

VIII Encuesta de Satisfacción de los Asociados al
SINPE 2020
Informe de resultados

División Sistemas de Pago

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA (BCCR)

Encuesta de Satisfacción
de los Asociados al
SINPE

2020

Informe de resultados

2021

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 plataforma del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (Sinpe) alcanzó los 98 millones de transacciones durante el 2020, creciendo un 74% respecto al 2019. Asimismo, el valor liquidado alcanzó los ₡590 billones, mostrando un crecimiento interanual del 56%. La plataforma está conformada por 30 servicios electrónicos que permiten la movilización interbancaria de fondos y valores; además, 10 servicios de apoyo utilizados con fines administrativos y operacionales, ya sea por parte del BCCR en su rol de administrador del Sinpe, como por las entidades conectadas para realizar gestiones ante el BCCR. Al finalizar el 2020, se tenían registrados cerca de 2.000 usuarios en el sistema. En términos del porcentaje de las personas bancarizadas que participan en la plataforma SINPE, el 23,7% envió un pago inmediato (más de ocho cientos mil clientes), en tanto el 75,2% fue acreditado mediante el servicio de Compensación de Crédito Directo (más de 2,6 millones de clientes diferentes).

La población objeto del estudio fue de 90 entidades asociadas al SINPE a setiembre 2020, de las cuales 72 (80%) respondieron una encuesta en línea por medio de la figura del Responsable de Servicios SINPE designado por cada entidad. A cada Responsable de Servicios le correspondió coordinar al interior de su entidad, la respuesta de la encuesta, con las distintas dependencias usuarias del SINPE, tales como: Gerencia Financiera, Gerencia de Operaciones, Tesorería, áreas de canje, entre otras; siendo además, el encargado de consolidar las respuestas de todos estos usuarios, lo anterior, con el fin de brindar una calificación por entidad, lo más precisa posible.

Se estima que en el estudio pudieron haber participado indirectamente un aproximado de 500 usuarios. A su vez, las entidades que participaron aportan el 98% 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 presente estudio se dio continuidad al marco de referencia planteado en la última evaluación realizada (2018), con algunos ajustes de forma y fondo en algunos ítems para mejorar su objetivo, pero manteniendo el análisis en un contexto de 3 dimensiones que explican la calidad: Seguridad, Eficiencia y Transparencia, conformadas a partir de 9 subdimensiones. El diseño de la encuesta responde a la incorporación de buenas prácticas 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, “Eficiencia” se conforma a partir de 3 subdimensiones: i. Atención y Servicio al Cliente, ii. Funcionalidad y Utilidad del Sistema y iii. Oportunidad. La segunda dimensión “Seguridad” comprende 2 subdimensiones: i. Gestión de Riesgos y ii. Marco Normativo y

Reglamentario. Por su parte la “Transparencia” se evalúa sobre 4 subdimensiones: i. Acceso y Uso de Datos e Información, ii. Capacitación y Formación, iii. Comunicación con los Asociados e iv. Imparcialidad en la Gestión.

Las 3 dimensiones de calidad se componen de un total de 67 ítems, y además se incorporan 6 preguntas adicionales que miden la Satisfacción General percibida por parte de los asociados con aspectos del funcionamiento del sistema. La metodología para la calificación 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.

Del análisis por dimensiones de calidad se desprende que: en promedio de los 67 ítems evaluados, 34 ítems se ubicaron entre 90% y 100% dentro de la categoría de “excelente”, 22 ítems se clasificaron como “buenos” con un rango de calificación entre 80% y 89% y 11 se califican como “aceptables” con rangos entre 70% y 79%.

En general, de las 3 dimensiones “Seguridad” y “Transparencia” se consideraron como “excelentes”, con calificaciones promedio de 92% y 90% respectivamente. Por su parte, la dimensión de “Eficiencia” fue en la que se obtuvo la calificación promedio más baja con un 88%, lo que hace que se catalogue como buena.

A pesar de que en términos globales los resultados son buenos, se dio una disminución importante en la calificación de ítems que anteriormente eran catalogados como excelentes, por lo que es necesario evaluar posibles oportunidades de mejora basado en los comentarios que brindaron los usuarios con el fin de recuperar los niveles de satisfacción y a su vez fortalecer los servicios que proporciona el SINPE a los asociados. Dichas oportunidades, se manifiestan en este informe posterior al análisis de las respuestas por cada uno de los responsables afines a los temas tratados.

Es relevante tener en consideración que la presente encuesta se realizó en un período en el que el país se encontraba en un ambiente de pandemia producto del COVID-19, sujeto a un proceso de toma de acciones sobre la marcha y de adaptación a las nuevas condiciones de teletrabajo por parte de la institución, situación que pudo haber afectado la calidad y la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos.

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	8
3.2.2	Resultados por dimensión	10
3.2.2.1	Transparencia	10
3.2.2.2	Seguridad.....	14
3.2.2.3	Eficiencia.....	16
3.2.2.4	Percepción General	21
3.2.3	Resultados agrupados por sector	27
4	Acciones de mejora	28
4.1	Dimensión de Transparencia	28
4.2	Dimensión de Seguridad.....	31
4.3	Dimensión de Eficiencia.....	32
4.4	Responsables	33
5	Anexos	34
	Anexo 1. Formulario de la Encuesta 2020	34
	Anexo 2. Resumen de calificaciones por ítem. Comparativo con la evaluación del 2018.....	40
	Anexo 3. Cambios en los ítems evaluados con respecto al informe 2018	44

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 les 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, 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 fue realizado durante octubre y noviembre del 2020; con lo cual se dio cumplimiento a las disposiciones vigentes 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 siete entregas anteriores (durante el período 2003-2018), el instrumento utilizado para recopilar la información que sustenta el estudio consistió en la elaboración y aplicación de una encuesta de satisfacción de los asociados al SINPE denominada “Evaluación de calidad servicios SINPE 2020”, 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.

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 buscó realizar una evaluación con el 100% de las entidades asociadas al Sistema al momento de la aplicación, 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.

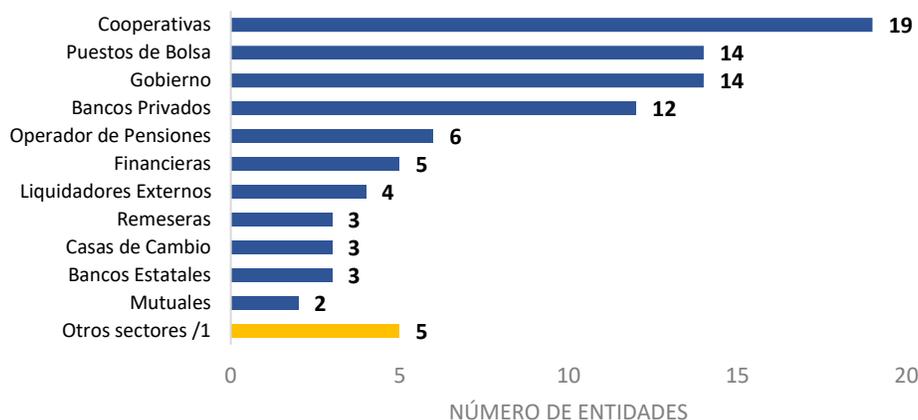
Por otra parte, se evalúan una serie de aspectos relativos al **Departamento de Ingeniería de Software del SINPE**, responsable técnico de la conceptualización, diseño, desarrollo e implementación de los nuevos servicios y funcionalidades del sistema, así como del mantenimiento, mejoras y soporte de 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 setiembre 2020, a un total de 90 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



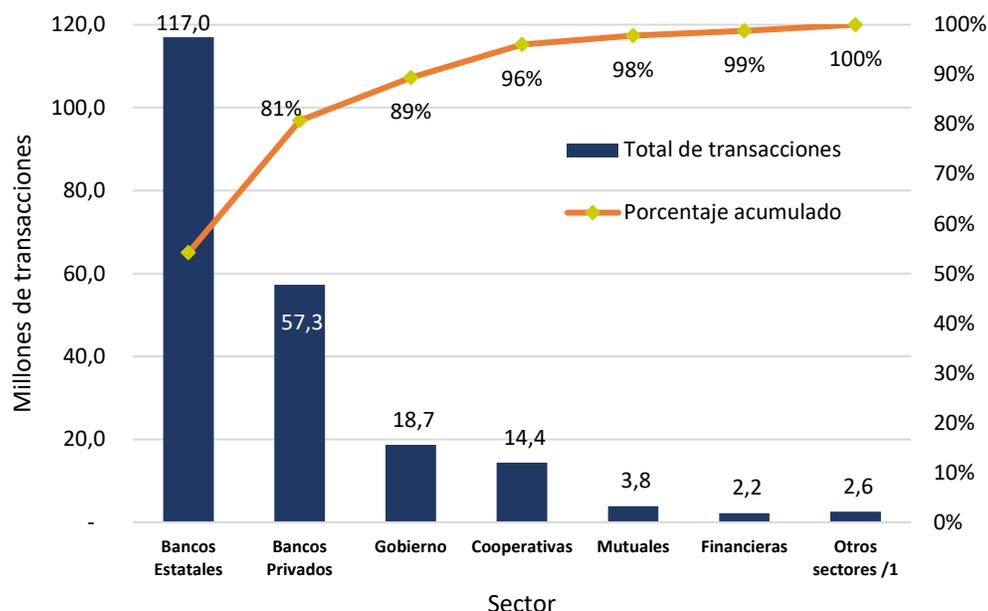
1/ Incluye Bancos Especiales, Jurídica no asociada al SINPE y Otras Entidades Financieras.

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

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 7 sectores distintos, donde es necesario resaltar que en “Otros sectores” se agruparon aquellas pertenecientes a “Remeseras”, “Operador de Pensiones”, “Jurídica no asociada al SINPE”, “Bancos Especiales”, “Puestos de Bolsa”, “Compensador Externo” 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 2020 puede apreciarse en el gráfico 2. Es de notar que alrededor del 96% del total de transacciones enviadas y recibidas a través de los distintos servicios brindados por el SINPE se encuentra concentrado en 4 sectores, que en orden de importancia corresponden a: Bancos Estatales, Bancos Privados, Gobierno y Cooperativas.

Gráfico 2. Distribución del total de transacciones liquidadas durante el 2020 a través de los servicios prestados por el SINPE según sector



1/ Incluye Remeseras, Operador de Pensiones, Jurídica no asociada al SINPE, Bancos Especiales, Puestos de Bolsa, Compensador Externo y Otras Entidades Financieras.

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

2.4 Características generales de la encuesta

El análisis realizado se delimitó dentro del marco de las 3 dimensiones y 9 subdimensiones propuestas en los estudios anteriores (se aplicó el mismo formulario de la edición 2018 exceptuando algunos ítems que fueron ajustados en redacción o sustituidos por otros), 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 de aspectos de la funcionalidad del sistema a través de 6 preguntas donde indican si están satisfechos o no. La segunda etapa corresponde al análisis bajo el marco de dimensiones de la calidad; esta se compone de un total de 67 ítems.

