



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES

ENCUESTAS DE USUARIOS 2009

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	FNMT-RCM	19/02/2010
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	19/02/2010	Creación del documento	FNMT-RCM

Documento clasificado como: *Público*

1. El usuario: Motor en la mejora de la Calidad	3
2. Resumen ejecutivo.....	4
3. Metodología.....	4
3.1. <i>Universo de la encuesta</i>	4
3.2. <i>Diseño del cuestionario.....</i>	5
3.3. <i>Recogida de datos</i>	6
3.4. <i>Valoración de las encuestas</i>	6
4. Resultado de las encuestas a usuarios finales.....	7
4.1. <i>¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?</i>	7
4.2. <i>Si usted usa nuestros servicios de certificación desde hace más de un año ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto al año anterior?</i>	8
4.3. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?</i>	9
4.4. <i>Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?</i>	10
4.5. <i>Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención al correo electrónico, ¿qué valoración le merece?</i>	11
4.6. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?.....</i>	12
4.7. <i>Puesto que un certificado sirve principalmente para realizar tres operaciones (cifrados de datos, autenticación y firma electrónica), ¿qué opción considera la más adecuada para sus necesidades?.....</i>	13
4.8. <i>¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra página web?</i>	14
4.9. <i>En el canal de “ciudadanos”, apartado “otros servicios”, tiene la posibilidad de crear y verificar firmas electrónicas, ¿qué opinión le merece el servicio?.....</i>	15
4.10. <i>¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?.....</i>	16
4.11. <i>¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?.....</i>	17
4.12. <i>¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?</i>	18
4.13. <i>¿Dispone actualmente de un DNI electrónico?.....</i>	19
4.14. <i>Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?</i>	20
4.15. <i>¿Conoce usted las ventajas que le brinda el uso del certificado CERES a partir del 2010 con la nueva ley de acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas?</i>	21

1. EL USUARIO: MOTOR EN LA MEJORA DE LA CALIDAD

La aceptación global de los nuevos canales telemáticos de relación ha traído consigo la mejora de la infraestructura de comunicaciones, así como de las herramientas necesarias para acceder a la red. Se produce así un desarrollo de una infraestructura que facilita el proceso de mejora continua con la aparición de nuevos servicios y la automatización de las tareas, a la vez que una importante reducción de costes a las distintas entidades y partícipes.

Catorce años después de la aparición de la entidad de certificación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda, podemos contar con un importante número de usuarios de la certificación electrónica, entre los que se cuentan empresas y entidades que utilizan la firma electrónica y ciudadanos que emplean los certificados como medio de autenticación y herramienta para la realización de firmas electrónicas. Catorce años después, con el bagaje adquirido en todo este periodo de prestación de servicio, seguimos movidos por el mismo entusiasmo pionero de nuestros primeros días de actividad, pretendiendo dar un mejor y más amplio servicio (certificación electrónica, sellado de tiempo, certificación de atributos, verificación de firma electrónica, sistemas de notificación y custodia, voto electrónico, provisión de dispositivos de firma, etc.) y transmitiendo confianza a todo aquel usuario que utilice nuestra tecnología y nuestros servicios. El objetivo último de nuestra actividad es resolver la falta de seguridad en la red, impulsar los servicios que se ofrezcan en la sociedad de la información y prestar los servicios necesarios para securizar las transacciones entre ciudadanos, empresas y administraciones que así lo requieran, garantizando la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y no repudio de la información manejada en formato electrónico.

La FNMT-RCM como prestador de servicios de certificación, permite dar cobertura a las ideas anteriormente expuestas con los siguientes objetivos:

- Ofrecer un servicio básico de certificación, que sirve de plataforma para todos los órganos de las diferentes entidades públicas o privadas y sobre la cual éstas puedan desarrollar sus propios servicios, facilitándoles el acceso a un nuevo espacio de relaciones, tanto entre ellas mismas, como con los ciudadanos.
- Facilitar el proceso de modernización y mejora de la imagen de la Administración Pública, posibilitando la optimización de los servicios actualmente prestados, así como la introducción de otros nuevos, impensables sin la actual tecnología. Ello no sólo ha de implicar un aumento del nivel global de servicio, sino también una reducción de los costes derivados de la prestación de los mismos, ya que la infraestructura básica sería común para toda la Administración.
- Asumir desde la Administración Pública un papel impulsor en la introducción de nuevas tecnologías como un factor añadido de mejora de la competitividad de las empresas españolas.

Sin embargo, todo nuestro esfuerzo y dedicación en la mejora de nuestra actividad serviría infructuoso o ineficiente sin la participación activa de todos aquellos a los que prestamos servicio. Por ello, una vez más, hemos creído conveniente incorporar a los usuarios finales y entidades clientes como los motores del cambio y mejora de los servicios de certificación que presta la FNMT-RCM a través de su Departamento CERES. De este modo, el pasado mes de noviembre de 2009 se solicitó la participación de los usuarios en nuestro proceso de mejora continua a través del cumplimiento de una encuesta. Los resultados y su análisis se muestran en este documento.

Por último, solo nos queda agradecer la participación de todos aquellos que nos han hecho llegar sus impresiones y asegurarles que estas nos ayudan a establecer nuestro plan de acción a futuro y fijar acciones correctivas para mejorar aquellos aspectos que el cliente está demandando.

Una vez más, gracias por colaborar a completar estas encuestas y gracias por las valoraciones recibidas, pues todas las opiniones, positivas y negativas, nos ayudan a mejorar día a día.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados relacionados con las valoraciones:

Cuestión planteada	2009
¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?	8
¿Cómo considera el proceso de mejora con respecto al año anterior?	6,8
¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?	7,2
¿Qué valoración le merece nuestro servicio de atención telefónico call center?	6,5
¿Qué valoración le merece el servicio de atención al correo electrónico?	6,5
¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?	8,1
¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra página web?	6,7

3. METODOLOGÍA

3.1. UNIVERSO DE LA ENCUESTA

El universo de la encuesta es de 34.744 personas, que son los usuarios que han atendido a la solicitud de opinión. Los resultados aquí expuestos pertenecen a una encuesta dirigida exclusivamente a usuarios finales de CERES.

Hay que señalar que el número de encuestas remitidas corresponde con el número de direcciones de correo válidas asociadas a usuarios activos y que admiten comunicaciones de la FNMT-RCM.

