



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

ENCUESTAS DE USUARIOS 2007

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	FNMT-RCM	06/02/2007
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	06/02/2007	Creación del documento	FNMT-RCM

Documento clasificado como: *Público*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. El usuario: Motor en la mejora de la Calidad	3
2. Metodología.....	4
2.1. Universo de la encuesta	4
2.2. Diseño del cuestionario.....	4
2.3. Recogida de datos	5
2.4. Valoración de las encuestas	5
2.5. Novedades respecto a encuestas de años anteriores.....	6
3. Resultado de las encuestas a usuarios finales.....	6
3.1. ¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?	7
3.2. Si usted usa nuestros servicios de certificación desde hace más de un año ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto al año anterior?	8
3.3. ¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?	9
3.4. Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?	10
3.5. Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención al correo electrónico, ¿qué valoración le merece?	11
3.6. ¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?	12
3.7. 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?.....	13
3.8. Siguiendo las recomendaciones de clientes y usuarios, recientemente hemos cambiado la página web, ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto a la web anterior?.....	14
3.9. ¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra página web?.....	15
3.10. Siguiendo las recomendaciones de clientes y usuarios, recientemente hemos incorporado a nuestra web, en el canal de “ciudadanos”, apartado “otros servicios”, la posibilidad de crear y verificar firmas electrónicas, ¿qué opinión le merece el servicio?.....	16
3.11. ¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?.....	17
3.12. ¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?.....	18
3.13. ¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?	19
3.14. Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?	20
3.15. ¿Qué servicios de las diferentes administraciones o empresas que se indican a continuación conoce y/o utiliza? ¿Cómo valoraría su calidad?.....	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.

Doce 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. Doce 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 sería 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 2007 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. METODOLOGÍA

Para la valoración de la calidad del servicio se ha empleado una metodología cualitativa, utilizando encuestas como estrategia de investigación, con una posterior asignación numérica a cada uno de los apartados y la obtención de resultados cualitativos, pilar fundamental para el análisis y comparación de resultados.

Algunas preguntas destinadas a conocer las impresiones de los usuarios o el estado del mercado, tienen respuestas no trasladables a una valoración numérica por lo que en estas ocasiones se realiza una valoración subjetiva de los resultados.

2.1. UNIVERSO DE LA ENCUESTA

El universo de la encuesta es de 22.908 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.

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
Usuarios finales	Usuarios CERES activos	1.480.000
	Encuestas remitidas	726.550
	Encuestas respondidas	22.908
	% respuestas sobre total remitido	3,15%

2.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

La valoración de la satisfacción del usuario se mide en forma de respuestas a la encuesta perteneciente al periodo 2007 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 al 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. Siguiendo las recomendaciones de clientes y usuarios, recientemente hemos cambiado la página web, ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto a la web anterior?
9. ¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra actual página web?
10. Siguiendo las recomendaciones de clientes y usuarios, recientemente hemos incorporado a nuestra web, en el canal de “ciudadanos”, apartado “otros servicios”, la posibilidad de crear y verificar firmas electrónicas, ¿qué opinión le merece el servicio?
11. ¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?
12. ¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?
13. ¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?
14. Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?
15. ¿Qué servicios de las diferentes administraciones o empresas que se indican a continuación conoce y/o utiliza? ¿Cómo valoraría su calidad?

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

2.3. 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 introducidos por el usuario fueron transmitidos de modo seguro a la FNMT-RCM a través de protocolos seguros HTTPS / SSL.

2.4. 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 el usuario no tienen 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.

2.5. NOVEDADES RESPECTO A ENCUESTAS DE AÑOS ANTERIORES

Con ayuda de los comentarios e impresiones de años anteriores, para este periodo de 2007 la encuesta presentaba las siguientes novedades:

- a) Se intenta valorar la percepción de la utilidad del certificado CERES habiendo entrado en escena el DNI electrónico.
- b) Se intenta valorar de forma específica algunos de los servicios de la administración y sector privado que admiten certificados de la FNMT-RCM

3. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS FINALES

Sin más dilación, procedemos a reflejar los resultados obtenidos y la valoración extraída de éstos.