Las dimensiones de calidad evaluadas son las siguientes:

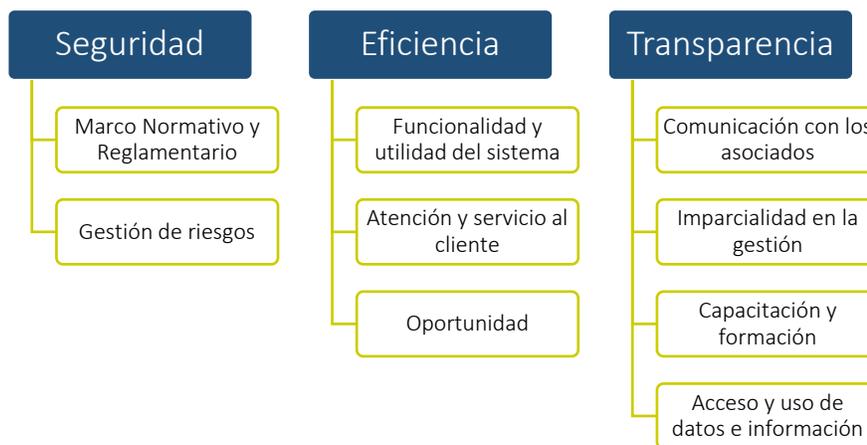
Figura 1. Dimensiones de la calidad



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

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 2020.

- **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. Sus elementos se concentran en la gestión de la comunicación e información.
 - **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 utilizaron los mismos parámetros de calificación de estudios anteriores, 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 incluidas 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% > calificación \geq 80%
●	Aceptable	80% > calificación \geq 70%
●	Deficiente	Calificación < 70%

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

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 tres semanas para su respuesta, todo a través de un sistema de encuestas en línea.

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	Total	Tasa de
Cooperativas	20	16	80%
Gobierno	14	9	64%
Puestos de Bolsa	14	11	79%
Bancos Privados	11	10	91%
Operador de Pensiones	6	5	83%
Financieras	5	4	80%
Liquidadores Externos	4	4	100%
Bancos Estatales	3	3	100%
Otros	3	3	100%
Casas de Cambio	3	2	67%
Remeseras	3	1	33%
Mutuales	2	2	100%
Jurídica no asociada al SINPE	1	1	100%
Bancos Especiales	1	1	100%
Total general	90	72	80%

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

Cabe mencionar que se hicieron esfuerzos por obtener la respuesta de todos los participantes, a través de recordatorios sea por el sistema o correo electrónico. Se detectó, que uno de los problemas es la falta o demora en la actualización de la información de contacto de los Responsables de Servicios en el AES cuando estos sufren cambios a lo interno de cada entidad, limitando el contacto y recepción de información del Banco Central a las entidades que no lo hacen oportunamente.

3. Análisis de la información

3.1 Resultados Generales de la Encuesta

Del total de 90 consultas enviadas se recibieron 72 formularios completados, lo que equivale a una tasa de participación del 80%. A su vez, las entidades que participaron aportan el 98% 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, Liquidadores Externos y Mutuales se obtuvo un 100% de participación.

3.2 Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad

Tal y como se incorporó desde el informe en el 2015, las calificaciones se calcularon como un promedio ponderado según el total de transacciones enviadas y recibidas por sector a través de los servicios prestados por el SINPE, otorgando un peso relativo diferenciado a cada uno de los asociados. 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 la posibilidad de incurrir en sub o sobre estimaciones del rendimiento real percibido por los participantes, dado el volumen transaccional presente en el Sistema.

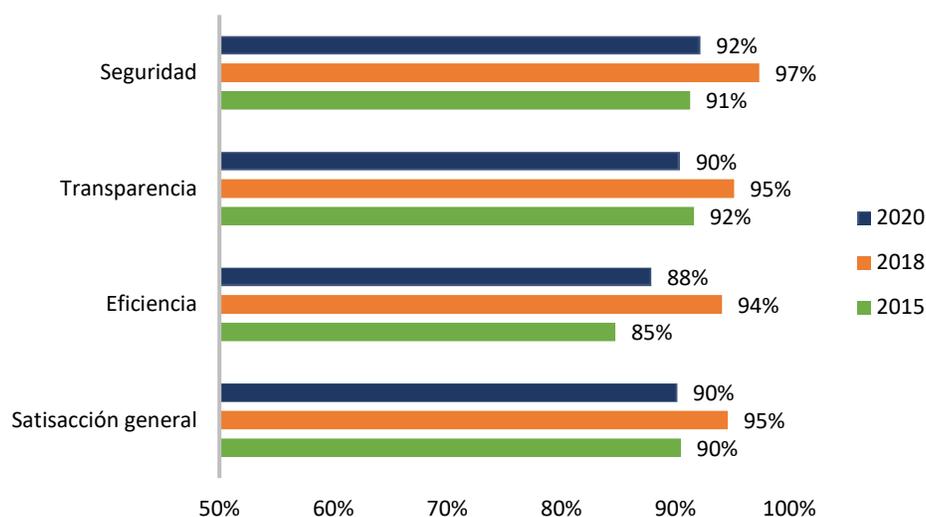
3.2.1 Análisis comparativo

En general las calificaciones de los ítems presentaron una disminución con respecto a los valores obtenidos en el estudio del 2018, y siendo muy similares a los obtenidos en su momento en el 2015. Según las calificaciones por dimensión, la dimensión de Seguridad bajó 5 puntos porcentuales pasando de 97% a 92%. En lo que respecta a la dimensión de Transparencia cae en 5 puntos porcentuales, pasando de 95% a 90%. La dimensión de Eficiencia pasó de un 94% a un 88%. Por su parte la Satisfacción General¹ se ubicó en una calificación de 90%, 5 puntos porcentuales por debajo de la obtenida en la anterior encuesta.

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

¹ Se obtiene como el promedio ponderado entre las calificaciones de las dimensiones de calidad.

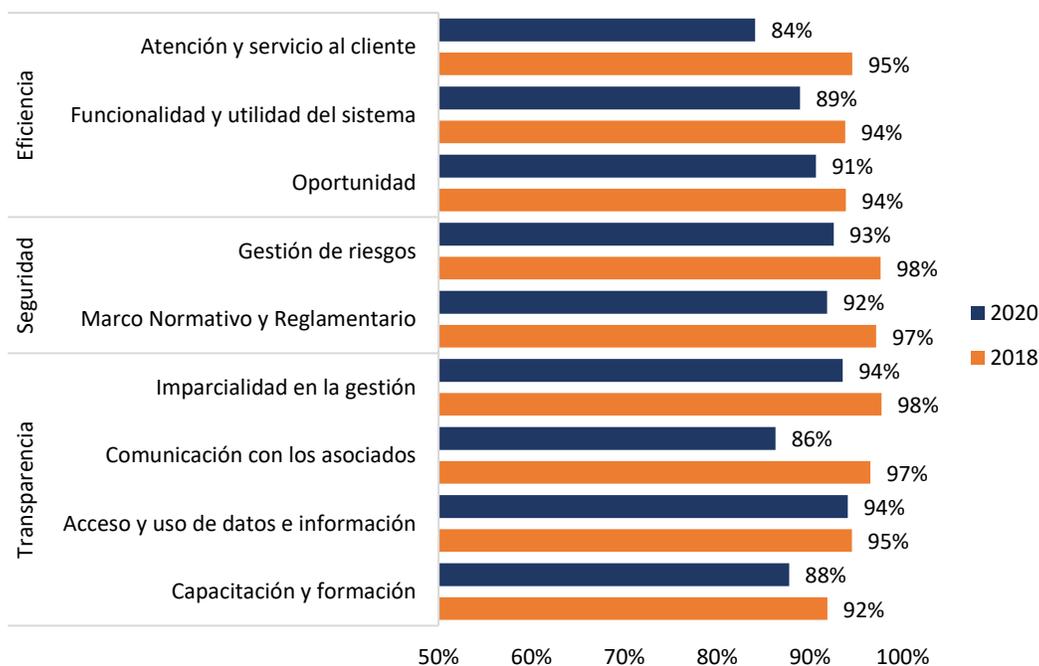
Gráfico 3. Calificación obtenida por año según dimensión de calidad (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

El análisis por subdimensiones refleja que, “Atención y servicio al cliente” fue la que mostró la menor calificación con un 84% cuando en el estudio anterior estuvo en 95%, pasando así de la categoría “excelente” a “bueno”.

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



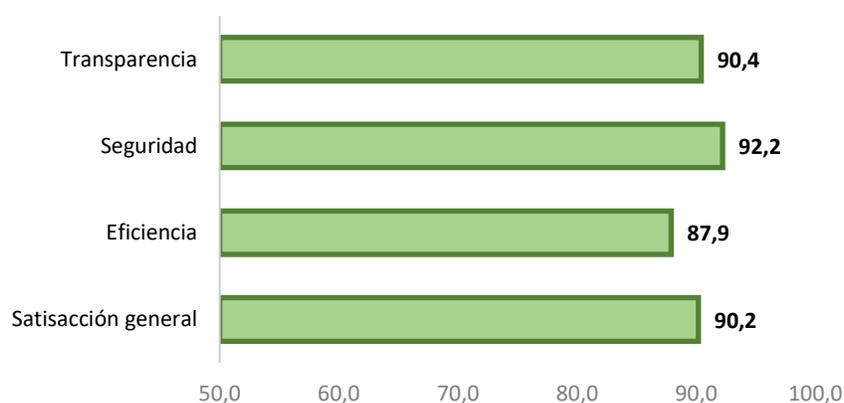
Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

Otros subdimensiones también mostraron una disminución en su calificación, principalmente en 3 de ellas que pasaron de una calificación excelente a bueno (“Capacitación y formación”, “Comunicación con los asociados” y “Funcionalidad y utilidad del sistema”). Uno de los ítems que presenta mayor diferencia negativa es “Comunicación con los asociados” con una disminución de 11 puntos porcentuales.

3.2.2 Resultados por dimensión

A pesar de la disminución en las calificaciones brindadas, éstas siguen siendo favorables y positivas al categorizarse como excelente o buenas. Sin embargo, cabe mencionar que en la Dimensión “Eficiencia” dichas puntuaciones hicieron que cambiara de categoría, al registrar una calificación del 88%. El promedio general se ubicó en 90%.