Para evitar la duplicidad de encuestas por parte de un mismo usuario, se estableció un control basado en el Documento Nacional de Identidad del usuario, si bien la asociación entre usuario y valoración (respuestas de la encuesta) no ha sido registrada, siendo por tanto una encuesta de carácter anónimo.

En la siguiente tabla podemos ver el ámbito de la encuesta:

		2007	2008	2009
Usuarios finales	Usuarios CERES activos	1.480.000	1.923.355	2.259.430
	Encuestas remitidas	726.550	719.931	1.223.124
	Encuestas respondidas	22.908	27.789	34.744
	% respuestas sobre total remitido	3,15%	3,86%	2,8%

3.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Como ya se ha comentado anteriormente, la valoración de la satisfacción del usuario se mide en forma de respuestas a la encuesta perteneciente al periodo 2009 y cuyas preguntas se enumeran a continuación:

1. ¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?
2. Si usted usa nuestros servicios de certificación desde hace más de un año, ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto al año anterior?
3. ¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?
4. Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?
5. Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención a usuarios mediante correo electrónico, ¿qué valoración le merece?
6. ¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?
7. Puesto que un certificado sirve principalmente para realizar tres operaciones (cifrados de datos, autenticación y firma electrónica), ¿qué opción considera la más adecuada para sus necesidades?
8. ¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra actual página web?
9. En el canal de “ciudadanos”, apartado “otros servicios”, tiene la posibilidad de crear y verificar firmas electrónicas, ¿qué opinión le merece el servicio?

10. ¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?
11. ¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?
12. ¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?
13. ¿Dispone actualmente de un DNI electrónico?
14. Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?
15. ¿Conoce Vd. Las ventajas que le brinda el uso del certificado CERES a partir del 2010 con la nueva ley de acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas?

Adicionalmente, la encuesta tiene un espacio para cualquier impresión que el usuario quiera transmitir.

3.3. RECOGIDA DE DATOS

Los datos se han obtenido a través una aplicación web, a la que los usuarios accedían a través del enlace incluido en el correo de solicitud de colaboración o bien el situado en la página inicial del sitio web <http://www.cert.fnmt.es>

Como ya se ha comentado anteriormente, si bien la encuesta es de carácter anónimo, se utilizaba el NIF como control para evitar la duplicidad de respuestas. Todos los datos introducido por el usuario fueron transmitidos de modo seguro a la FNMT-RCM a través de protocolos seguros HTTPS / SSL.

3.4. VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Para la valoración de las encuestas se han tomado las siguientes estrategias:

- ❑ Valoración porcentual: Excluyendo aquellas respuestas del tipo “No sabe / No contesta” (se entiende que el usuario no tiene criterio para contestar por diversos motivos), se calcula el porcentaje de usuarios que contestan a cada opción.
- ❑ Valoración ponderada: Para aquellas preguntas que tengan relación con una valoración (respuestas de “Muy buena” a “Muy deficiente”), se ha considerado necesario obtener un dato numérico que indique, de modo general, el valor que el usuario otorga al objeto de la pregunta. La ponderación se ha realizado como sigue:
 - a) Se asigna a las respuestas la siguiente puntuación:
 - Muy Buena – 10
 - Notable - 7,5
 - Aceptable – 5
 - Mejorable - 2,5
 - Muy Deficiente – 0
 - b) Se realiza una media aritmética, obteniéndose un número que consideraremos como valoración general del objeto de la pregunta.

4. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS FINALES

4.1. ¿QUÉ VALORACIÓN GENERAL LE MERECE LA UTILIZACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN?

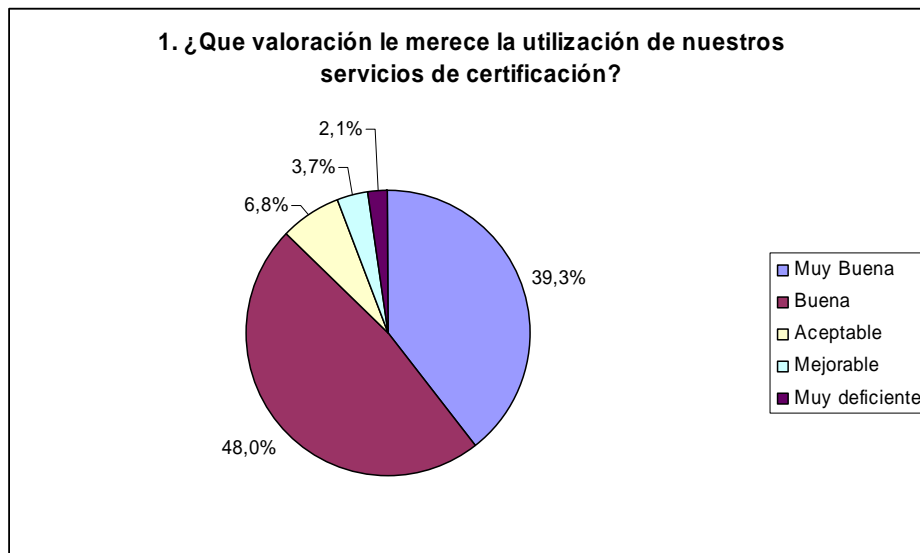
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	36%	35,4%	38,8%	39,8%	39,0%	39,1%	39,3%
Buena	52%	52,0%	51%	50,4%	50,7%	50,0%	48%
Aceptable	7%	9,1%	6%	5,8%	6,3%	6,4%	6,8%
Mejorable	3%	3,2%	2,8%	2,6%	2,7%	3,1%	3,7%
Muy deficiente	2%	0,3%	1,2%	1,2%	1,3%	1,3%	2,1%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	7,9	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	8

Gráfico:



4.2. SI USTED USA NUESTROS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DESDE HACE MÁS DE UN AÑO ¿CÓMO CONSIDERA EL PROCESO DE MEJORA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR?