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

Valoración porcentual:

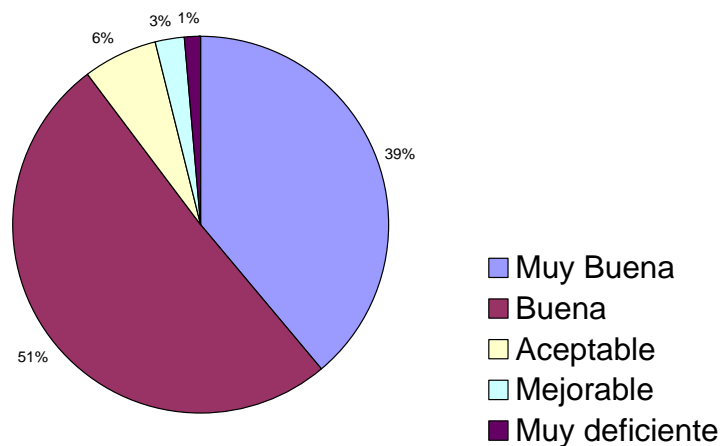
Valoración	2007
Muy Buena	39,0%
Buena	50,7%
Aceptable	6,3%
Mejorable	2,7%
Muy deficiente	1,3%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	8,1

Gráfico:

1.- ¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?



**3.2. 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:

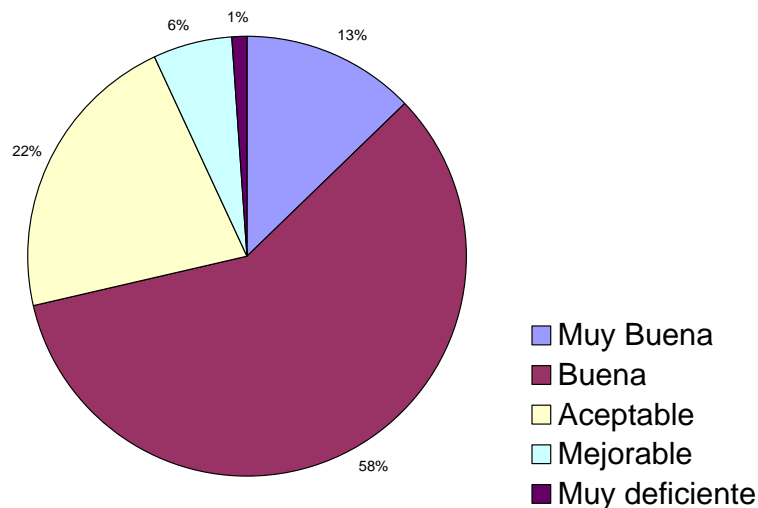
Valoración	2007
Muy Buena	12,9%
Buena	58,6%
Aceptable	21,5%
Mejorable	5,8%
Muy deficiente	1,2%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	6,9

Gráfico:

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?



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

Valoración porcentual:

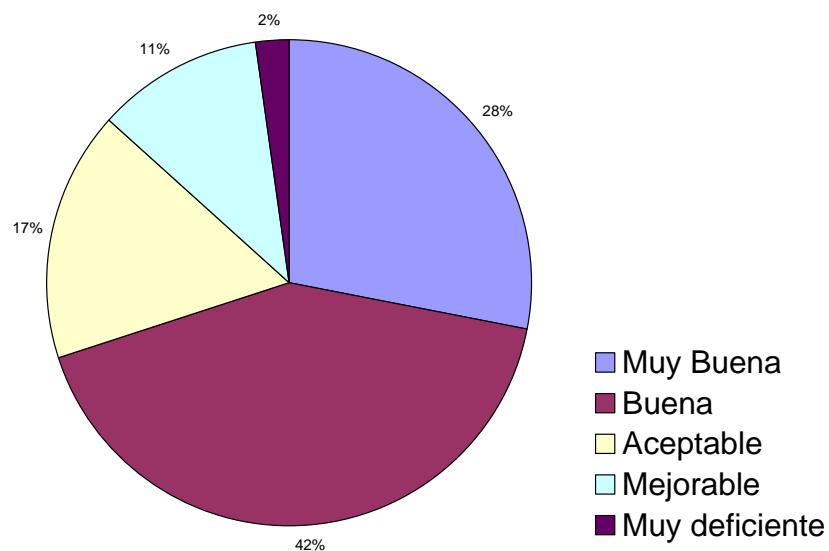
Valoración	2007
Muy Buena	28,1%
Buena	41,8%
Aceptable	16,8%
Mejorable	11,0%
Muy deficiente	2,3%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	7,1

Gráfico:

3.- ¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?