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

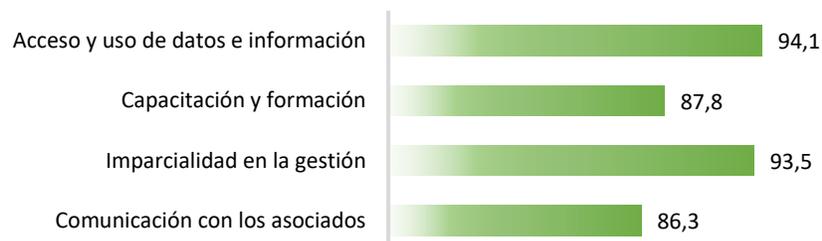


Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

3.2.2.1 Transparencia

La dimensión “Transparencia” obtuvo una calificación de 90% que la ubica en el rango de “**excelente**”, con una disminución de cinco puntos porcentuales respecto al 2018. El siguiente gráfico muestra la distribución de las calificaciones obtenidas por cada una de las subdimensiones que la conforman:

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

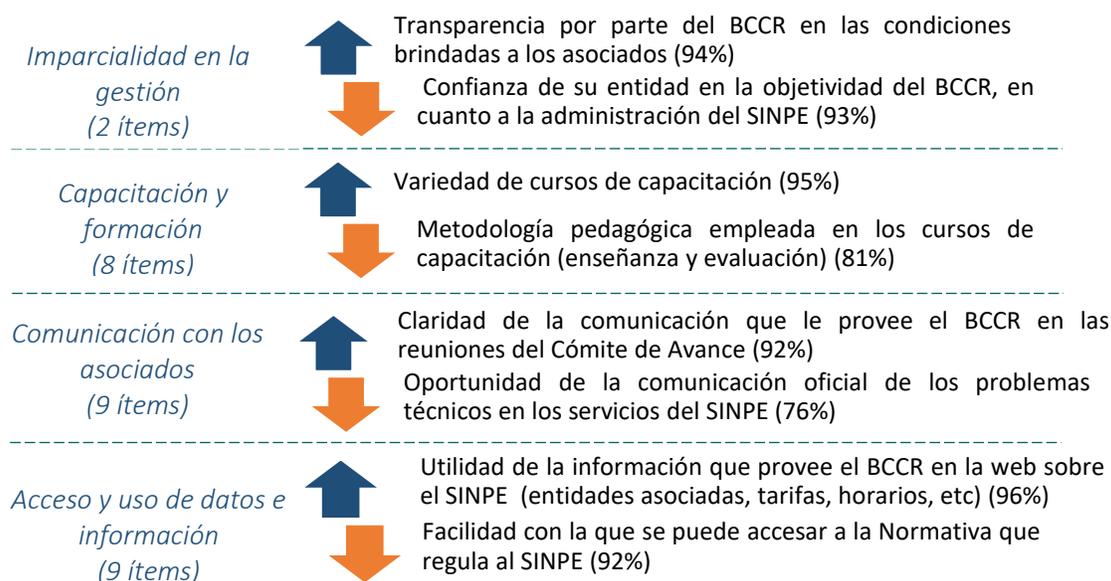


Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

Se evaluaron un total de 28 ítems, dentro de los cuales 16 fueron catalogados como “excelente”, 9 catalogados como “buenos” y 3 como “aceptable” que corresponde a los ítems: “Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE”, “Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE” y “Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE” siendo el ítem de esta dimensión con calificación más baja con 76%. 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 2020.

Cabe mencionar que la calificación más alta se registró en la subdimensión de “Acceso y uso de datos e información”, en el ítem “Utilidad de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc)” por lo que en términos generales los usuarios están satisfechos con la información de los diferentes servicios en el SINPE.

De los comentarios recibidos por parte de los asociados se rescatan algunos aspectos de potencial mejora tales como: hacer más eficiente la comunicación entre el BCCR y las entidades cuando alguna de estas presenta un problema en sus plataformas y por ende afecta el sistema, mejorar el horario y cupo en los cursos de mayor demanda y mejorar el acceso a la información que se brinda.

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

Comentarios Transparencia

Comunicación con los asociados

- Comunicación asertiva
- Debería de canalizarse mejor la comunicación a los participantes cuando una entidad se encuentra con problemas como entidad destino, ya que en varias ocasiones las transacciones de los servicios de envío en tiempo real quedan con inconvenientes de respuesta, y según nos indican el Banco Central no puede enviar comunicados hasta que el Responsable Informático de esa entidad reporte el inconveniente, cuando debería ser por defecto que el Banco Central al ver que la entidad tiene una cantidad considerable de rechazos con el resto de los participantes, pueda indicar al resto de entidades que hay una entidad con problemas para recibir transacciones.
- Se tarda mucho en comunicar los problemas en la plataforma.
- Sería importante que el BCCR tome acciones con las entidades que no hagan sus reportes, ya que usualmente dejan de estar "en línea" y las demás entidades tenemos conocimiento, el BCCR también, pero como la entidad no lo ha reportado no hay un comunicado oficial de la caída del sistema, en mi criterio falta un poquito de seriedad con este tema.
- Mejorar por parte de cada asociado al sinpe, la comunicación de los problemas presentados en las plataformas internas hacia el Banco Central, con el fin de que la comunidad asociada este enterada más oportunamente
- Algunos usuarios me han estado indicando que no reciben los Boletines del SINPE (los generales, no los de servicios), y entonces me queda la duda si los Boletines realmente se envían a todos los usuarios, y si se utiliza el correo personal o empresarial que se registra en el SINPE para cada usuario.
- Deberían divulgar más los servicios que brinda al público en general
- Se sugiere comunicar a los responsables informáticos y de servicio de cada institución, el origen de la falla.

Imparcialidad de la gestión

- Son imparciales
- 100% confiables

Acceso y uso de datos e información

- Me parece que las medidas de seguridad para los datos son correctas
- Algunas estadísticas solo se puede manejar los datos en el Nodo.
- A nivel de la web informativa a veces es confuso la forma de encontrar la información
- Mejora en la frecuencia y divulgación de la información y acceso a la misma.
- Falta de Dashboard para ver estadísticas

Comentarios Transparencia

Capacitación y formación

- Por suerte con la modalidad de los cursos virtuales, es más fácil obtener espacios en los diferentes cursos.
- Son accesibles
- La forma de matrícula debería ser más dinámica y por medio del propio sistema SINPE, y no mediante correos.
- Los instructores nunca han usado las herramientas en la “vida real”, así que existe una brecha enorme entre lo que enseñan en los cursos y la aplicación de ese conocimiento a la realidad.
- Me parece que todos los cursos deberían de ser virtuales.
- Muchas veces los cursos son muy teóricos y no toman casos reales.
- Planeación de cursos o son muy cortos o largos, dependiendo del servicio.
- En la capacidad de cupo los cursos de mayor demanda no los colocan tan seguido.
- La modalidad virtual valorar los tiempos de examen y laboratorios.
- Hay un grupo importante de instituciones que no son financieras. Me parece que la capacitación que debería dárseles debe ser un poco diferente menos profunda en los términos financieros y ahondar más en otros aspectos. Además, a los instructores más pacientes ya que hay términos de los cuales no estamos muy asociados y probablemente no se vayan a utilizar.
- Me parece importante revisar los horarios de algunos cursos, ya que usualmente dejan los mismo para los días de cierre de mes (entre el 28 y 3 del mes) generando que las personas que realizan procesos de cierre mensual no puedan participar de estos
- Los cursos SINPE consumen demasiado tiempo deben pensar en hacerlos menos extensos y consolidar varios cursos en uno.
- Posibilidad de brindar cursos fuera de horario laboral y con más cupos.
- Es necesario mejorar la transmisión del conocimiento en la parte virtual
- Debe haber mayor disponibilidad de ciertos cursos.
- Por algunas consultas recibidas, tanto de servicios como de la parte de seguridad, me parece que quizás la metodología es la que puede estar fallando para algunos funcionarios, ya que personalmente he llevado los cursos, y por eso me extraña, que otros funcionarios me hagan consultas propias incluso del Curso OGS.
- Para los nuevos cursos con modalidad a distancia, es importante que de parte de ustedes indiquen todos los recursos que el usuario va a necesitar para poder capacitarse sin inconvenientes. Lo anterior, debido a que uno de nuestros colaboradores no pudo culminar de manera exitosa uno de los cursos, debido a que después de haber iniciado, se le solicitó ingresar a un link adicional para realizar prácticas, y por asuntos de seguridad y permisos internos, no pudo conectarse a la hora indicada.
- Cupos muy limitados, no incluyen cursos de manera regular de procesos que requerimos por ejemplo anotación en cuenta, garantías, subastas
- En las evaluaciones en algunas preguntas la información suministrada no es clara o se presta a confusión para poder brindar la respuesta.

3.2.2.2 Seguridad

La dimensión de Seguridad es la dimensión con mejor calificación registrando un 92%, asignándosele la categoría de “**excelente**”. Esto se refleja en el hecho de que 8 de los 10 ítems evaluados obtuvieron calificaciones por encima del 90%

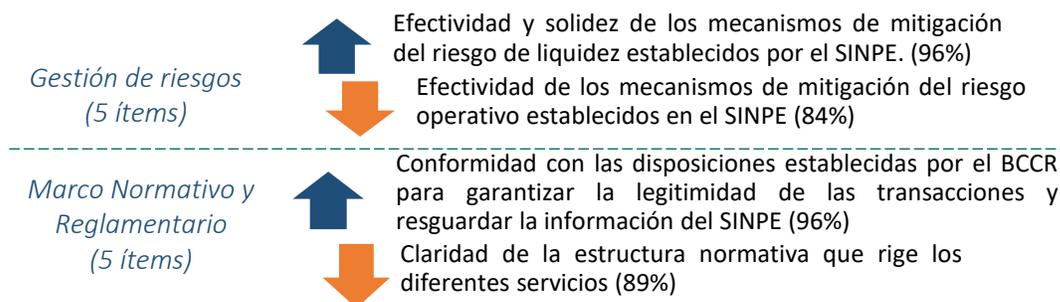
Gráfico 7. Calificación obtenida según subdimensión de Seguridad (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

De los 10 ítems que componen la dimensión, los mejores calificados fueron “*Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE*” y “*Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)*”, manteniendo la buena percepción que tienen las entidades respecto a la seguridad que les brinda la plataforma. (ver anexo 2).

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



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

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

Comentarios Seguridad

Marco Normativo y Reglamentario

- Siempre nos envían la reglamentación
- Todo está contemplado
- Se notifica oportunamente
- Es muy robusto el Marco Normativo.
- Acá me parece muy importante recalcar que vemos necesario un proceso más amplio y de mayor peso a las posiciones de las entidades respecto de la regulación en general, donde existan espacios para la deliberación y se tomen en cuenta las opiniones de los actores ya que sentimos que en el nivel de criticidad en que se encuentra el contexto del SINPE como un todo para la operatividad del sistema financiero, la discusión de cambios solo se enriquecería con los aportes de los asociados
- Brindar espacios de consulta cuando se actualiza la normativa, con la finalidad de tener más claridad del impacto de los cambios.
- Observación: Reglamento Sistema de Pagos indica para TFI que el servicio está disponible para horario de operación del SINPE, sin embargo, al enviar transferencias después de las 06:00 pm hace alusión al horario bancario.
- La normativa no es lo suficientemente explícita con el tema del cobro de los servicios.
- En casos los documentos no salen en la biblioteca del Sinpe, cuando se realiza la consulta al COS, lo que indican es que ellos si los pueden ver y no dan una solución más que ingresar un caso para que le envíen la documentación, creo importante se revise este tema.