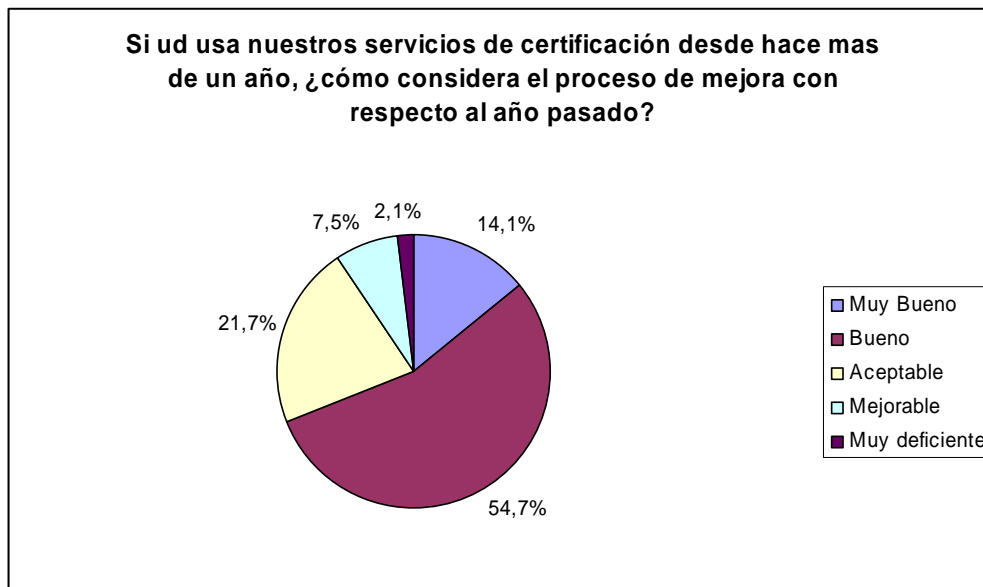
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	10%	11,0%	13,7%	13,7%	12,9%	13,0%	14,1%
Buena	53%	54,3%	59,7%	59,5%	58,6%	57,1%	54,7%
Aceptable	28%	28,0%	20,4%	20,7%	21,5%	22,1%	21,7%
Mejorable	7%	6,2%	4,9%	5%	5,8%	6,5%	7,5%
Muy deficiente	2%	0,5%	1,1%	1%	1,2%	1,3%	2,1%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	6,5	6,7	7	7	6,9	6,9	6,8

Gráfico:



4.3. ¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE LA FACILIDAD Y RAPIDEZ DE OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO?

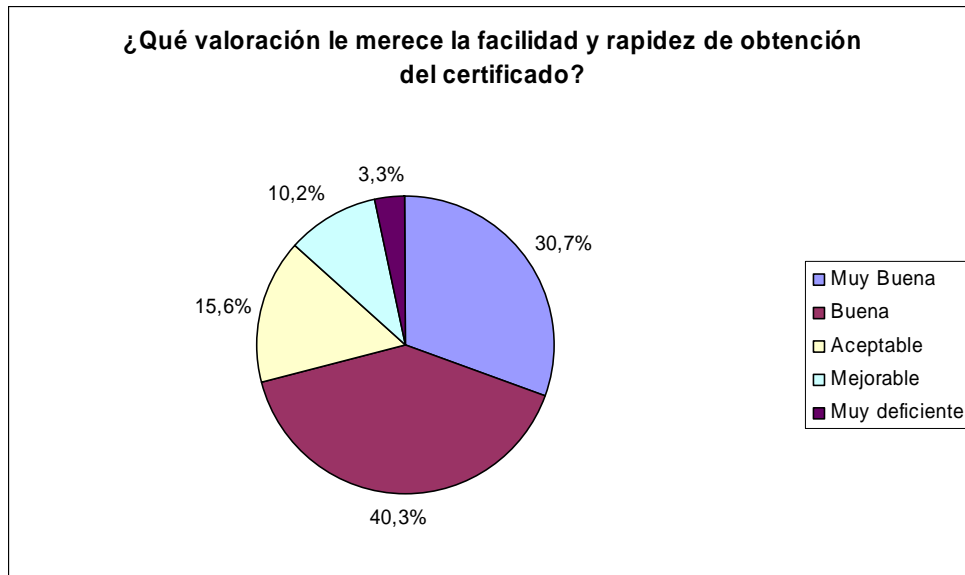
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	25%	25,5%	29,4%	28,3%	28,1%	29,6%	30,7%
Buena	40%	37,4%	41,7%	41,9%	41,8%	40,9%	40,3%
Aceptable	20%	19,8%	16,7%	17,3%	16,8%	16,1%	15,6%
Mejorable	12%	15,7%	10%	10,1%	11,0%	9,9%	10,2%
Muy deficiente	3%	1,6%	2,1%	2,2%	2,3%	2,6%	3,3%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	6,8	6,7	7,2	7,1	7,1	7,1	7,2

Gráfico:



4.4. SI USTED HA UTILIZADO NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO CALL CENTER, ¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE?

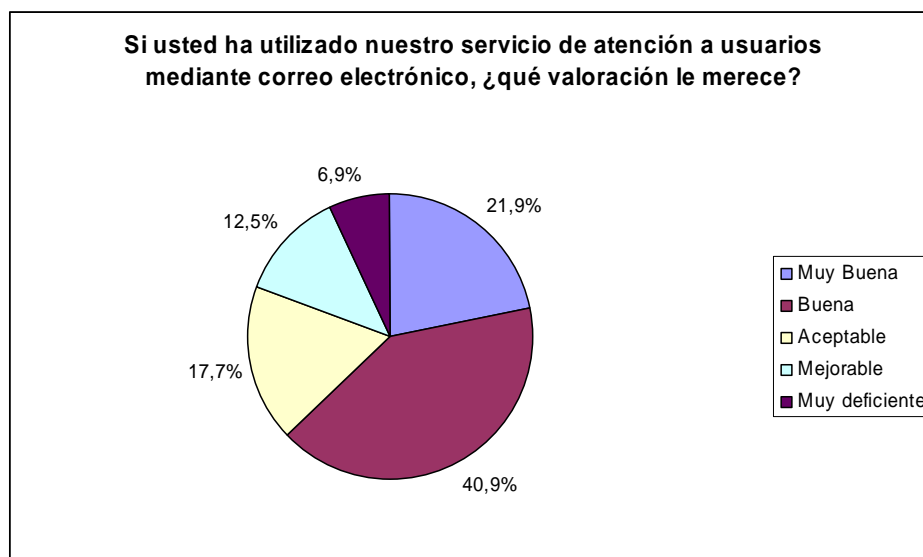
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	7%	15,5%	16,9%	22,7%	22,8%	23,4%	21,9%
Buena	37%	42,3%	45,2%	41%	40,8%	40,6%	40,9%
Aceptable	42%	24,0%	23,2%	19,1%	18,8%	18,4%	17,7%
Mejorable	11%	14,7%	10,9%	12,5%	12,1%	12,4%	12,5%
Muy deficiente	3%	3,5%	3,5%	4,5%	5,5%	5,1%	6,9%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	5,8	6,3	6,5	6,6	6,6	6,6	6,5

Gráfico:



4.5. SI USTED HA UTILIZADO NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO, ¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE?