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

Valoración porcentual:

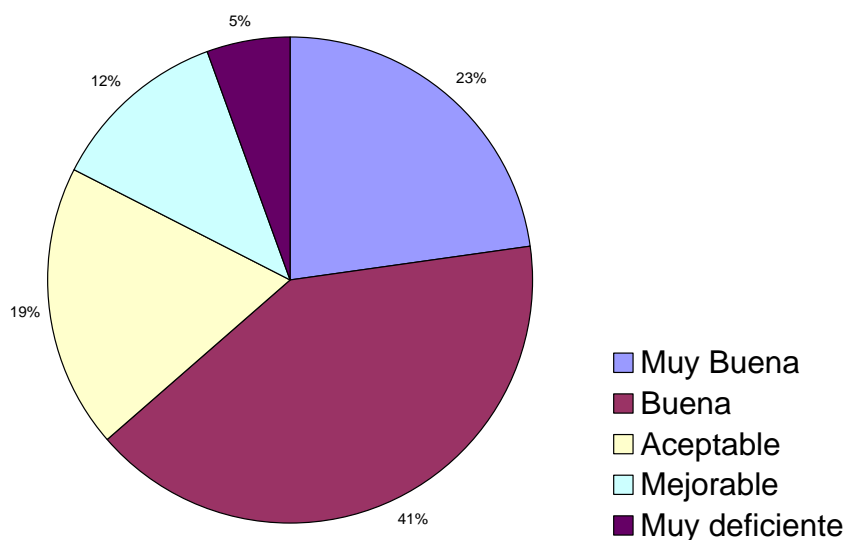
Valoración	2007
Muy Buena	22,8%
Buena	40,8%
Aceptable	18,8%
Mejorable	12,1%
Muy deficiente	5,5%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	6,6

Gráfico:

4.- Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?



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

Valoración porcentual:

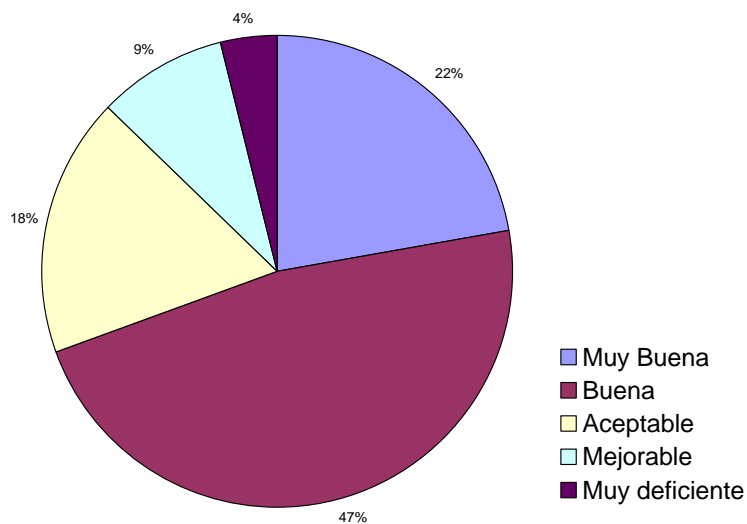
Valoración	2007
Muy Buena	22,2%
Buena	47,1%
Aceptable	18,0%
Mejorable	8,8%
Muy deficiente	3,9%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	6,9

Gráfico:

5.- Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención al correo electrónico, ¿qué valoración le merece?