Gestión de riesgos

- Todo lo manejan de la manera de mitigar riesgos
- Me parece aceptable
- En lo relacionado con plan de contingencia del SINPE, no tenemos elementos objetivos.
- No conocemos el contenido completo del plan de contingencia.
- No utilizamos facilidades crediticias por mucha tramitología.
- Se recomienda incluir algún mecanismo de seguridad y normativo que proteja al cliente en la ejecución de transferencias DTR, ya que los clientes al ser víctimas de ingeniería social y facilitar accesos a páginas transaccionales están siendo víctimas de fraude al utilizar el frenteador este servicio para jalar fondos de otra entidad sin ningún límite de fondos en su ejecución.
- punto 33 (mitigación dl riesgo operativo) Con respecto a esto, ahora con PIN no nos están dejando ninguna contingencia, ya que en la última reunión nos confirmaron que PIN no va se va a visualizar ni poder trabajar desde el NODO, dejando por fuera la mitigación de riesgos, del resto me parece prudente indicar, que la mayoría de los riesgos tiene su mitigante, ya depende de la entidad si los implementa o no
- Es importante considerar que el acceso a la sala alterna debe estar habilitado siempre y con el personal adecuado, para que, en caso de una situación contingente en alguna de las entidades, la coordinación y tiempos de respuesta para poder hacer uso deben ser mucho más rápido y eficiente.

3.2.2.3 Eficiencia

La dimensión de Eficiencia obtuvo una calificación promedio de 88%, bajando en 6 puntos porcentuales la calificación obtenida en 2018; por lo que esta dimensión recibió calificación “buena”. En todas las subdimensiones se dio una disminución siendo la más importante en “Atención y servicio al cliente” pues se pasó de una calificación de 95% a 84%.

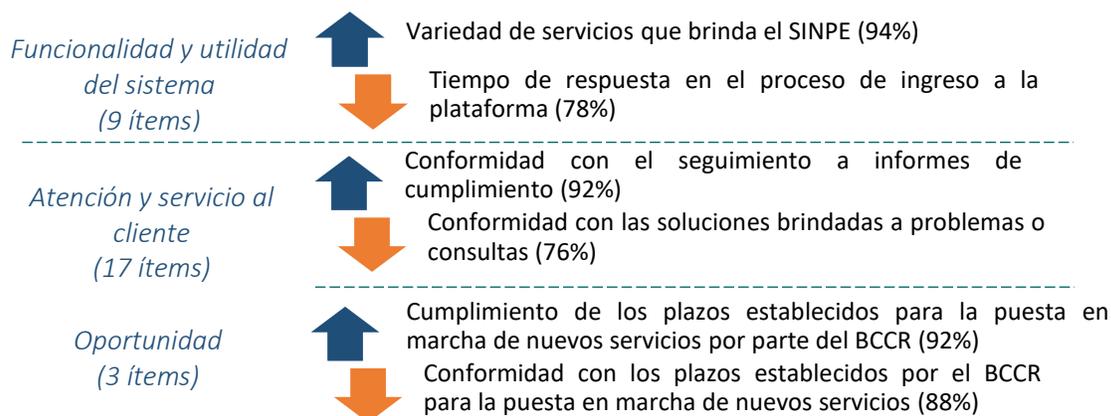
Gráfico 8. Calificación obtenida según subdimensión de Eficiencia (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

La dimensión de eficiencia fue evaluada a partir de 29 ítems, dentro de los cuales 8 se catalogaron como “aceptables” (6 de ellos en la subdimensión de Atención y servicio al cliente), calificación que no se registró en el informe anterior. (ver anexo 2).

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



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

Por otra parte, algunos de los asociados indican en general, mejorar la atención y oportunidad de los casos que son realizados por las entidades, así como mejorar el rendimiento y eficiencia al entrar al sistema a través de los nodos. A continuación, se detallan los comentarios textuales recibidos para esta sección:

Comentarios Eficiencia

Funcionalidad y Utilidad del Sistema

- Me parece eficiente el sistema
- El SINPE es un servicio excepcionalmente estable y ágil.
- En nuestro caso, el sistema ofrece todo lo que necesitamos
- Algunas gestiones en la plataforma SINPE no son tan sencillas para el usuario.
- Oportunidad de mejora: considerar separar de la encuesta la parte tecnológica para que se completada por los responsables informáticos, ya que son quienes manejan mejor esta parte de la encuesta.
- El Sinpe funciona a la perfección, pero seguimos teniendo muchos inconvenientes con transacciones que salen hacia el Banco Popular o que entran desde el banco popular
- Si es posible mejorar el tiempo de respuesta del nodo VDI.
- Punto 23 (Conformidad de su entidad con los requerimientos tecnológicos del sistema). Debería existir mayor flexibilidad con respecto a la ampliación de los enlaces de comunicación (mayor agilidad)
- Punto 24 (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). Los procedimientos son complejos, debería existir una estructura más sencilla y ágil para un mayor entendimiento en la documentación
- Punto 25 (Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE). Al pasar a un ambiente virtualizado se generó una degradación en el servicio de conexión a los sistemas del SINPE.
- Dentro de los servicios que brinda el SINPE, se podría pensar en un reporte de proyección de vencimientos preliminar (T+3 máximo) con el fin de que las entidades concilien sus registros de pago principalmente de cupones con la entidad, dado que actualmente se debe esperar hasta después de las 6.00 pm
- Cuando se inicia con los desarrollos de nuevos proyectos solo el responsable informático puede crear los casos en el COS. En el primer caso sería bueno que se pudiera autorizar a la persona encargada del desarrollo ya que el responsable informático no necesariamente es el encargado de realizar los temas relacionados con las pruebas y que así alguien más pueda interactuar con el COS
- Importante habilitar transferencias internacionales salientes y entrantes para Puestos de bolsa, es nuestra cuenta operativa y requerimos que nuestros clientes de otros países pueden realizar este proceso
- Durante el transcurso de este año hemos notado mayor inestabilidad en los ciclos de créditos y débitos directos lo cual va en detrimento de la fluidez del proceso de liquidación.
- Buscar más agilidad en el sistema con nuevas tecnologías que sean accesibles y fáciles de dar mantenimiento sin tener que instalar sistemas o ese tipo de tecnologías (nodos, etc)

Comentarios Eficiencia

- Antes podíamos hacer todo directamente en la plataforma del Sinpe, ahora tenemos que comprar sistemas que interactúen con el Sinpe, porque su capacidad está muy limitada (Inversiones altas aparte de lo que ya pagamos por la Plataforma)
- A partir de la migración a los Nodos Virtuales, el tiempo que tarda el sistema en cargar la pantalla de SinpeWeb, es excesivo, ya hemos solicitado revisión, y mejora un poco, pero sigue siendo demasiado lento
- El ingreso a los nodos virtuales es un poco lento.

Atención y servicio al cliente

- Tanto en el COS como en Divulgación son excelentes con respecto al servicio al cliente
- Agradecerles por el servicio brindado en este tema.
- El servicio me parece que es aceptable
- La atención por parte de los funcionarios es muy amable, se preocupan por resolver los problemas
- Los tiempos de respuesta en los casos ingresados a la plataforma atención al cliente, ya que los tiempos de respuesta aumentaron con lo de la pandemia.
- Sería bueno revisar la implementación costo - beneficio de la migración WCF por el volumen transaccional de la entidad.
- Sería bueno que cuando ocurra un error en el sistema del SINPE con los servicios de Créditos cuando el SIL NO devuelve los fondos y no podemos enviar los créditos ya que necesitamos esos fondos para la liquidación, y avisar a los bancos que se van a correr los tiempos. Una carta firmada por el COS explicando el problema que se presentó por algún reclamo de nuestros clientes.
- Falta de un Dashboard para que la entidad pueda monitorear todas sus transacciones y generar datos históricos y estadísticos.
- Algunos casos tardan tiempo en resolverse y es comprensible, lo que debería mejorarse es la comunicación al asociado indicando que el caso se encuentra en proceso o que tardará un tiempo estimado X.
- En algunas ocasiones hemos llamado al COS para hacer alguna consulta y la respuesta es ingrese un caso, no se recibe la atención telefónica expedita que se requiere.
- Proceso y tiempos de respuesta de los trámites para emisión de constancias de saldos de custodia de valores se hace lento y engorroso. Se solicita el caso mediante la herramienta de atención de consultas en la página del BCCR, sin embargo, no se canaliza a las personas responsables de este trámite.
- Ante la situación que vive el país actualmente por el COVID-19, resulta difícil poder contactarse a los números de teléfono, ya que el personal se encuentra en teletrabajo.

Comentarios Eficiencia

Atención y servicio al cliente

- La atención del COS no es la idónea. Hace unos meses hicimos una llamada y le pedimos a un funcionario que por favor nos indicara cómo podíamos canalizar un problema en específico con una persona en particular. Nos indicó que no era posible, lo cual entendemos por la metodología del BCCR, pero el funcionario agregó: "así es la vida", en tono despectivo. Nos parece que ese comportamiento no es adecuado ni corresponde con una entidad de alto prestigio como el BCCR. Lastimosamente no pudimos identificar el nombre de dicho funcionario.
- Validar temas de correo que a veces se envían e indican que lo recibieron
- En ocasiones, en la atención de casos, las respuestas obtenidas no son del todo satisfactorias, dado que carecen de investigación adicional a los elementos aportados. Nos sucedió con un proceso de unos DTRs del sistema TICA, que luego de mucho insistir pudimos obtener una respuesta, sobre inconvenientes que había tenido el SINPE, y que se tuvieron que correr algunos procesos posteriores, lo cual, en un servicio en tiempo real, no eran recomendables. A raíz de eso, todavía estamos batallando para la recuperación de sumas con clientes.
- Tal es importante diferenciar y agrupar aquellas instituciones que no son de carácter financiero, como el caso de la CNFL. Eso ayudaría mucho a entendernos ya que no somos usuarios de tiempo completo.
- En medio de la pandemia el servicio se ha deteriorado, algunas veces se presentan problemas técnicos con el cierre del Encaje y nadie contesta las llamadas que hacemos, hemos tenido que recurrir a enviar correos directamente a la Dirección del Sinpe para ver si tenemos una respuesta rápida.
- En general la atención es muy buena y oportuna, solo que, en algunos momentos, no atienden en el COS; pero creo que tiene que ver con el tema del teletrabajo. Solo lo indico como un factor de mejora.
- No siempre los casos son resueltos de la manera más óptima.
- Como hemos manifestado, no hubo satisfacción en la forma de atención de lo relacionado con el tema de las máquinas virtuales.
- En algunos casos, consultados con el COS, se considera que deben aportar más empatía hacia las personas que solicitan la información o validan un error, debido a que en algunos casos lo que responden es en cuanto se pueda y los problemas en ocasiones no pueden esperar tanto.