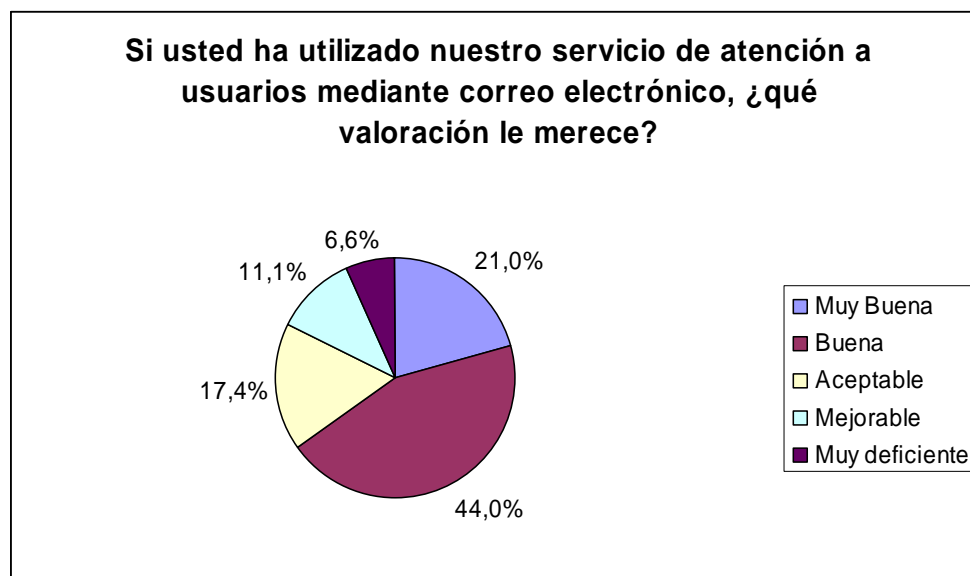
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	13%	17,7%	20%	19,9%	22,2%	22,9%	21%
Buena	45%	51,8%	53%	48,3%	47,1%	46,2%	44%
Aceptable	31%	20,6%	18,6%	19,7%	18,0%	18,0%	17,4%
Mejorable	8%	8,0%	6,1%	8,3%	8,8%	9,2%	11,1%
Muy deficiente	3%	1,9%	2%	3,5%	3,9%	3,7%	6,6%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	6,5	6,9	7	6,8	6,9	6,9	6,5

Gráfico:



4.6. ¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE LA FACILIDAD DEL USO DEL CERTIFICADO?

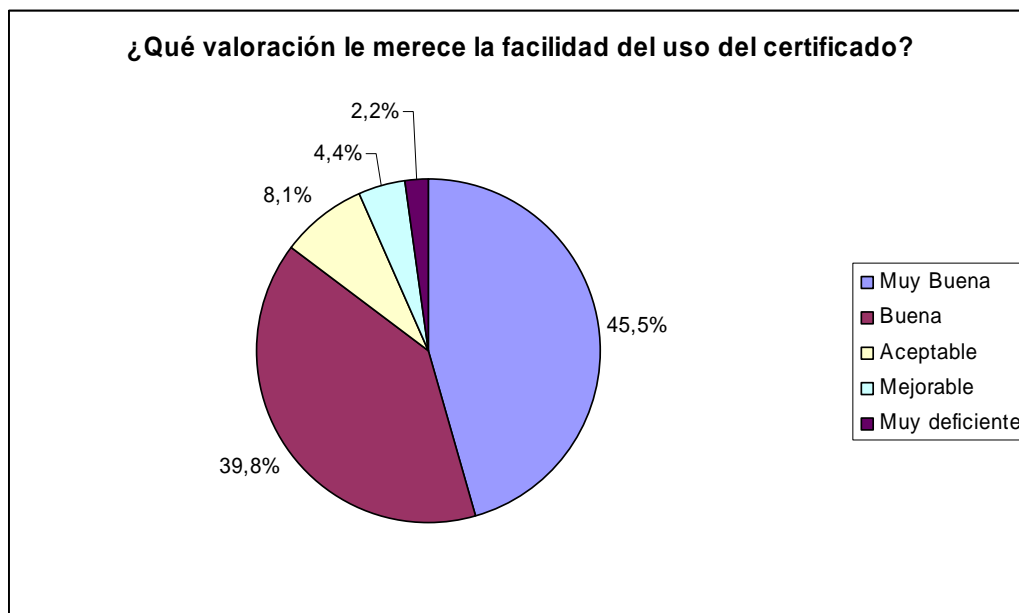
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	41%	47,8%	43,9%	45,3%	45,0%	45,9%	45,5%
Buena	43%	40,9%	42,7%	42,7%	42,6%	41,3%	39,8%
Aceptable	9%	7,7%	8,3%	7,5%	7,8%	7,7%	8,1%
Mejorable	5%	3,1%	3,5%	3,2%	3,4%	3,7%	4,4%
Muy deficiente	2%	0,5%	1,4%	1,2%	1,2%	1,4%	2,2%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	7,9	8,3	8,1	8,2	8,2	8,2	8,1

Gráfico:

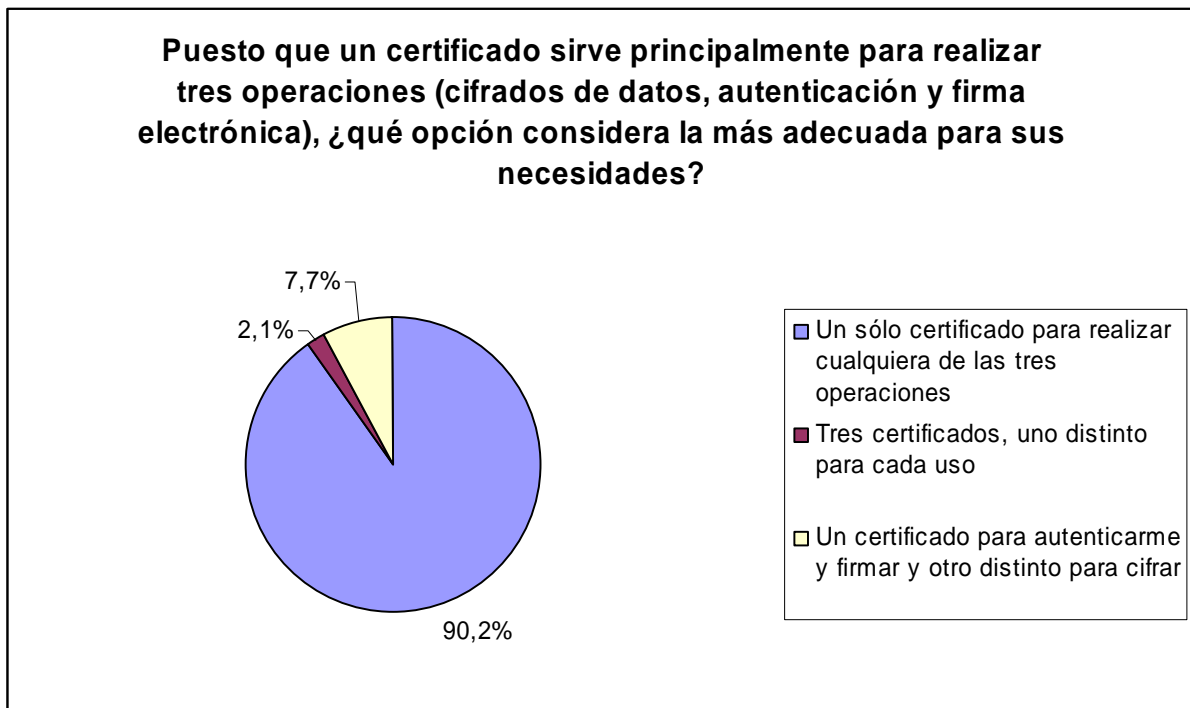


4.7. PUESTO QUE UN CERTIFICADO SIRVE PRINCIPALMENTE PARA REALIZAR TRES OPERACIONES (CIFRADOS DE DATOS, AUTENTICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA), ¿QUÉ OPCIÓN CONSIDERA LA MÁS ADECUADA PARA SUS NECESIDADES?

Valoración porcentual:

Valoración	2006	2007	2008	2009
Tres certificados, uno distinto para cada uso	2,1%	1,9%	1,9%	2,1%
Un sólo certificado para realizar cualquiera de las tres operaciones	89,3%	87,9%	90,5%	90,2%
Un certificado para autenticarme y firmar y otro distinto para cifrar	8,6%	10,1%	7,6%	7,7%
	100%	100%	100%	100%

Gráfico:



4.8. ¿QUÉ VALORACIÓN LE MERECE EL CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTRA PÁGINA WEB?

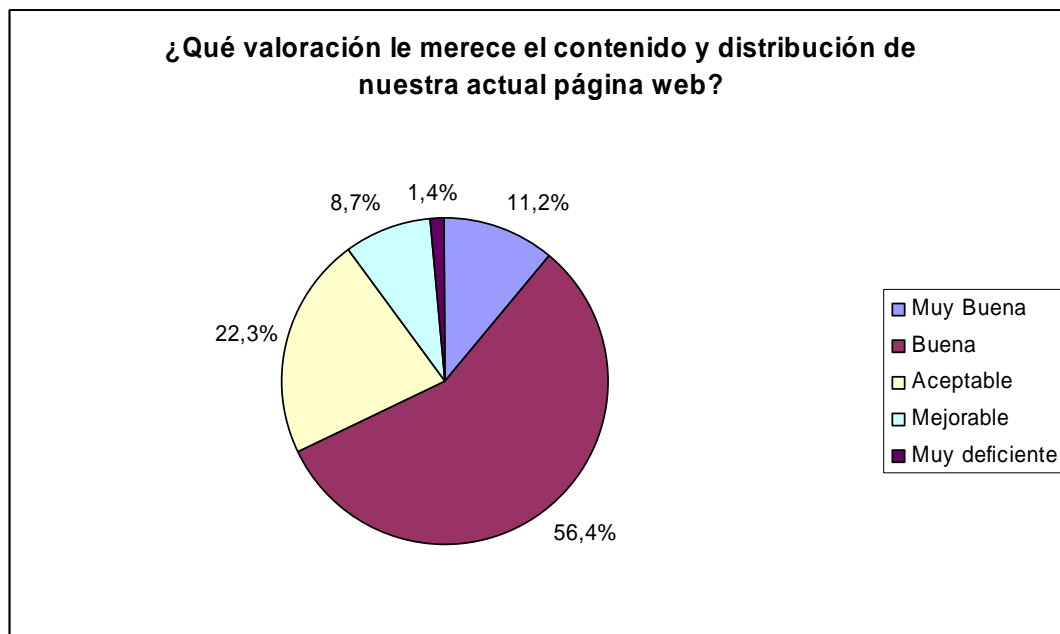
Valoración porcentual:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Muy Buena	12%	10,7%	12,3%	9%	8,0%	10,5%	11,2%
Buena	53%	53,3%	55,3%	60,8%	59,7%	57,8%	56,4%
Aceptable	25%	24,7%	22,3%	22,6%	23,8%	22,6%	22,3%
Mejorable	8%	10,6%	8,9%	6,7%	7,6%	8,1%	8,7%
Muy deficiente	2%	0,7%	0,9%	0,8%	0,9%	0,9%	1,4%

Media ponderada:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Media ponderada	6,7	6,6	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7

Gráfico:

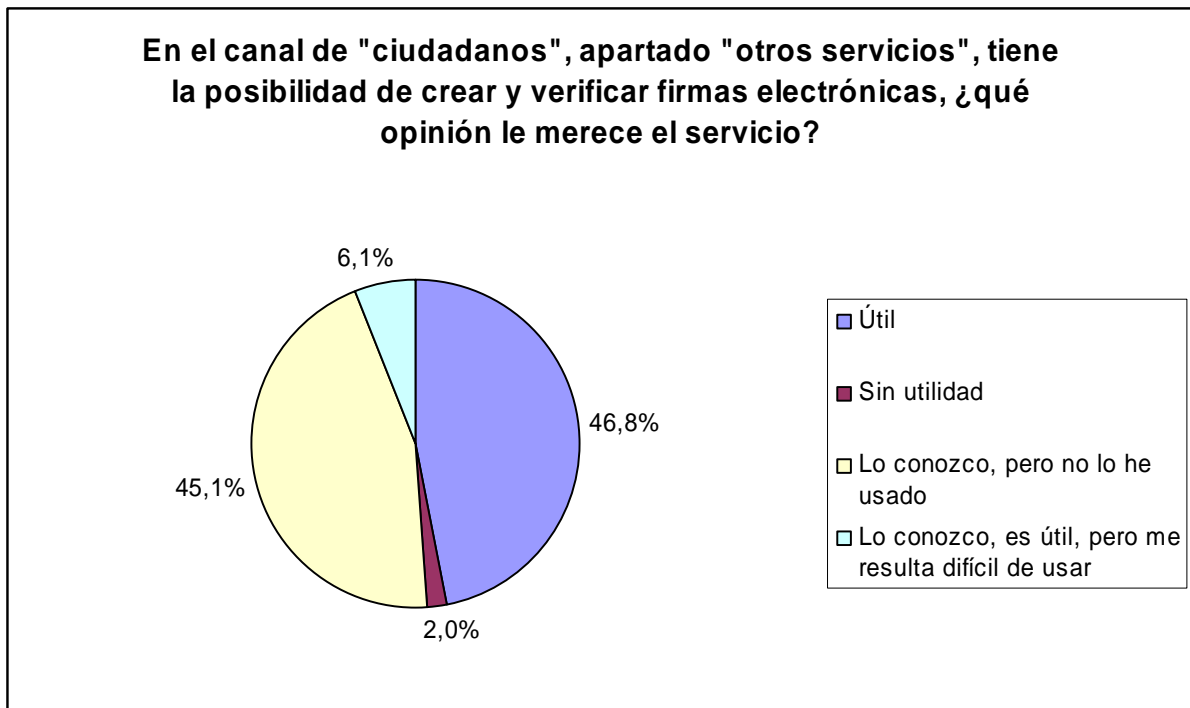


4.9. EN EL CANAL DE “CIUDADANOS”, APARTADO “OTROS SERVICIOS”, TIENE LA POSIBILIDAD DE CREAR Y VERIFICAR FIRMAS ELECTRÓNICAS, ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL SERVICIO?

Resultados:

Valoración	2006	2007	2008	2009
Útil	60,5%	57,3%	47,6%	46,8%
Sin utilidad	1,1%	1,2%	2,0%	2,0%
Lo conozco, pero no lo he usado	35,4%	38,0%	45,2%	45,1%
Lo conozco, es útil, pero me resulta difícil de usar	2,9%	3,5%	5,3%	6,1%

Gráfico:

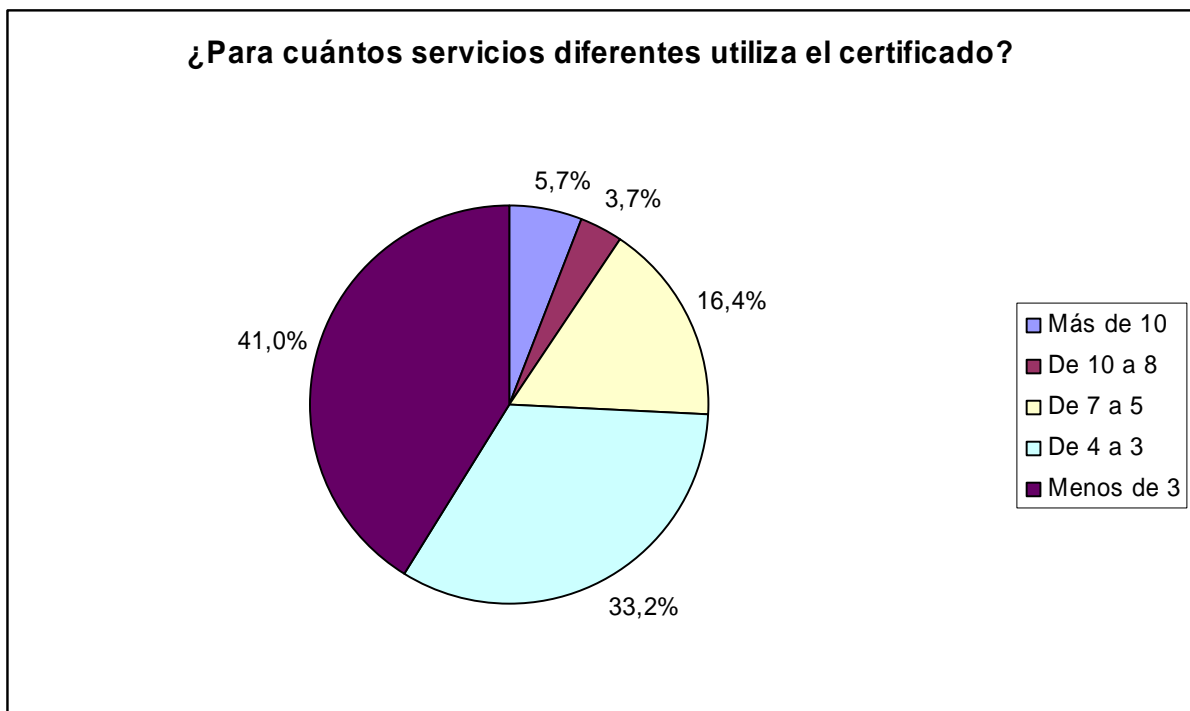


4.10. ¿PARA CUÁNTOS SERVICIOS DIFERENTES UTILIZA EL CERTIFICADO?

Resultados:

Valoración	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Más de 10	2%	1,3%	2,5%	3,4%	4,1%	4,8%	5,7%
De 10 a 8	1%	1,1%	1,8%	2,1%	2,4%	3,0%	3,7%
De 7 a 5	5%	6,4%	8,5%	10,8%	13,3%	13,9%	16,4%
De 4 a 3	20%	24,8%	26,4%	30,5%	31,9%	32,4%	33,2%
Menos de 3	72%	66,4%	60,5%	53,2%	48,2%	45,8%	41%

Gráfico:

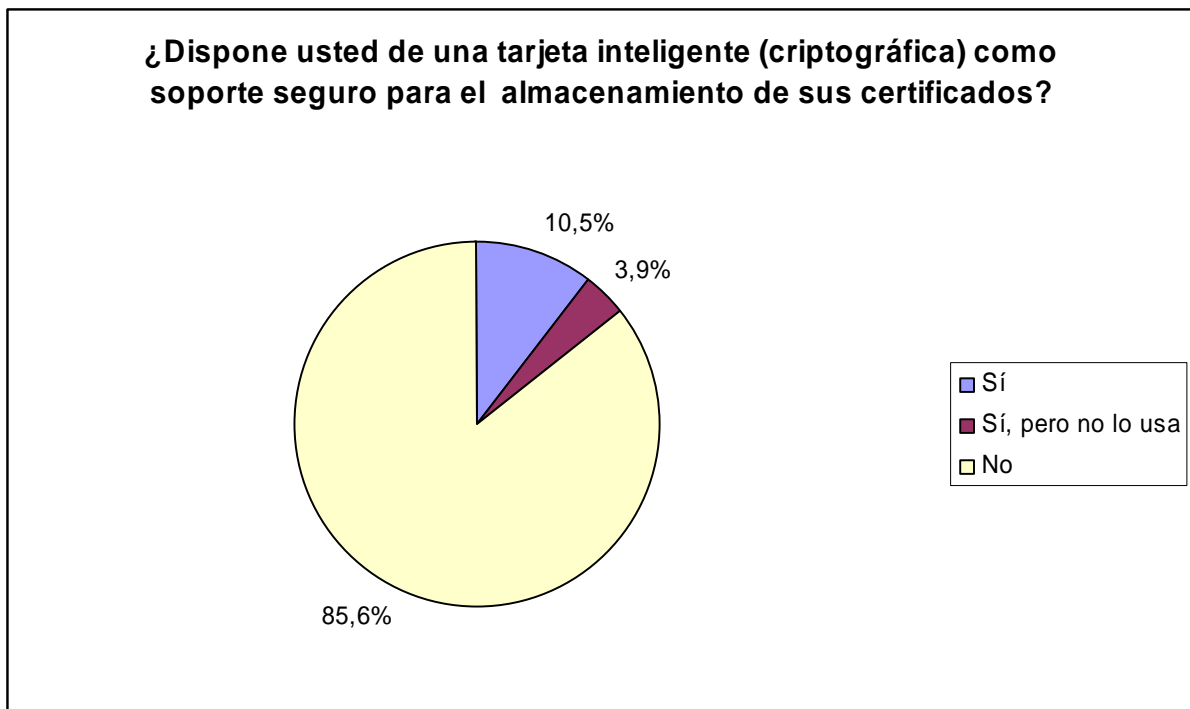


4.11. ¿DISPONE USTED DE UNA TARJETA INTELIGENTE (CRIPTOGRÁFICA) COMO SOPORTE SEGURO PARA EL ALMACENAMIENTO DE SUS CERTIFICADOS?

Resultados:

Valoración	2005	2006	2007	2008	2009
Sí	5,4%	5,9%	7,1%	8,2%	10,5%
Sí, pero no la usa	2,1%	1,9%	2,8%	3,4%	3,9%
No	92,4%	92,1%	90,1%	88,4%	85,6%
	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico:

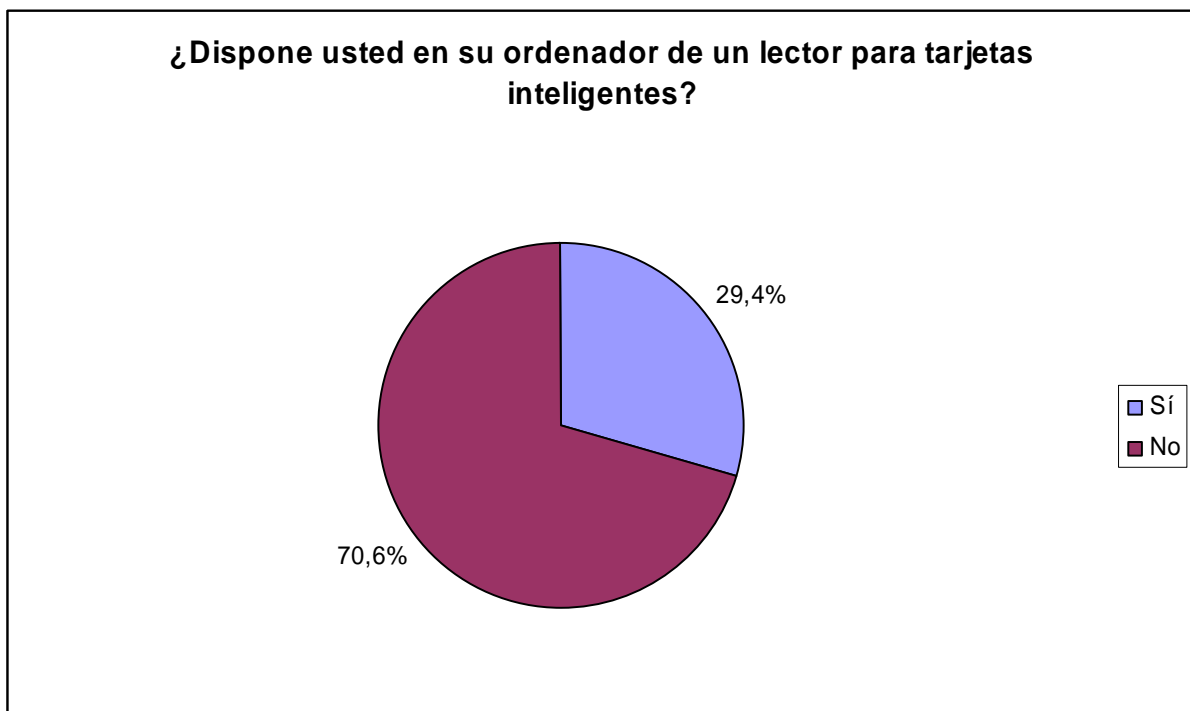


4.12. ¿DISPONE USTED EN SU ORDENADOR DE UN LECTOR PARA TARJETAS INTELIGENTES?