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

Valoración porcentual:

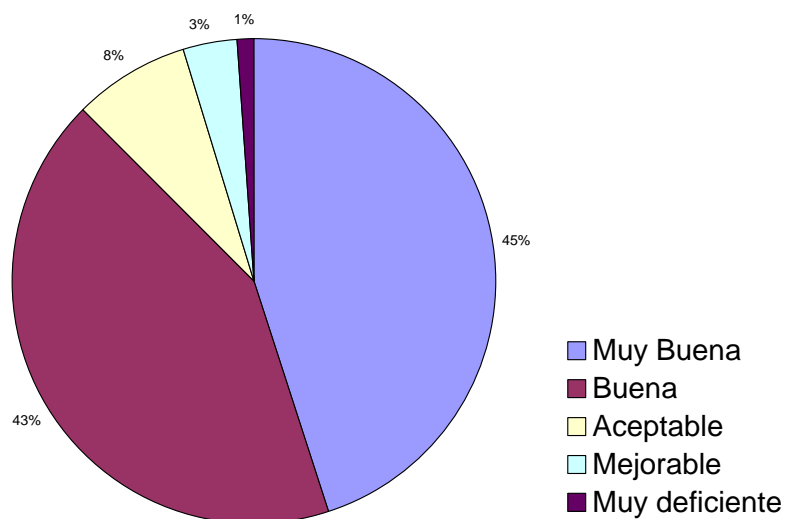
Valoración	2007
Muy Buena	45,0%
Buena	42,6%
Aceptable	7,8%
Mejorable	3,4%
Muy deficiente	1,2%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	8,2

Gráfico:

6.- ¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?



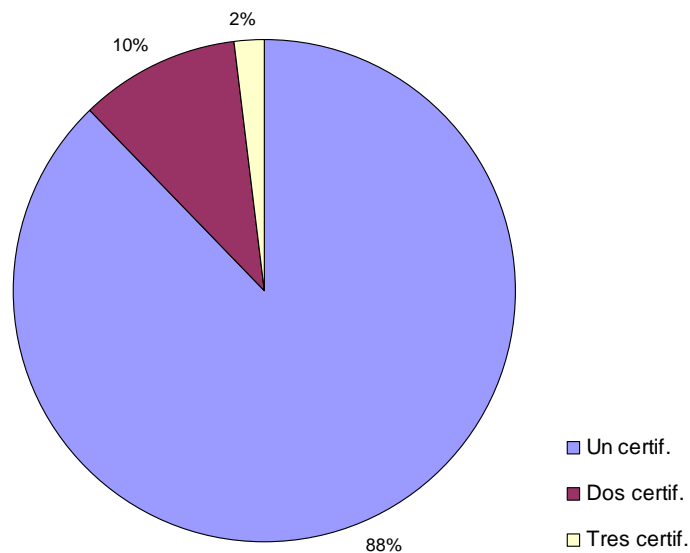
3.7. PUESTO QUE UN CERTIFICADO SIRVE PRINCIPALMENTE PARA REALIZAR TRES OPERACIONES (CIFRADOS DE DATOS, AUTENTICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA), ¿QUÉ OPCIÓN CONSIDERA LA MÁS ADECUADA PARA SUS NECESIDADES?

Valoración porcentual:

Valoración	2007
Tres certificados, uno distinto para cada uso	1,9%
Un sólo certificado para realizar cualquiera de las tres operaciones	87,9%
Un certificado para autenticarme y firmar y otro distinto para cifrar	10,1%

Gráfico:

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?



3.8. SIGUIENDO LAS RECOMENDACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS, RECIENTEMENTE HEMOS CAMBIADO LA PÁGINA WEB, ¿CÓMO CONSIDERA EL PROCESO DE MEJORA CON RESPECTO A LA WEB ANTERIOR?

Valoración porcentual:

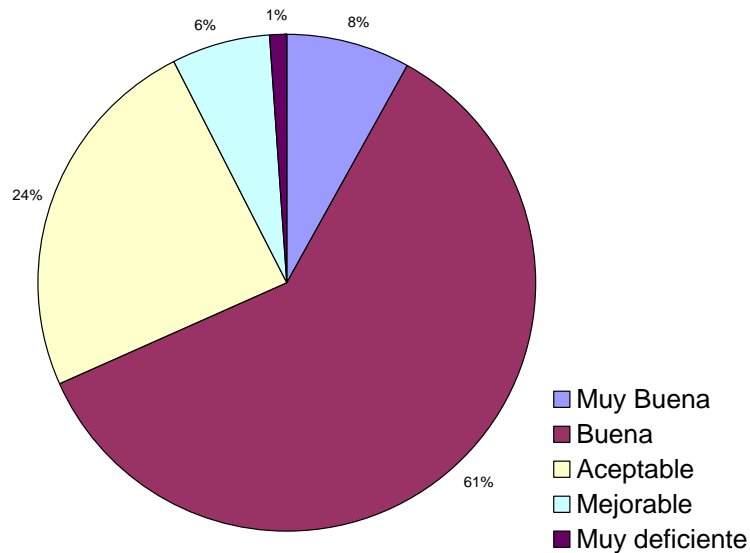
Valoración	2007
Muy Buena	8,0%
Buena	60,3%
Aceptable	24,1%
Mejorable	6,5%
Muy deficiente	1,0%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	6,7

