



**Circular Externa
SUGEF 00025-2013
4 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**A LOS GERENTES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA SUPERINTENDENCIA
GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS**

Esta Superintendencia, de conformidad a los requerimientos de su Sistema de Gestión de la Calidad, solicita respetuosamente completar el registro adjunto denominado “*Satisfacción del Cliente Externo y Partes Interesadas*”, que constituye una encuesta para evaluar el grado de satisfacción de las entidades fiscalizadas con los procesos que desarrolla este Órgano Supervisor- Dicho formulario estará habilitado en forma electrónica (para mayor facilidad de su llenado).

Mucho agradeceremos devolverlo escaneado con la firma del gerente general o representante legal habilitado correspondiente, a más tardar, el próximo miércoles 11 de diciembre 2013, a la siguiente dirección de correo electrónico: jfunes@sugef.fi.cr. No se omite manifestar que la información que se suministre nos ayudará con nuestro compromiso de mejorar continuamente nuestros procesos en beneficio de todas las entidades supervisadas.

Atentamente,



**Marco E. Hernández Ávila
Intendente General a.í.**

Adjunto: Lo indicado.

MEHA/JRF/kmm

Encuesta de evaluación de la satisfacción para las entidades fiscalizadas con los servicios de la SUGEF

Con el fin de mejorar la calidad del servicio que le brindamos a su organización y al sistema financiero costarricense en general, le solicitamos que tenga la amabilidad de contestar el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su tiempo, objetividad y su sinceridad.

Nombre de la entidad: _____ Nombre del evaluador: _____ Fecha: _____

Marcar con "X" en la casilla que mejor describe el parecer		Valoración basada en la experiencia y criterio del que evalúa					Espacio para justificar EN CASO DE MARCAR EN LAS CASILLAS "EN DESACUERDO"
Área de supervisión		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
SU-01	La metodología de supervisión de la SUGEF permite una evaluación integral de los principales riesgos de la entidad						
SU-02	Los informes de SUGEF tienen valor agregado para la administración de riesgos de la entidad						
SU-03	Los informes de supervisión de SUGEF no presentan errores materiales						
SU-04-1	Los informes de supervisión de SUGEF son claros						
SU-04-2	Los informes de supervisión de SUGEF son concisos						
SU-04-3	Los informes de supervisión de SUGEF tienen sustento en las disposiciones legales y técnicas vigentes						
SU-05	Los criterios que emite SUGEF están debidamente fundamentados y apegados a la normativa y legislación vigente						
SU-06	La supervisión que realiza la SUGEF profundiza sobre los riesgo que muestra la entidad						
SU-07	Los análisis de la supervisión de SUGEF se enfocan correctamente						
SU-08	La comunicación de los informes de supervisión de SUGEF, es oportuna						
SU-09-1	La frecuencia de la supervisión de la SUGEF es adecuada						
SU-09-2	El tiempo de duración de la supervisión in-situ de la SUGEF, normalmente se ajusta al tiempo que informaron para el proceso						
SU-10	El tiempo que se toma la SUGEF para atender consultas está en concordancia con la complejidad del asunto						
Área interpersonal y de conocimiento							
SP-01	El personal de SUGEF conoce y entiende adecuadamente los negocios de la entidad que supervisa						
SP-02	El personal de SUGEF se comporta en forma respetuosa						
SP-03	El personal de SUGEF demuestra conocimiento sobre los principales riesgos de la entidad supervisada						
SP-04	El personal de SUGEF demuestra dominio de la normativa de supervisión prudencial y de regulación del sistema financiero						
SP-05	El personal de SUGEF aplica correctamente la normativa de supervisión prudencial y de regulación del sistema financiero						
SP-06	El personal de SUGEF usa adecuadamente los recursos que el fiscalizado pone a su disposición, durante la supervisión						
SP-07	El personal de SUGEF aprovecha al máximo su tiempo durante la supervisión						
SP-08	El personal de SUGEF demuestra buena disposición para atender consultas a personeros de la entidad						

Encuesta de evaluación de la satisfacción para las entidades fiscalizadas con los servicios de la SUGEF

Con el fin de mejorar la calidad del servicio que le brindamos a su organización y al sistema financiero costarricense en general, le solicitamos que tenga la amabilidad de contestar el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su tiempo, objetividad y su sinceridad.

Área de normativa							
NR-01	La SUGEF tiene un papel importante en el impulso de reformas legales, necesarias para el desarrollo del sistema financiero						
NR-02	La normativa de SUGEF cubre adecuadamente los principales riesgos a que se enfrentan los intermediarios financieros						
NR-03	Estamos satisfechos con la forma en que se administra la consulta pública de nueva normativa						
NR-04	Estamos satisfechos con la divulgación que se hace de la nueva normativa						
Área tecnología de información							
TI-01	La comunicación por correo electrónico con la SUGEF es ágil						
TI-02	La comunicación electrónica con la SUGEF, relativa al Sistema Centro de Información Crediticia (CIC), se realiza de forma ágil						
TI-03	La comunicación electrónica con la SUGEF, relativa al Sistema de Captura, Verificación y Carga (SICVECA), se realiza de forma ágil						
TI-04	El nivel tecnológico que demuestra el Sistema SICVECA de la SUGEF es adecuado						
TI-05	Estamos satisfechos con la forma en que se administran los nuevos proyectos tecnológicos que impulsa la SUGEF						
TI-06	Los tiempos de respuesta del Sistema Centro de Información Crediticia (CIC) son adecuados						
TI-07	La información que provee el CIC es importante como parte de los insumos que utilizamos en el proceso crediticio						
Área otros servicios							
SE-02	Estamos satisfechos con el tiempo de respuesta de los trámites que realizamos con motivo del CIC						
SE-03	Estamos satisfechos con la calidad del servicio que recibimos de la unidad de correspondencia de SUGEF						
SE-04	Estamos satisfechos con la calidad del servicio que recibimos de SUGEF, a la hora de consultar sobre la normativa						
SE-05	Estamos satisfechos con la calidad del servicio de SUGEF para el ingreso de cédulas al padrón						
SE-06	Para trámites, gestiones o consultas, es fácil localizar al funcionario de la SUGEF con el que se necesita tratar un tema						
Aspectos generales							
G-01	La SUGEF cumple satisfactoriamente con el fin de velar por la estabilidad, solidez y eficiente funcionamiento del sistema financiero de Costa Rica						
G-02	En general estamos satisfechos con la supervisión de SUGEF						
Damos tres recomendaciones de mejora que valoraría en el servicio que brinda la SUGEF:							
1-							
2-							



Encuesta de evaluación de la satisfacción para las entidades fiscalizadas con los servicios de la SUGEF

Con el fin de mejorar la calidad del servicio que le brindamos a su organización y al sistema financiero costarricense en general, le solicitamos que tenga la amabilidad de contestar el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su tiempo, objetividad y su sinceridad.

3-

Exponemos quejas sobre el servicio recibido de SUGEF:

Firma Gerente General _____

Nombre del Gerente General _____