Resultados:

Valoración	2005	2006	2007	2008	2009
Sí	12,6%	15,5%	17,8%	20,4%	29,4%
No	87,4%	84,5%	82,8%	79,6%	70,6%
	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico:

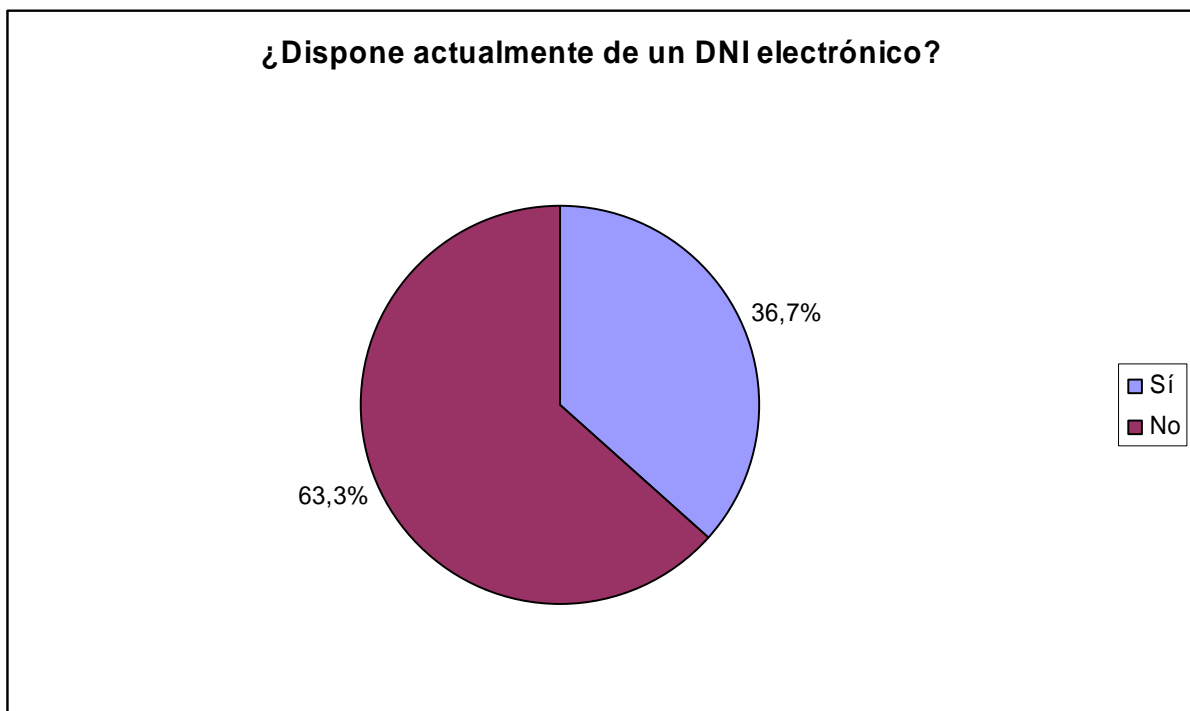


4.13. ¿DISPONE ACTUALMENTE DE UN DNI ELECTRÓNICO?

Resultados:

Valoración	2009
Sí	36,7%
No	63,3%
	100%

Gráfico:

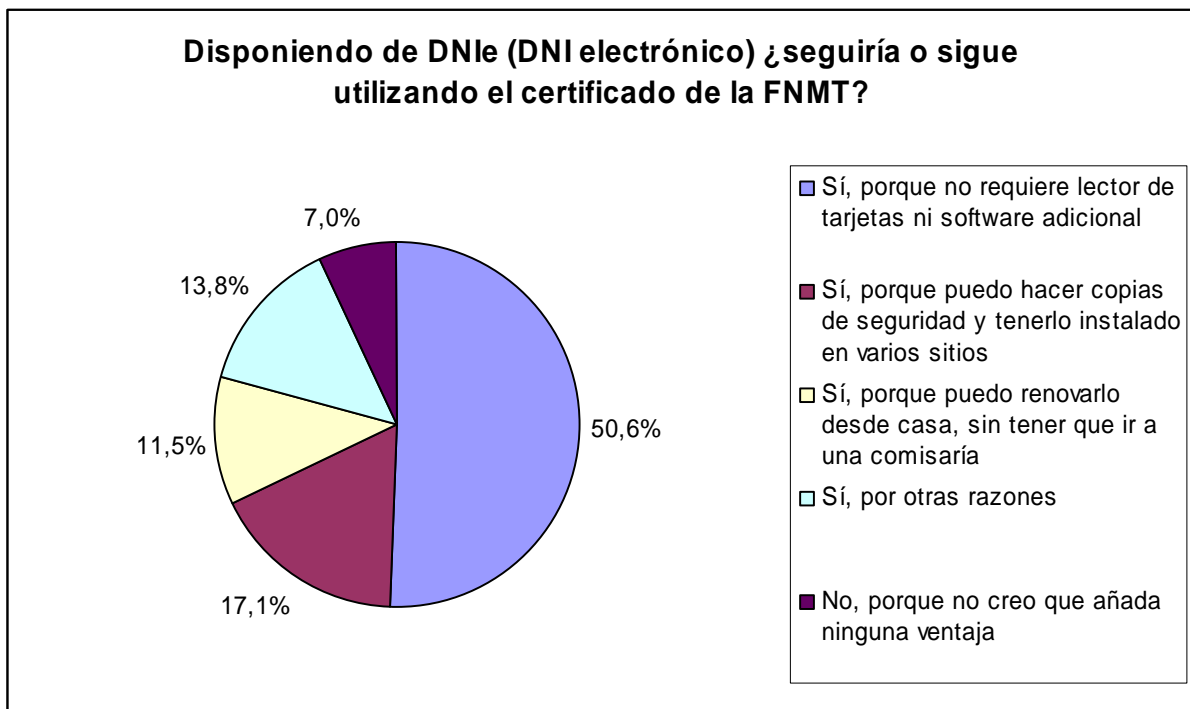


4.14. DISPONIENDO DE DNE (DNI ELECTRÓNICO) ¿SEGUIRÍA O SIGUE UTILIZANDO EL CERTIFICADO DE LA FNMT?

Resultados:

Valoración	2007	2008	2009
Sí, porque no requiere lector de tarjetas ni software adicional	53,8%	51,5%	50,6%
Sí, porque puedo hacer copias de seguridad y tenerlo instalado en varios sitios	30,1%	23,3%	17,1%
Sí, porque puedo renovarlo desde casa sin tener que ir a una comisaría	6,6%	3,5%	11,5%
Sí, por otras razones	-	13,6%	13,8%
No, porque no creo que añada ninguna ventaja	9,6%	8,1%	7,0%

Gráfico:



4.15. ¿CONOCE USTED LAS VENTAJAS QUE LE BRINDA EL USO DEL CERTIFICADO CERES A PARTIR DEL 2010 CON LA NUEVA LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS?

Resultados:

Valoración	2009
Sí	12,3%
No	87,7%
	100%

Gráfico:

