Operadoras de Pensiones	89,17	92,22	-	100,00	-	93,89
Otras entidades	90,83	92,29	-	98,33	-	95,00
Puestos de Bolsa	93,57	-	89,52	92,50	-	91,01

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2015.

El 40% de los sectores identifica mayores oportunidades de mejora en su evaluación en los servicios de Liquidación neta; principalmente desde el punto de vista de Bancos Estatales, que centralizan alrededor del 47% del volumen transaccional registrado por este tipo de servicios. En términos de mejora, el tiempo de respuesta en las consultas de reportes es el rubro que posee mayor oportunidad de mejora.

Del mismo modo, 3 de los 5 sectores asigna la calificación “excelente” a los servicios de Anotación en Cuenta. Los Bancos Privados y Puestos de Bolsa que en conjunto concentran más del 77% de las transacciones registradas en estos servicios le asignan una calificación de “buena”.

Por último, en cuanto a los servicios de Administración de Seguridad, 9 de los 10 sectores asignaron una calificación “excelente”.

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 Transparencia

- a) **Acceso a la Normativa del SINPE:** actualmente se está realizando una evaluación de los repositorios utilizados para almacenar el marco regulatorio del SINPE, con el fin de determinar posibles mejoras en el acceso y los procedimientos de actualización del mismo, de modo que a los usuarios les resulte más ágil la consulta de cada uno de los documentos relacionados.

Se estima que antes de finalizar el año, los usuarios podrán percibir las mejoras solicitadas.

- b) **Divulgación del SINPE:** Para el 2016 la Junta Directiva del BCCR aprobó un presupuesto importante para la divulgación al público de los distintos servicios del SINPE.

Este presupuesto está brindando la posibilidad durante el 2016 de darle conocer al usuario sobre los servicios del SINPE, sus características, beneficios, canales, precios, horarios y entidades que los brindan, de modo que la ciudadanía disponga de todos los elementos necesarios para tomar una decisión sobre el uso de los mismos.

De igual forma se espera una aprobación presupuestaria para el 2017 y años siguientes, con la finalidad de continuar con esta valiosa labor de divulgación dirigida al público en general.

- c) **Capacitación:**

Cursos virtuales: en esta materia la División de Sistema de Pagos ha venido creando cursos virtuales o e-learning con el fin de brindar a los funcionarios de las entidades financieras la posibilidad de capacitarse en el horario que más convenga a la persona y la entidad, además, de evitar el desplazamiento físico a las instalaciones del BCCR. En este sentido para el 2016 ya se dispone de los siguientes cursos virtuales:

1. Opciones Generales del SINPE (OGS)
2. Transferencias Interbancarias (TFI)
3. Transferencias de Fondos a Terceros (TFT)
4. Administración de Esquemas de Seguridad (AES)
5. Firma Digital (FD)
6. Custodias Auxiliares de Numerario (CAN)

Complementariamente para lo que resta del 2016 y en el transcurso del 2017, se estará desarrollando los siguientes cursos bajo esta misma modalidad:

1. Monex
2. Auditorias Servicios SINPE
3. Mercado de Numerario (MEN)
4. Reclamación de Fondos (REF)
5. Compensación y Liquidación de Cheques (CLC)
6. Compensación de Otros Valores (COV)

7. Débito Directo
8. Débito en Tiempo Real (DTR)
9. Autorización de Débito Automático (ADA)

Frecuencia de los cursos: dada la intensiva demanda de ciertos cursos, durante el 2016 se incrementó la frecuencia de los cursos para servicios como Opciones Generales del SINPE (OGS) y Transferencia de Fondos a Terceros (TFT).

Se continuará con esta práctica, de modo que conforme se identifique un incremento significativo en la solicitud de cursos para un determinado servicio, se incrementará la frecuencia en que éste se imparta.

Distribución de cursos: producto de la solicitud de las entidades financieras de una mejor distribución de los cursos considerando que la segunda y cuarta semana de cada mes son fechas críticas por las labores operativas de sus instituciones; a partir del 2016 se están distribuyéndolos los cursos durante las cuatro semanas del mes, de modo que los funcionarios puedan elegir la semana que más les convenga a su entidad.