Comentarios Eficiencia

Oportunidad

- Se manejan los temas con un tiempo razonable
- A veces se define plazos y recursos para cumplimiento de fechas establecidas y se dan retrasos en algunas entidades y no se sale en la fecha indicada.
- El establecimiento de cambios o nuevos requisitos no siempre está alineado a la generación de negocios por parte de las entidades, en general debe existir un balance entre el costo de implementación y su recuperación o posibilidades de recuperación.
- punto 28 (Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR). con sello y PIN se han atrasado respecto a lo estipulado
- Reuniones por sectores y no todo el mercado. Tal vez primero los bancos, luego los puestos de bolsa y por aparte las cooperativas, etc.
- Los tiempos son adecuados, pero hay proyectos grandes como el PIN atendidos en medio de la pandemia que deberían de ser revalorados para la puesta en producción, ya que las entidades se han visto inmersas en desarrollos para mejorar la plataforma de crédito y control de prorrogas.
- Se debe tomar en cuenta que no todas las entidades tienen capacidad económica o de recurso humano para hacer algunos cambios
- Por la particularidad del Gobierno Central y sus procesos de contratación de servicios, no existe mucha flexibilidad para nuevos procesos, de ahí que en algunos servicios no hayamos podido cumplir con los plazos, pero eso es un tema propio de nuestra operación.

3.2.2.4 Percepción General

Para este estudio se consultaron 6 preguntas asociadas al funcionamiento general de la plataforma Sinpe, siendo que la gran mayoría indicó estar conforme o satisfecho.

En los aspectos del cumplimiento de los ciclos de operación, tiempos de respuesta en los procesos de digitación y de aprobación el nivel de satisfacción superó el 90%.

Ahora bien, los aspectos sobre los tiempos de respuesta del SINPE en los procesos de envío e impresión, refrescamiento de pantalla y respuesta ante consultas de información tuvieron entre 8 y 10 respuestas negativas, significado porcentajes de satisfacción menores al 90%.

Tabla 3. Satisfacción del funcionamiento general de la plataforma SINPE según aspecto evaluado

Aspectos de funcionamiento	Sí	%	No	%
1. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios del Sinpe	68	94%	2	3%
2. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de digitación	66	92%	4	6%
3. En términos generales se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de aprobación	68	94%	2	3%
4. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de envío e impresión	62	86%	8	11%
5. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla	62	86%	8	11%
6. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio	60	83%	10	14%

Nota: En esta sección contestaron 70 entidades de las 72 que participaron en el resto del estudio

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Asociados al SINPE 2020.

A continuación, se muestran los comentarios a cada uno de los aspectos de funcionamiento señalados anteriormente:

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

1. Cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios del Sinpe:

Comentarios positivos:

- + Todos los horarios se cumplen según normativa
- + Me parece que se han implementado cambios en busca de contar con los espacios temporales necesarios y suficientes en función de los incrementos transaccionales registrados en los servicios, siempre en a través del consenso con los diversos miembros del sistema.
- + Se ajusta a las necesidades de nuestra institución
- + Los ciclos de operación no han interferido con la operatividad de la Institución
- + Coopebanpo se adapta a los horarios Sinpe
- + Siempre se ajustan a los horarios establecidos
- + Muy eficiente
- + Si todos los servicios trabajan de la mejor forma
- + Los horarios son aptos y se cumplen a cabalidad, dado que son muy estrictos
- + Siempre son muy puntuales, o bien la comunicación es muy oportuna
- + Eficiente y en tiempo
- + Se ha adaptado el negocio fácilmente
- + Siempre son en tiempo
- + Los ciclos se cumplen a satisfacción
- + Hasta el día de hoy, las veces que la he utilizado ha sido de mucho valor al trabajo desarrollado

Comentarios de insatisfechos:

- A pesar de que se indica sí, hay algunos aspectos que no han sido del todo satisfactorios, como lo es principalmente el tema del tratamiento con las máquinas virtuales, que no ha sido claro.
- Con respecto al ciclo de envíos de la cámara de créditos directos los clientes han mostrado una limitación en sus trámites al tener ahora 30 minutos menos en su procesamiento, lo que consideran que va en contra del espíritu de la digitalización que ha realizado el BCCR en promover transferencias en horarios extendidos en lugar de limitarlos.
- El TFI debe ser en un horario ampliado. A la espera del desarrollo del neteo para subasta.

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

2. Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de digitación:

Comentarios positivos:

- + Todos los horarios se cumplen según normativa
- + Los tiempos son satisfactorios, el esquema de VDI aún debe mejorar sin embargo es comprensible el esfuerzo asociado a la implementación de este esquema
- + Es adecuado
- + Son tiempo de respuesta cortos que no afectan la operativa de la Institución
- + Condiciones normales.
- + Muy eficiente
- + Sí son acorde a nuestras necesidades
- + No hemos tenido problemas con el tiempo de respuesta
- + Si los tiempos son oportunos
- + Sin demora y en tiempo
- + No hemos tenido problemas con la plataforma
- + Nunca hemos tenido problemas con la digitación
- + Es muy expedita

Comentarios de insatisfechos:

- El proceso es muy manual y no permite cargas simultaneas
- Existen momentos en donde se escribe y la respuesta de la plataforma no es inmediata.
- Aunque el servicio es funcional el tiempo de respuesta es de regular a malo
- Me parece que desde que ingreso la pandemia 7 meses el ingreso a la plataforma, y los tiempos de respuesta fueron muy malos, desde hace 1 mes hasta la fecha ha mejorado.

3. Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de aprobación:

Comentarios positivos:

- + Todos los horarios se cumplen según normativa
- + En general los tiempos son adecuados, salvo algunas excepciones que hemos encontrado en SINPE Móvil.
- + Es adecuado
- + Son tiempos muy razonables
- + Condiciones normales.
- + Muy eficiente
- + No hemos tenido problemas con el tiempo de respuesta

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

Comentarios de insatisfechos:

- La mayoría del tiempo el proceso de aprobación puede tardar unos segundos y en subastas y otras pizarras de negociación el tiempo es vital
- Me parece que desde que ingreso la pandemia 7 meses el, ingreso a la plataforma, y los tiempos de respuesta fueron muy malos, desde hace 1 mes hasta la fecha ha mejorado.

4. Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de envío e impresión:

Comentarios positivos:

- Todos los horarios se cumplen según normativa
- En general los tiempos son adecuados
- Es adecuado
- Si, son rápidos
- Condiciones normales.
- Muy eficiente
- No hemos tenido problemas con el tiempo de respuesta
- Son ágiles
- En días anteriores en unas dos o tres ocasiones tuvimos problemas para generar comprobantes de pago, pero luego se solucionó
- Los procesos son rápidos
- Es muy expedita

Comentarios de insatisfechos:

- La mayoría del tiempo el proceso de envío puede tardar unos segundos y en subastas y otras pizarras de negociación el tiempo es vital
- A veces se torna lento
- Se requiere de menor tiempo para impresión de valores físicos del MH, y mejora en tiempos de entrega de los mismos.
- Son un poco lentos y no son ágiles para el usuario
- En ocasiones y al momento de generar comprobantes en PDF, la plataforma se vuelve un poco lenta.
- Impresión en SAC es nula para estados de cuenta y vencimientos.
- Me parece que desde que ingreso la pandemia 7 meses el, ingreso a la plataforma, y los tiempos de respuesta fueron muy malos, desde hace 1 mes hasta la fecha ha mejorado.

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

5. Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla:

Comentarios positivos:

- + Los refrescamientos son muy rápidos
- + En general los tiempos son adecuados
- + Es adecuado
- + Tiempo muy prudente
- + Condiciones normales.
- + Muy eficiente
- + Son rápidos
- + Si los tiempos son oportunos
- + Efectivos
- + Es rápido
- + Generalmente son rápidos
- + Los refrescamientos son un poco lentos, pero se dan en un tiempo pronto

Comentarios de insatisfechos:

- El refrescamiento puede tardar unos segundos y en pizarras de negociación esto puede ser perjudicial.
- A veces se torna lento
- Aunque el servicio es funcional el tiempo de respuesta es de regular a malo
- Mas que todo es en los tiempos de respuesta al ingresar a los nodos virtuales, ya que el acceso se ha tornado lento desde que migramos a VDI
- Lentos
- Me parece que desde que ingreso la pandemia 7 meses el, ingreso a la plataforma, y los tiempos de respuesta fueron muy malos, desde hace 1 mes hasta la fecha ha mejorado.

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

6. Tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio:

Comentarios positivos:

- + Los reportes son muy buenos y claros
- + Este punto, aunque en general los tiempos son adecuados, es el que consideramos con mayores oportunidades de mejora.
- + Es adecuado
- + Si, son normales como muchos sistemas
- + Condiciones normales.
- + Muy eficiente
- + Han sido tiempos buenos
- + No se presentan problemas con los tiempos
- + Es rápido
- + Los reportes salen casi inmediatos
- + La reportería es buena
- + De muy buena manera me han servido

Comentarios de insatisfechos:

- No siempre tiene respuesta rápida, muchas veces los reportes no salen correctamente.
- Recientemente se ha implementado en la organización la modalidad WCF para el envío de cámaras de créditos y débitos directos, sin embargo, lamentablemente esta modalidad no nos permite extraer reportes bilaterales o algún reporte similar que nos facilite conocer la cantidad de transferencias y montos enviados hasta cierta hora, como sí lo tiene la opción de envío por archivo, dato que nos es muy útil para las conciliaciones de los sistemas.
- Toda la reportería ha sufrido mucha más lentitud en la respuesta e incluso en algunos momentos presenta errores por tardar tanto en la respuesta, en un segundo o tercer intento no se dan errores, pero de igual manera los reportes tardan varios segundos (casi el minuto) para generarse.
- A veces se torna lento
- Poco ágiles en las respuestas a los tiquetes que se les envían, cuesta mucho que los mismos sean resueltos
- Aunque el servicio es funcional el tiempo de respuesta es de regular a malo
- Falta en temas de firma digital
- Los estados de cuenta solo se pueden mensual no en un rango más amplio
- Si bien no se relaciona directamente, las constancias de valores depositados en SAC tardan demasiados días en ser atendidas
- Me parece que desde que ingreso la pandemia 7 meses el, ingreso a la plataforma, y los tiempos de respuesta fueron muy malos, desde hace 1 mes hasta la fecha ha mejorado.