Gráfico:

8.- Siguiendo las recomendaciones de clientes y usuarios, recientemente hemos cambiado la página web, ¿cómo considera el proceso de mejora con respecto a la web anterior?



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

Valoración porcentual:

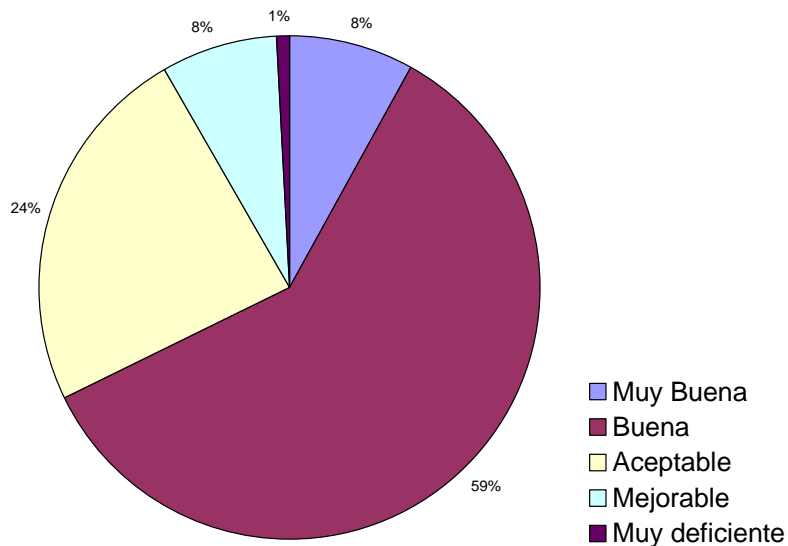
Valoración	2007
Muy Buena	8,0%
Buena	59,7%
Aceptable	23,8%
Mejorable	7,6%
Muy deficiente	0,9%

Media ponderada:

	2007
Media ponderada	6,7

Gráfico:

9.- ¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra actual página web?



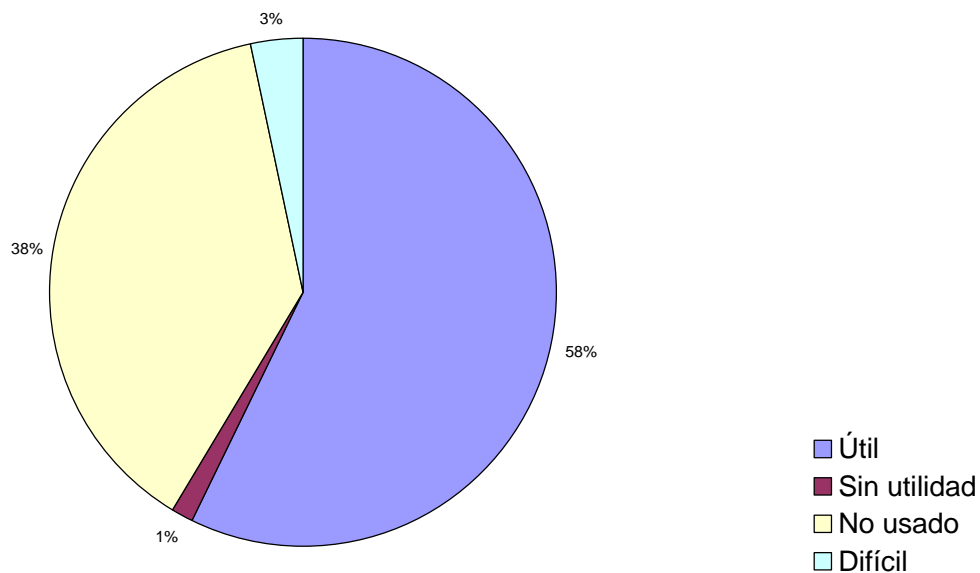
3.10. SIGUIENDO LAS RECOMENDACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS, RECIENTEMENTE HEMOS INCORPORADO A NUESTRA WEB, EN EL CANAL DE “CIUDADANOS”, APARTADO “OTROS SERVICIOS”, LA POSIBILIDAD DE CREAR Y VERIFICAR FIRMAS ELECTRÓNICAS, ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL SERVICIO?