Horario de cursos: se estarán modificando el horario de los cursos, de modo que los funcionarios puedan reintegrarse lo antes posible a sus labores en sus entidades, con el fin de no impactar significativamente el cumplimiento de sus funciones operativas. Para estos efectos, se abrirá el siguiente nuevo horario para impartir cursos:

- De 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

4.2. Dimensión de Seguridad

En la dimensión de “seguridad”, la exhaustividad y claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios fue el ítem que obtuvo la calificación más baja, ubicándose en un 87%, que si bien se cataloga como “buena”, requiere esfuerzos adicionales por parte del Banco con el objetivo de mitigar el riesgo legal.

Aunado a la mejora sobre el acceso al marco normativo, señalada en la dimensión de transparencia, se fortalecerán los procedimientos de actualización del marco normativo, con el fin de evitar inconsistencias que se han presentado, según lo citado en la encuesta, entre los distintos medios de comunicación que dispone el BCCR (sitio web y asistencia documental del SINPE).

4.3. Dimensión de Eficiencia

- a) **Integración de SINPE en web:** desde hace varios años se ha venido realizando un gran esfuerzo para migrar todos los servicios del SINPE a tecnología Web, habiéndose logrado a la fecha el traslado de los siguientes 19 servicios: Transferencia de Fondos a Terceros (TFT), Débito en Tiempo Real (DTR), Pagos al Exterior (PEX), Cheques (CLC), Otros Valores (COV), Crédito Directo (CCD), Débito Directo (CDD), Sinpe Móvil, Cuentas de Valores, Liquidación de Mercados (LIM), Traspaso de Valores, Mercado Integrado de Liquidez (MIL), Monex, Mercado de Numerario (MEN), Garantías del SINPE, Administración de Esquemas de Seguridad (AES), Autorización de

Débito Automático (ADA), Control y Seguimiento de Operaciones (CSO) y Consulta de Identificación Ciudadana (CIC).

Se continuará con esta labor durante los próximos años y, se estima concluir con este proceso para el 2017, siguiendo el orden por servicio que se muestra a continuación:

2016

- Administración de Cuentas SINPE
- Transferencia de Fondos Interbancaria (TFI)
- Liquidación Cajeros Automáticos (Evertec)

2017

- Custodias Auxiliares de Numerario (CAN)
- Información y Liquidación de Impuestos (ILI)
- Reclamación de Fondos (REF)
- Tarifas y Cobros SINPE
- Firma Digital
- Administración de Servicios

- b) **Atención al Cliente – Reforzamiento del COS:** el constante crecimiento del SINPE en nuevos servicios, nuevas funcionalidades a los servicios en operación y nuevos participantes, manteniéndose los mismos recursos en Atención al Cliente, ha hecho que los usuarios empiecen a resentir una degradación en el tiempo de respuesta recibido en sus consultas.

Dado lo anterior, a lo interno de Banco Central se estará haciendo un planteamiento para lograr el reforzamiento del personal necesario para brindar una mejor calidad en la atención del servicio al cliente.

- c) **Herramientas de Atención al Cliente:** con el fin de tener un monitoreo y realimentación más oportuna del grado de satisfacción del cliente en la atención recibida se están valorando nuevas herramientas informáticas de “Atención al Cliente” para el COS que permitan llevar un control más detallado, caso a caso, del nivel de servicio brindado a los clientes.

Se busca tener una valoración inmediata de parte de los clientes por cada caso atendido por el COS, de modo que por medio de una rápida y sencilla encuesta se nos otorgue una calificación por la calidad en la atención brindada (trato recibido, tiempo tardado, nivel de satisfacción y otros), de modo que se pueda tener una calificación por funcionario, por servicio y por caso, con el fin de tomar medidas correctivas de forma más oportuna.

- d) **Puesta en marcha de nuevos servicios:** tal y como ha sido la práctica durante los últimos 20 años de funcionamiento del SINPE para la puesta en marcha de cualquier nuevo servicio o funcionalidad para los servicios en operación, se mantendrá el procedimiento de establecer en consenso con las entidades financieras las fechas más adecuadas para la implementación de los cambios a la plataforma tecnológica.