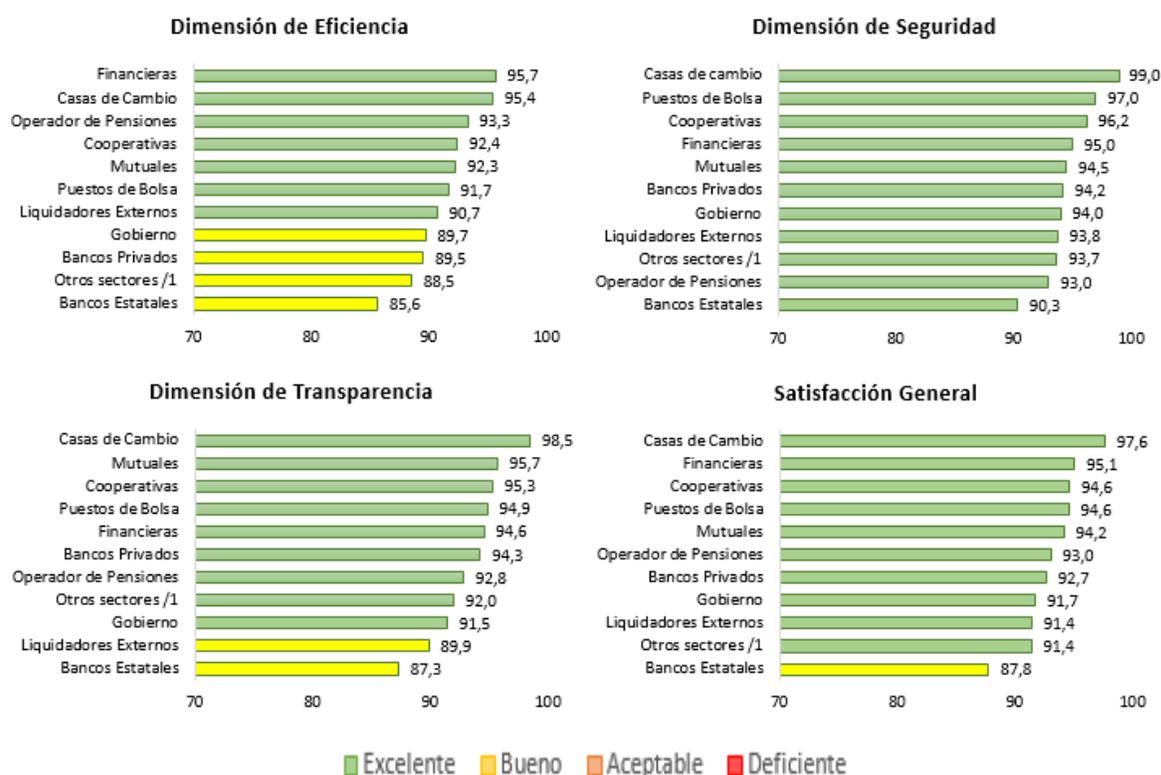
3.2.3 Resultados agrupados por sector

Al analizar los resultados por sector se obtiene que la mayoría califican como “excelente” los servicios brindados por el Sinpe; basado en las calificaciones promedio por dimensión. Aun así, los **bancos estatales** brindaron la menor calificación en cada uno de los temas, siendo que en las dimensiones de “Eficiencia” y “Transparencia” registraron calificaciones menores al 90% y catalogadas como “buenas”. Este sector justamente es el que presenta las principales disminuciones respecto al estudio anterior siendo los que tienen mayor peso por su importancia en el uso de los servicios del SINPE.

En la dimensión de Eficiencia, también los sectores incluido en otros (que combina respuestas de Remeseras, Bancos especiales y Jurídica no asociadas al SINPE) promediaron una calificación como buena.

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 2020.

4 Acciones de mejora

Los resultados de la evaluación bianual realizada para medir la satisfacción y desempeño de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), se realiza para identificar oportunidades de mejora, las cuales serán abordadas con distintos los planes de acción que se detallan a continuación.

4.1 Dimensión de Transparencia

a) Comunicación con los asociados

- **Comunicación de problemas de las entidades:** sobre la solicitud para que el Banco Central comunique oportunamente aquellas situaciones en las que alguno de los participantes del SINPE está presentando problemas en la recepción y procesamiento de transacciones, se estará desarrollando un panel de datos (dashboard) que muestre en línea el rendimiento o desempeño que tiene cada una de las entidades en su interacción con la plataforma del SINPE. Con base en la información que se visualice en este dashboard, los participantes podrán tomar la decisión que consideren más conveniente para sus clientes y su entidad, ya sea enviar un comunicado informando a sus clientes sobre la inestabilidad que presenta la entidad destinataria de una transacción o bien, la deshabilitación temporal de esta.

Adicionalmente, es importante señalar que bajo la operativa actual, en el caso de una entidad que esté fallando en el procesamiento de transacciones como destinataria, todas las entidades reciben un motivo de rechazo denominado “fallas en la comunicación con la entidad destino”. Con base en esta información de motivo y frecuencia con que se presentan estos rechazos, los participantes disponen de datos suficientes para tomar una decisión para comunicar al cliente sobre la situación que se presenta o bien, deshabilitar a la entidad destinataria. No obstante lo anterior, se les desarrollará el dashboard antes señalado para facilitarles la visualización del rendimiento de una determinada entidad y la toma de una decisión de su parte, además, el mismo será de utilidad para que sus entidades puedan periódicamente estar evaluando y comparando su rendimiento en el SINPE contra los demás participantes.

Plazo de atención: primer semestre 2022.

- **Reuniones con los Comités del SINPE:** con el fin de mantener un permanente contacto con las entidades participantes del SINPE para atender sus consultas y preocupaciones y recibir sus sugerencias de mejoras al sistema, se modificó el Reglamento del Sistema de Pagos para establecer la obligatoriedad de realizar reuniones del Comité de Modernización del Sistema de Pagos al menos cada dos meses.
 - **Plazo de atención: segundo semestre 2021.**
- **Comunicación de fallas del SINPE:** en relación con el atraso en la comunicación de los problemas que se presentan en la infraestructura del SINPE, se revisaron los tiempos en que se realizó el comunicado respectivo, determinándose que estos atrasos se presentan por lo general en los horarios nocturnos, en donde se dispone de solo un funcionario para atender la operativa del SINPE. Dado lo anterior, nos comprometemos a enviar estos comunicados dentro de los 15 minutos siguiente a que se presente la falla, así como los comunicados

sucesivos cada 15 minutos hasta la resolución del problema; así como un comunicado generalizado indicando las causas de lo sucedido.

- **Divulgación de los servicios del SINPE:** el Banco Central de Costa Rica ha estado realizando durante los últimos 5 años campañas educativas a la población para dar a conocer los principales servicios del SINPE y tarjetas de débito y crédito al público en general, especialmente los servicios de cobro y pago dirigidos a los clientes corporativos e individuales, entre ellos: SINPE Móvil, Pagos Inmediatos, Firma Digital, tarjetas (pago con contactless), estándar de cuentas IBAN, seguridades de la nueva familia de billetes, entre otras. En estas campañas se han utilizado los distintos medios de comunicación disponibles: radio, prensa escrita, televisión, redes sociales, impresos publicitarios, entre otros.
- **Continuidad de las campañas educativas:** la División de Sistema de Pagos continuará gestionando anualmente ante nuestra Junta Directiva, los presupuestos necesarios para fortalecer estos esfuerzos de divulgación y educación financiera.
- **Espacios en medios:** se continuará aprovechando los espacios que brinda la prensa a las autoridades del BCCR, por medio de entrevistas, reportajes, comunicados de prensa y otros para continuar con estos esfuerzos de divulgación y educación financiera sobre los distintos servicios del SINPE, así como los servicios de pago brindados por las entidades financieras a los usuarios finales.
- **Compromisos de los participantes del SINPE con la divulgación y educación financiera:**
 - Se requiere el apoyo de las diferentes entidades participantes del SINPE con campañas publicitarias y de educación financiera, para que refuercen los mensajes y el uso de medios electrónicos de pago en la población y así cumplir con lo dispuesto en el Reglamento del Sistema de Pagos, sobre el particular:

Artículo 507. Cobro por uso de medios de pago. Los afiliados podrán cobrar a los clientes una comisión por el costo de operación correspondiente a cada medio de pago y el precio deberá ser denominado exclusivamente en moneda nacional, con excepción de los asociados regionales que definen la tarifa en su propia moneda. De los recursos recaudados por este concepto, una proporción significativa debe ser destinada a la realización de campañas educativas que promuevan el uso de medios electrónicos, de modo que sea menor el uso del efectivo en la realización de transacciones, con miras a promover la eficiencia del sistema de pagos y una mayor bancarización.

b) Capacitación y Formación:

En relación con los cursos de capacitación que se imparten a los asociados, la evaluación señaló ciertas oportunidades de mejora, que se atenderán conforme a lo siguiente:

- **Horarios de los cursos:**
 - **Programación anual de los cursos:** se modificarán las fechas en que se ofrecen los cursos, con el fin de garantizar a los usuarios que estos se ofrezcan en diferentes semanas, alternando las semanas en que se imparte el curso, de modo que los usuarios puedan escoger la fecha que más les convenga según las ofertas publicadas.
 - **Cursos en horarios fuera de la jornada laboral:** esta modalidad se puso en práctica en años anteriores; sin embargo, la matrícula por parte de las entidades no tuvo gran aceptación,

siendo que esta fue de un 50% inferior en comparación con el resto de los cursos. Adicionalmente, los participantes manifestaron su inconformidad con estos horarios, señalando aspectos como: cansancio, falta de tiempo para estudiar y hacer tareas, así como afectación de actividades personales, entre otras.

Sin embargo, se programarán cursos nuevamente en horarios fuera de la jornada laboral, con el fin de analizar el nivel de aceptación de los interesados, y en caso de notarse una aceptación razonable, se mantendrán cursos en este horario, con el fin de que las entidades dispongan de mayores opciones de matrícula.

- **Duración de los cursos:** se revisó y ajustó el tiempo de duración de los cursos de conformidad con las sugerencias recibidas, con el fin de garantizar una mejor atención a los diferentes tipos de participantes, según sea su nivel de conocimiento de un servicio determinado. Durante este período de pandemia, se adicionaron treinta minutos a los cursos, los cuales se utilizarán, solo en caso de que se presente un atraso por problemas de comunicación, con el fin de garantizar que la capacitación se brinde en un 100%, según lo planificado.
- **Metodología de los cursos:** se revisará y mejorará la metodología de capacitación aplicada en los cursos; no obstante, para contar con mayores elementos para implementar esta mejora, es importante conocer la percepción y comentarios de los clientes finales. Por lo tanto, se les solicita a los participantes utilizar la encuesta que actualmente se realiza al finalizar los cursos, con el fin de recibir sus observaciones y sugerencias, y así poder enfocar los esfuerzos hacia la mejora de la capacitación brindada.
- **Plazo de atención: segundo semestre 2021.**
- **Pasantías de las instructoras de capacitación:** se coordinará con las entidades participantes en el SINPE, la posibilidad de realizar pasantías por parte de las instructoras encargadas de brindar cursos de capacitación, con el propósito de obtener un mayor conocimiento sobre el uso de los servicios del SINPE, aplicados a sus distintas líneas de negocio. Lo anterior, con el fin de adecuar el contenido, los ejemplos utilizados y las prácticas de los cursos a la realidad de los distintos tipos de entidad que participan en el SINPE.
- **Plazo de atención: segundo semestre 2022.**
- **Compromisos de las entidades con los cursos:**
 - **Tiempo de capacitación para los participantes:** resulta de vital importancia que las entidades cumplan con la responsabilidad establecida a nivel normativo desde el año 2019, en el sentido de brindar a sus colaboradores el tiempo requerido para que estos asistan a los cursos y se preparen adecuadamente con la lectura del material de capacitación (normativas, presentaciones, otras), así como el tiempo necesario para prepararse para las pruebas respectivas.