Resultados:

Valoración	2007
Útil	57,3%
Sin utilidad	1,2%
Lo conozco, pero no lo he usado	38,0%
Lo conozco, es útil, pero me resulta difícil de usar	3,5%

Gráfico:

10.- ... hemos incorporado ... la posibilidad de crear y verificar firmas electrónicas ¿qué opinión le merece el servicio?



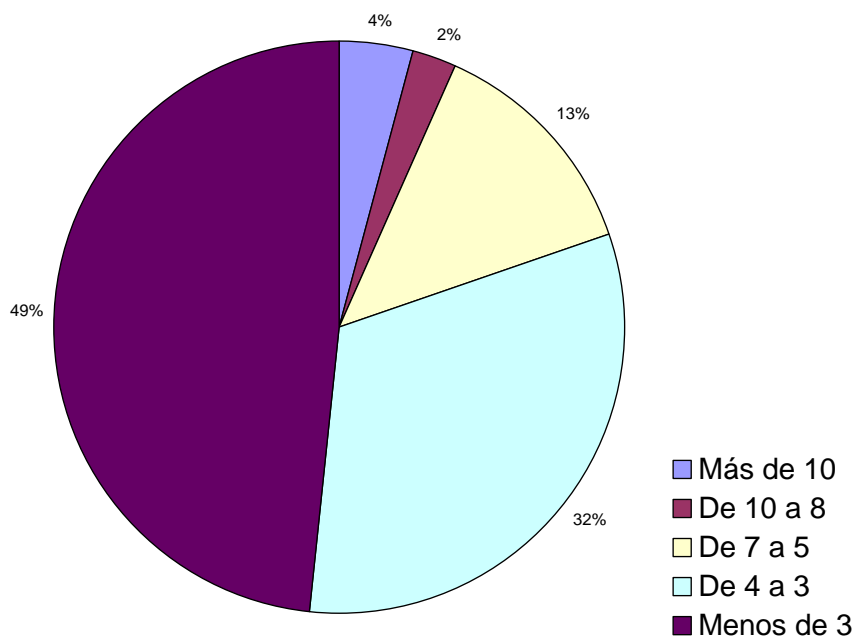
3.11. ¿PARA CUÁNTOS SERVICIOS DIFERENTES UTILIZA EL CERTIFICADO?

Resultados:

Valoración	2007
Más de 10	4,1%
De 10 a 8	2,4%
De 7 a 5	13,3%
De 4 a 3	31,9%
Menos de 3	48,2%

Gráfico:

11.- ¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?



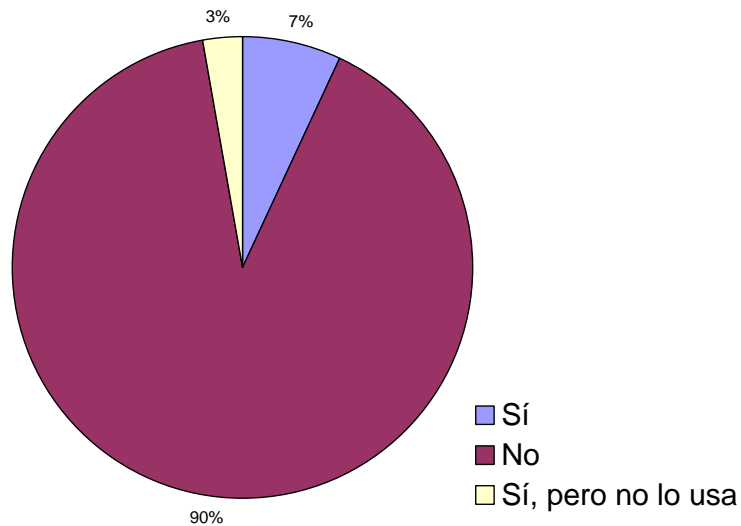
3.12. ¿DISPONE USTED DE UNA TARJETA INTELIGENTE (CRIPTOGRÁFICA) COMO SOPORTE SEGURO PARA EL ALMACENAMIENTO DE SUS CERTIFICADOS?