- e) **Ambiente de Pruebas:** a la fecha se ha logrado habilitar pruebas automatizadas para los servicios de: Transferencia de Fondos a Terceros (TFT), Débito en Tiempo Real (DTR), Pagos al Exterior (PEX), Crédito Directo (CCD), Débito Directo (CDD), Sinpe Móvil, Monex,, Administración de Cuentas SINPE (ACS), Liquidación de Mercados y Administración de Cuentas de Valores (ACV).

En línea con lo anterior, se continuaran los esfuerzos por habilitar en el ambiente de pruebas otros servicios de uso masivo y de constante demanda de pruebas, tal es el caso del Compensación de Cheques y Autorización de Débito Automático (ADA), entre otros, previstos para su implementación en este ambiente durante el transcurso del 2016.

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

Proceso	Responsable	Acciones de Mejora
Reglamentación y Normativa	Jorge Quirós C. quirosjc@bccr.fi.cr 2243-3361	4.1 a) 4.2
Centro de Operaciones (COS)	Elí Romero C. romeroce@bccr.fi.cr 2243-3665	4.3 c) e)
Divulgación	Nidia Quintero M. quinteromn@bccr.fi.cr 22433648	4.1 b) c)
Departamento Sistema de Pagos	Francisco Carvajal Ch. carvajalcf@bccr.fi.cr 2243-3655	4.3 a) b) d)

La evaluación realizada por los diferentes participantes corresponde a un proceso de realimentación, ligado a una mejora continua de los servicios ofrecidos por el SINPE. El adecuado funcionamiento del Sistema permite que las transacciones se completen en forma segura y oportuna, procurando un buen desempeño de los distintos mercados y de la economía en general.

Se agradece a todas las entidades que participaron en esta edición y, a las que no lo hicieron, se les insta a formar parte activa en este proceso de perfeccionamiento que se ha propuesto. Esperamos que sus comentarios, sugerencias y señalamientos sirvan de insumo para garantizarles un mejor servicio en el futuro.

Evaluación de calidad servicios SINPE

Instrucciones de llenado:

A continuación se presentan los parámetros de calidad considerados para la evaluación del servicio de Firma digital; para el cual 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. En caso de que el ítem consultado no sea atinente a su entidad, indique "No aplica".

4 Funcionalidad y utilidad del sistema:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5 -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: Funcionalidad y utilidad del sistema:

6 -Atención y servicio al cliente:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7 -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: Atención y servicio al cliente:

--

8 -Oportunidad:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9 -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: Oportunidad:

10 -Marco Normativo y Reglamentario:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11 -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: Marco Normativo y Reglamentario:

12 -Gestión de riesgos:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13 -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: Gestión de riesgos:

14 -Comunicación con los asociados:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15 -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: Comunicación con los asociados:

16 -Imparcialidad en la gestión:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17 -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: Imparcialidad en la gestión:

18 -Capacitación y formación:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 -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: Capacitación y formación:

20 -Acceso y uso de datos e información:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Posibilidad 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 <u>accesar</u> 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21 -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: Acceso y uso de datos e información:

22 -Satisfacción general:

Esta pregunta es de respuesta obligatoria. Por favor, complete todas las partes.

	No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23 -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: Satisfacción general:

5.2. Anexo 2. Resumen de calificaciones por ítem

Dimensión de Eficiencia

Ítem	Calificación	Categoría
Atención y servicio al cliente		
Trato recibido por parte del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE en el momento que realiza consultas	92,86	●
Conocimiento técnico del personal de Divulgación del SINPE para la atención de consultas	92,81	●
Conocimiento técnico del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE para la atención de consultas	91,17	●
Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	90,99	●
Trato recibido por parte del personal de Divulgación del SINPE en el momento que realiza consultas	90,99	●
Conformidad con la promoción, asistencia y asesoría brindada por el Proceso de Vigilancia del SINPE	90,53	●
Conformidad con las soluciones brindadas problemas o consultas asociados sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	88,93	●
Trato recibido por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE en el momento que realiza consultas	88,50	●
Conocimiento técnico del personal de Vigilancia del SINPE para la atención de consultas	87,68	●
Trato recibido por parte del personal de Vigilancia del SINPE en el momento que realiza consultas	87,22	●
Conocimiento técnico del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	87,12	●
Conformidad con las soluciones brindadas a problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	84,14	●
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	83,88	●
Recibe retroalimentación cuando se realizan sugerencias relacionadas al SINPE	83,61	●
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas o de correos electrónicos por parte del personal del Proceso de Vigilancia del SINPE	83,48	●
Conformidad con la atención y solución de los casos de reclamos presentados al BCCR en contra de otras entidades	83,39	●
Tiempo transcurrido para respuestas a consultas realizadas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	82,75	●
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	82,60	●
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	82,39	●

Ítem	Calificación	Categoría
Funcionalidad y utilidad del sistema		
Conformidad con la frecuencia y horario en que se realizan actualizaciones al sistema	92,62	●
Variedad de servicios que brinda el SINPE	91,80	●
Conformidad con la cantidad de facilidades que ofrece el SINPE a su entidad	90,95	●
Pertinencia de los requerimientos tecnológicos del sistema	90,83	●
Conformidad con la estabilidad de la plataforma del SINPE	89,72	●
Agilidad con que se procesan las transacciones en el SINPE	89,08	●
Cantidad de servicios que brinda el SINPE	88,09	●
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	87,82	●
Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad con los servicios que le ofrece el SINPE	87,52	●
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	84,96	●
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE	84,91	●
Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web)	84,77	●
Oportunidad		
Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR	80,46	●
Conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas para la puesta en marcha de nuevos servicios	78,58	●
Pertinencia de los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	78,02	●

Dimensión de Seguridad

Ítem	Calificación	Categoría
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	94,14	●
Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	92,44	●
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos en el SINPE (sala alterna de operaciones, Sitio Contingente, certificación de usuarios, etc)	91,99	●
Seguridad brindada por el SINPE a su entidad al realizar transacciones	91,73	●
Exhaustividad y efectividad del plan de contingencia del SINPE	91,70	●
Marco Normativo y Reglamentario		
Disponibilidad de Reglamentos y Normas complementarias actualizadas para cada servicio.	93,64	●
Conformidad con la labor del BCCR en velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de las entidades asociadas o representadas	92,36	●
Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE	89,64	●
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	87,71	●
Exhaustividad y claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios	86,89	●

Dimensión de Transparencia

Ítem	Calificación	Categoría
Acceso y uso de datos e información		
Posibilidad de acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros)	94,34	●
Pertinencia y cantidad de información disponible en los modelos de información	91,04	●
Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información	90,95	●
Divulgación que realiza el BCCR de información estadística referente a los servicios del SINPE	90,41	●
Utilidad de la información estadística publicada en el sitio web del SINPE	89,23	●
Pertinencia de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)	88,99	●
Facilidad de uso de los modelos de información	88,93	●
Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE	84,66	●
Capacitación y formación		
Variedad de cursos de capacitación	97,96	●
Conocimiento técnico y atención brindada por los / las instructores (as)	95,09	●
Contenido de los cursos de capacitación responden a sus necesidades	93,21	●
Metodología pedagógica empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	92,64	●
Atinencia de los cursos de capacitación brindados	91,45	●
Capacidad (cupos) de los cursos de capacitación	90,83	●
Conformidad con los horarios en que se imparten las capacitaciones	90,44	●
Conformidad con la frecuencia con se imparte cada uno de los cursos de capacitación	89,92	●
Comunicación con los asociados		
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades (Boletín, Comunicados, etc.)	94,36	●
Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE	92,28	●
Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	92,10	●
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	91,59	●
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	91,50	●
Oportunidad y claridad de la comunicación que le provee el BCCR en las reuniones del Comité de Avance	90,52	●
Oportunidad de la comunicación ante cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios	90,25	●
Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	89,32	●
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios que brinda el SINPE	88,33	●
Imparcialidad en la gestión		
Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE	94,15	●
Transparencia por parte del BCCR en las condiciones brindadas a las entidades participantes	91,88	●

Ítems de Satisfacción General

Ítem	Calificación	Categoría
Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE	95,35	●
Disponibilidad de su entidad a recomendar los servicios del SINPE a otras entidades	95,06	●
Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes	94,02	●
Satisfacción general con los servicios que presta el SINPE	93,50	●
Satisfacción general de las necesidades de su entidad por medio del SINPE	92,20	●
Satisfacción general con el monto de las tarifas cobradas por transacción en el SINPE	87,32	●
Satisfacción general con el monto de las tarifas cobradas por suscripción al SINPE	85,27	●