Se ha recibido información de los participantes, quienes señalan que no disponen del tiempo suficiente para prepararse para los cursos y pruebas respectivas, adicionalmente, durante los cursos deben atender sus labores normales dentro de la entidad, lo cual afecta su desempeño y la asimilación del contenido de los cursos.

- **Requisitos de conexión:** dada la situación de pandemia, los cursos se están brindando virtualmente, razón por la cual es indispensable que la entidad garantice que sus colaboradores cumplan con los requisitos de conexión definidos, con el fin de evitar contratiempos a los participantes para no afectar el aprovechamiento o continuidad en el curso. Estos requisitos son:
 - a. Acceso a internet con una velocidad mínima de 4 MB.
 - b. Habilitar el Webex Meetings en su dispositivo (gratis para invitados).
 - c. Realizar pruebas de audio y video antes del ingreso al curso.
 - d. Disponer de cámara y audio para la presentación de la prueba (requisito obligatorio).

4.2 Dimensión de Seguridad

a) Comunicación de cambios en la normativa

Todo cambio en la normativa de los servicios es comunicado oportunamente, adjuntando una matriz donde se reflejan los cambios que se están realizando y con el respaldo legal a las modificaciones efectuadas a los servicios; el entendimiento claro por parte de las entidades es fundamental para garantizar su cumplimiento.

Para mejorar el entendimiento de los cambios a la normativa, se estará ofreciendo un espacio de consulta y orientación, vía un correo electrónico o número de teléfono y funcionario del SINPE a contactar, en donde los usuarios directos y responsables de servicios puedan exponer sus consultas, de modo que puedan atender oportunamente los cambios operativos que se estén implementando.

Plazo de atención: se modificará la herramienta durante el **II semestre del 2021**.

b) Acceso al marco normativo

El servicio que provee la documentación normativa constituye uno de los pilares fundamentales para minimizar riesgos legales en el uso de los servicios, de ahí la importancia de poder acceder al marco normativo, en el momento que se requiera, de forma ágil y efectiva.

Para mejorar este acceso normativo, se estará rediseñando la “Asistencia Documental del SINPE”, incorporando motores de búsqueda más eficientes para una mayor agilidad en la obtención de la norma requerida por el usuario.

Plazo de atención: se modificará la herramienta durante el **II semestre del 2022**.

Aun cuando, se han realizado algunas mejoras a la consulta documental en los dos últimos años, todavía presenta algunas dificultades y aspectos que no son claros para los usuarios por lo que se gestionará **en el corto plazo**, una nueva funcionalidad de búsqueda normativa utilizando palabras claves, ejemplo: “norma complementaria DTR”, “estándar electrónico PIN”.

Plazo de atención: a más tardar el **31 de diciembre del 2021**.

4.3 Dimensión de Eficiencia

a) Tiempos de respuesta en la infraestructura de acceso virtual (VDI)

En atención a los comentarios donde se indica que los nodos clientes que se utilizan en la infraestructura VDIs tienen tiempos de respuesta altos, se realizó un análisis del tiempo de duración en el acceso al sistema, para cada uno de los siguientes pasos del proceso:

- ✓ Ingreso a VMware como plataforma tecnológica
- ✓ Ingreso a SINPE Web
- ✓ Ingreso a SINPE Windows
- ✓ Ingreso al Nodo
- ✓ Rendimiento en la operación de los servicios

Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, se realizó un reemplazo total de la infraestructura que incluyó hardware y almacenamiento. Una vez efectuados los cambios mencionados, se realizó una nueva medición del tiempo de duración en el acceso al SINPE. Los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Fusión de toma de tiempos anteriores y nuevos								
formato: hh:mm:ss								
fecha 22 de junio de 2021								
Escenario	Abriendo el Vmware		Abriendo el Nodo SINPE		Abriendo SINPE Web		Abriendo SINPE Windows	
BCCR + Firma	00:00:17	00:00:02	00:01:20	00:01:19	00:00:16	00:00:08	00:00:14	00:00:11
BCCR + Usuario & Clave	00:00:17	00:00:03	00:01:10	00:00:37	00:00:16	00:00:16	00:00:14	00:00:17
Tiempos anteriores								
Tiempos luego de los cambios realizados								

Los resultados muestran una mejora importante, en el caso en donde se utiliza usuario y clave, como mecanismo de autenticación de ingreso al SINPE.

Sin embargo, en el caso donde se utiliza el certificado de firma digital, como mecanismo de autenticación de ingreso, se evidencia todavía un tiempo alto en el proceso de la apertura del nodo de SINPE.

Dado lo anterior, el Departamento de Tecnologías continúa con los estudios y cambios necesarios para optimizar estos tiempos de ingreso al SINPE. Complementariamente, se ha abierto un caso con los proveedores tecnológicos, planteándoles la situación que se está presentando y los inconvenientes que está causando para atender lo antes posible este problema. Se estima una pronta resolución del inconveniente.

Plazo de atención: II semestre del 2021.

b) Atención y servicio al cliente.

Algunos usuarios señalaron que se presentaron tiempos de respuesta un poco altos en la atención de los casos presentados. Sobre este particular, se realizaron reuniones con el personal de los distintos departamentos de la División de Servicios Tecnológicos (DST), encargados de la atención de los incidentes y solicitudes que generan las entidades usuarias de la plataforma del SINPE, definiéndose las siguientes acciones de mejora:

- **Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio:** se hizo una revisión detallada de los tiempos de atención establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA - Service Level Agreement) existentes entre la División de Sistemas de Pago y la División de Tecnologías para valorar el tiempo efectivo que se tardó la atención de los casos, identificándose casos particulares en que los tiempos no han sido los óptimos. Se modificaron estos acuerdos de nivel de servicios, con el fin de obtener una atención más oportuna en la atención de casos de los clientes del SINPE, prevaleciendo la calidad del servicio que se debe brindar.
- **Encuesta de satisfacción:** se implementará en la “Asistencia de Atención al Cliente”, una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios del SINPE, de modo que estos puedan calificar la atención recibida cada vez que presenten un caso ante el COS. El usuario podrá calificar mediante varios ítems la atención recibida, en lo que respecta a tiempos de atención y efectividad de la solución.

Esta encuesta no será mayor a 5 preguntas, focalizadas en aspectos que ayuden a mejorar el servicio brindado, con lo que se busca obtener una calificación objetiva de la gestión ofrecida, además, la misma será opcional. No obstante, se espera que todos los usuarios la completen, de modo que sirva de insumo para mejorar la atención y la percepción de los clientes sobre el servicio que se les brinda.

Plazo de atención: II semestre del 2021.

c) Atención de consultas a otros funcionarios de la División

Se recibieron algunos comentarios respecto a la no atención oportuna, principalmente por vía telefónica, de consultas realizadas por las entidades. Sobre el particular, se han presentado algunos inconvenientes con la atención de llamadas, debido a que la mayoría de los funcionarios están en la modalidad de teletrabajo y no reciben las llamadas realizadas al número telefónico asignado por el BCCR.

Dado lo anterior, se solicitaron para el 2022 más licencias para atender llamadas del público desde el computador de cada funcionario.

Plazo de atención: I semestre del 2022.

4.4 Responsables

El cumplimiento de las acciones de mejora antes mencionadas, estará a cargo de los siguientes funcionarios:

Proceso	Responsable	Sección
Divulgación del Sistema de Pagos	Nidia Quintero M quinteromn@bccr.fi.cr	4.1
Gestión y Normativa	Guadalupe Fernandez C. fernandezcg@bccr.fi.cr	4.2
Centro de Operaciones del SINPE	Elí Romero C. romerore@bccr.fi.cr	4.3
Departamento del Sistema de Pagos	Francisco Carvajal Ch carvajalch@bccr.fi.cr	4

5 Anexos

Anexo 1. Formulario de la Encuesta 2020

Percepción general de la plataforma Sinpe

A continuación, se presentan 6 preguntas asociadas al funcionamiento general de la plataforma Sinpe, marque con una "X" según sea el caso y en caso negativo brinde sus razones:

1 - En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el cumplimiento de los ciclos de operación de los diferentes servicios del Sinpe:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

2 - En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de digitación:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

3 - En términos generales se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de aprobación:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

4 - En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de envío e impresión:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

5 - En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

6 - En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio:

SI. _____ **NO.** _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

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.**

Funcionalidad y utilidad del sistema		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Variedad de servicios que brinda el SINPE	<input type="radio"/>										
19	Rapidez con que se procesan las transacciones en el SINPE	<input type="radio"/>										
20	Cantidad de servicios que brinda el SINPE	<input type="radio"/>										
21	Conformidad con la estabilidad de la plataforma del SINPE	<input type="radio"/>										
22	Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	<input type="radio"/>										
23	Conformidad de su entidad con los requerimientos tecnológicos del sistema	<input type="radio"/>										
24	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	<input type="radio"/>										
25	Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE	<input type="radio"/>										
26	Conformidad con la frecuencia y horario en que se realizan actualizaciones al sistema	<input type="radio"/>										

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.**

Oportunidad		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	Conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas para la puesta en marcha de nuevos servicios	<input type="radio"/>										
28	Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR	<input type="radio"/>										
29	Conformidad con los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	<input type="radio"/>										

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.**

Dimensión de Seguridad

Gestión de riesgos		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30	Seguridad brindada por el SINPE a su entidad al realizar transacciones	<input type="radio"/>										
31	Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE	<input type="radio"/>										
32	Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	<input type="radio"/>										
33	Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos en el SINPE (sala alterna de operaciones, Sitio Contingente, certificación de usuarios, etc)	<input type="radio"/>										
34	Exhaustividad del contenido del Plan de contingencia del SINPE	<input type="radio"/>										

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**.

Marco Normativo y Reglamentario		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35	Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE	<input type="radio"/>										
36	Conformidad con la labor del BCCR en velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de sus asociados	<input type="radio"/>										
37	Solidez del soporte legal que regula el SINPE	<input type="radio"/>										
38	Disponibilidad de Reglamentos y Normas complementarias actualizadas para cada servicio.	<input type="radio"/>										
39	Claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios	<input type="radio"/>										

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**.