Resultados:

Valoración	2007
Sí	7,1%
Sí pero no la usa	2,8%
No	90,1%

Gráfico:

12.- ¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?



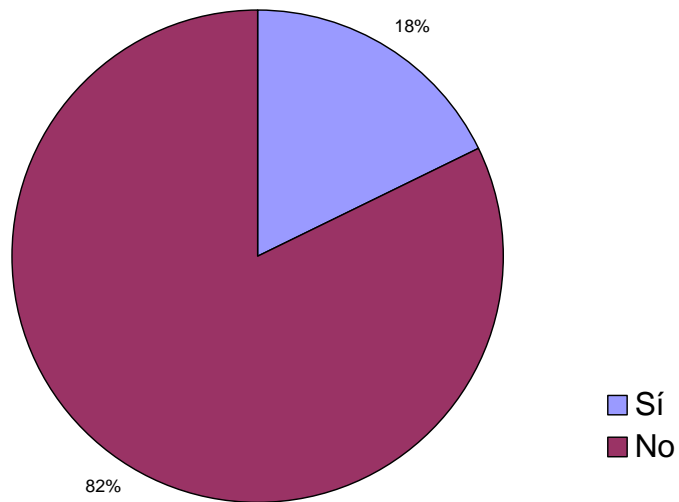
3.13. ¿DISPONE USTED EN SU ORDENADOR DE UN LECTOR PARA TARJETAS INTELIGENTES?

Resultados:

Valoración	2007
Sí	17,8%
No	82,8%

Gráfico:

13.- ¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?



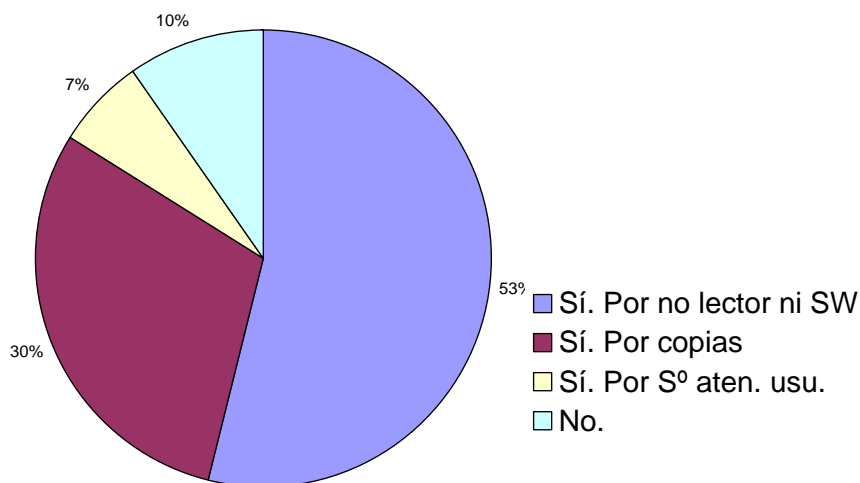
3.14. DISPONIENDO DE DNIE (DNI ELECTRÓNICO) ¿SEGUIRÍA O SIGUE UTILIZANDO EL CERTIFICADO DE LA FNMT?

Resultados:

Valoración	2007
Sí, porque no requiere lector de tarjetas ni software adicional	53,8%
Sí, porque puedo hacer copias de seguridad y tenerlo instalado en varios sitios	30,1%
Sí, por el servicio de atención al usuario	6,6%
No, porque no creo que añada ninguna ventaja	9,6%

Gráfico:

14.- Disponiendo de DNIE (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?