Dimensión de Transparencia

Acceso y uso de datos e información		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40	Posibilidad de acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros)	<input type="radio"/>										
41	Utilidad de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)	<input type="radio"/>										
42	Utilidad de la información estadística publicada en el sitio web del SINPE	<input type="radio"/>										
43	Conformidad con las solicitudes de información estadística	<input type="radio"/>										
44	Utilidad de la información disponible en los modelos de información	<input type="radio"/>										
45	Facilidad de uso de los modelos de información	<input type="radio"/>										
46	Divulgación que realiza el BCCR de información estadística referente a los servicios del SINPE	<input type="radio"/>										
47	Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información	<input type="radio"/>										
48	Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE	<input type="radio"/>										

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.**

Capacitación y formación		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
49	Contenido de los cursos de capacitación responden a sus necesidades	<input type="radio"/>										
50	Atinencia de los cursos de capacitación brindados	<input type="radio"/>										
51	Variedad de cursos de capacitación	<input type="radio"/>										
52	Conocimiento técnico y atención brindada por los / las instructores (as)	<input type="radio"/>										
53	Metodología pedagógica empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	<input type="radio"/>										
54	Capacidad (cupos) de los cursos de capacitación	<input type="radio"/>										
55	Conformidad con la modalidad virtual de los cursos	<input type="radio"/>										
56	Conformidad con las herramientas utilizadas en los cursos en línea	<input type="radio"/>										

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.**

Comunicación con los asociados		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
57	Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	<input type="radio"/>										
58	Plazos con que se comunican cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios	<input type="radio"/>										
59	Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	<input type="radio"/>										
60	Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y sus asociados (Boletín, Comunicados, etc.)	<input type="radio"/>										
61	Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	<input type="radio"/>										
62	Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	<input type="radio"/>										
63	Claridad de la comunicación que le provee el BCCR en las reuniones del Comité de Avance	<input type="radio"/>										
64	Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE	<input type="radio"/>										
65	Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios que brinda el SINPE	<input type="radio"/>										

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**.

Imparcialidad en la gestión		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
66	Transparencia por parte del BCCR en las condiciones brindadas a los asociados	<input type="radio"/>										
67	Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE	<input type="radio"/>										

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**.

Si tiene algún comentario u observación adicional que permita enriquecer el estudio, así como los servicios del SINPE, regístrelo en el siguiente espacio. Le agradecemos mucho su colaboración.

Anexo 2. Resumen de calificaciones por ítem. Comparativo con la evaluación del 2018.

Dimensión de Eficiencia

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Atención y servicio al cliente				
Conformidad con el seguimiento a informes de cumplimiento generados por el Proceso de Vigilancia del SINPE*			92,21	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas o de correos electrónicos por parte del personal del Proceso de Vigilancia del SINPE	94,05		90,29	
Trato recibido por parte del personal de Divulgación del SINPE en el momento que realiza consultas	96,68		90,25	
Conformidad con la solución de los casos y reclamos presentados al BCCR sobre operativas y transacciones con algún asociado al Sinpe.	92,98		89,77	
Conocimiento técnico del personal de Divulgación del SINPE para la atención de consultas	96,97		88,80	
Trato recibido por parte del personal de Vigilancia del SINPE en el momento que realiza consultas	97,09		88,64	
Trato recibido por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE en la atención de consultas y casos	94,77		88,43	
Conformidad con la atención de casos por parte del Proceso de Vigilancia del SINPE*			88,00	
Conocimiento técnico del personal de Vigilancia del SINPE para la atención de consultas	96,89		87,26	
Tiempo transcurrido para respuestas en la resolución de los casos incluidos a través de la plataforma SINPE	94,27		83,65	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc.)	93,24		81,34	
Conocimiento técnico del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	94,06		78,03	
Conformidad con las soluciones brindadas a problemas o consultas sobre aspectos tecnológicos asociados al SINPE (funcionamiento sistema, etc)	91,35		77,87	
Agilidad del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	94,81		77,11	
Disponibilidad para brindar soporte (atención de casos y reportes por problemas), las 24 horas los 7 días de la semana	96,20		76,38	
Tiempo de respuesta a consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	94,07		76,13	
Conformidad con las soluciones brindadas problemas o consultas asociados sobre aspectos de negocio del SINPE (operación servicios, reglamentación, etc)	92,54		75,79	

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Funcionalidad y utilidad del sistema				
Variedad de servicios que brinda el SINPE	96,97		94,36	
Conformidad con la frecuencia y horario en que se realizan actualizaciones al sistema	88,80		93,62	
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	94,11		92,75	
Conformidad de su entidad con los requerimientos tecnológicos del sistema	93,68		92,49	
Cantidad de servicios que brinda el SINPE	96,61		92,36	
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	91,43		89,86	
Conformidad con la estabilidad de la plataforma del SINPE	95,74		87,29	
Rapidez con que se procesan las transacciones en el SINPE	96,82		79,97	
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso a la plataforma SINPE	90,40		77,62	
Oportunidad				
Cumplimiento de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios por parte del BCCR	94,41		91,89	
Conformidad con la anticipación con que se solicita la realización de pruebas para la puesta en marcha de nuevos servicios	94,71		91,66	
Conformidad con los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	94,40		88,38	

Dimensión de Seguridad

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Gestión de riesgos				
Efectividad y solidez de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	97,55		95,98	
Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE	97,83		94,51	
Seguridad brindada por el SINPE a su entidad al realizar transacciones	98,78		94,40	
Exhaustividad y efectividad del plan de contingencia del SINPE	97,30		93,64	
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos en el SINPE (sala alterna de operaciones, Sitio Contingente, certificación de usuarios, etc)	97,47		84,26	

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Marco Normativo y Reglamentario				
Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE	99,01		96,51	
Conformidad con la labor del BCCR en velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de sus asociados	98,59		92,09	
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	97,55		91,39	
Disponibilidad de Reglamentos y Normas complementarias actualizadas para cada servicio.	95,91		90,15	
Claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios	95,77		89,15	

Dimensión de Transparencia

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Acceso y uso de datos e información				
Utilidad de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)	96,51		96,06	
Posibilidad de acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros)	98,86		95,96	
Utilidad de la información disponible en los modelos de información	95,56		95,77	
Facilidad de uso de los modelos de información	94,88		94,70	
Utilidad de la información estadística publicada en el sitio web del SINPE	95,65		94,08	
Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información	93,53		93,63	
Conformidad con las solicitudes de información estadística*			93,24	
Divulgación que realiza el BCCR de información estadística referente a los servicios del SINPE	93,99		91,63	
Facilidad con la que se puede acceder a la Normativa que regula al SINPE	92,93		91,59	
Capacitación y formación				
Variedad de cursos de capacitación	93,99		95,21	
Atinencia de los cursos de capacitación brindados	94,95		89,62	
Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación	88,30		89,57	
Contenido de los cursos de capacitación responden a sus necesidades	95,10		89,45	
Conformidad con la modalidad virtual de los cursos*			86,49	
Conocimiento técnico y atención brindada por los / las instructores (as)	93,90		86,29	
Conformidad con las herramientas utilizadas en los cursos en línea*			84,98	
Metodología pedagógica empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	90,67		80,61	

Ítem	2018		2020	
	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
Comunicación con los asociados				
Claridad de la comunicación que le provee el BCCR en las reuniones del Comité de Avance	95,94	●	92,33	●
Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	97,68	●	90,72	●
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	96,35	●	90,57	●
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades (Boletín, Comunicados, etc.)	96,35	●	90,46	●
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios que brinda el SINPE	92,97	●	88,72	●
Plazos con que se comunican cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios	97,00	●	88,13	●
Oportunidad de la comunicación oficial de entidades que presentan problemas de comunicación con el SINPE	93,46	●	79,81	●
Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	95,35	●	79,52	●
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	96,09	●	76,25	●
Imparcialidad en la gestión				
Transparencia por parte del BCCR en las condiciones brindadas a los asociados	97,71	●	94,25	●
Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE	97,64	●	92,83	●

* Ítems evaluados por primera vez en esta edición (ver anexo 3).

Anexo 3. Cambios en los ítems evaluados con respecto al informe 2018

Respecto a la evaluación anterior, se realizaron cambios en algunos ítems con el fin de mejorar su utilidad y ajustarse al objetivo del estudio. En algunos se hicieron leves ajustes en la redacción con el fin de que fueran más entendibles y otros se sustituyeron por ítems de mayor importancia o necesidad. Cabe mencionar, que los ítems eliminados fueron analizados y se excluyeron por ser ambiguos o no aplicar realmente con los procesos actuales.

Ítems eliminados:

- Conocimiento técnico del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE para la atención de consultas (se eliminó porque el personal de esta área no recibe ni atiende de manera frecuente a usuarios externos).
- Trato recibido por parte del personal de Reglamentación y Normativa del SINPE en el momento que realiza consultas (se eliminó porque el personal de esta área no recibe ni atiende de manera frecuente a usuarios externos).
- Conformidad con la promoción, asistencia y asesoría brindada por el Proceso de Vigilancia del SINPE (se sustituyó por dos ítems relacionados con la conformidad en la atención de casos y seguimiento a informes de cumplimiento).
- Recibe retroalimentación cuando se realizan sugerencias relacionadas al SINPE (se detectó que no hay un control ni registro de esas posibles sugerencias).
- Conformidad con la cantidad de facilidades que ofrece el SINPE a su entidad (se consideró ambigua porque da por un hecho que se ofrecen muchas facilidades)
- Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad con los servicios que le ofrece el SINPE (no se atienden necesidades específicas de clientes ni en las entidades podrán saber con precisión su nivel de satisfacción con los servicios)
- Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web) (Ya esto está por finalizarse tras sugerencias en estudios anteriores)

Ítems nuevos:

- Conformidad con el seguimiento a informes de cumplimiento generados por el Proceso de Vigilancia del SINPE
- Conformidad con la atención de casos por parte del Proceso de Vigilancia del SINPE
- Conformidad con las solicitudes de información estadística
- Conformidad con la modalidad virtual de los cursos
- Conformidad con las herramientas utilizadas en los cursos en línea

Ítems con ajustes en redacción:

- Conformidad con la solución de los casos y reclamos presentados al BCCR sobre operativas y transacciones con algún asociado al Sinpe.
- Trato recibido por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE en la atención de consultas y casos
- Tiempo transcurrido para respuestas en la resolución de los casos incluidos a través de la plataforma SINPE

- Disponibilidad para brindar soporte (atención de casos y reportes por problemas), las 24 horas los 7 días de la semana
- Rapidez con que se procesan las transacciones en el SINPE
- Claridad de la estructura normativa que rige los diferentes servicios
- Utilidad de la información que provee el BCCR en la web sobre el SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.)
- Utilidad de la información disponible en los modelos de información
- Plazos con que se comunican cambios en las fechas para la implementación de mejoras a los servicios