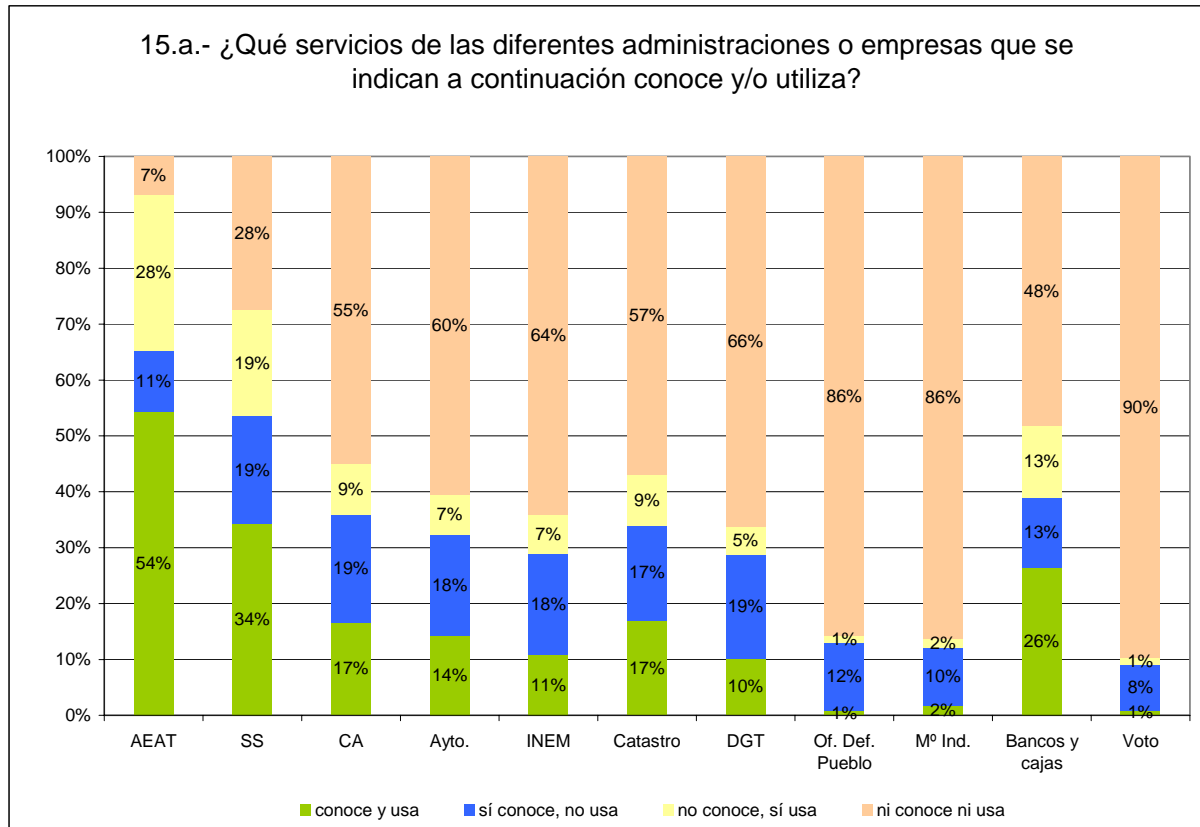
3.15. ¿QUÉ SERVICIOS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES O EMPRESAS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN CONOCE Y/O UTILIZA? ¿CÓMO VALORARÍA SU CALIDAD?

Resultados:

	conoce y usa	sí conoce, no usa	no conoce, sí usa	no conoce, no usa	Calidad del servicio Valorar de 1 a 10
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS					
Agencia Tributaria	54%	11%	28%	7%	7,9
Seguridad Social	34%	19%	19%	28%	7,4
Su comunidad autónoma	17%	19%	9%	55%	6,5
Su ayuntamiento	14%	18%	7%	60%	6,0
INEM (Instituto nacional de empleo)	11%	18%	7%	64%	6,7
Dirección General del Catastro	17%	17%	9%	57%	7,1
Dirección General de Tráfico	10%	19%	5%	66%	6,0
Oficina del Defensor del Pueblo	1%	12%	1%	86%	5,4
Ministerio de Industria (Quejas sobre proveedores de comunicaciones)	2%	10%	2%	86%	5,2
ENTIDADES PRIVADAS					
Bancos o cajas	26%	13%	13%	48%	7,6
Voto electrónico en junta de accionistas	1%	8%	1%	90%	5,8

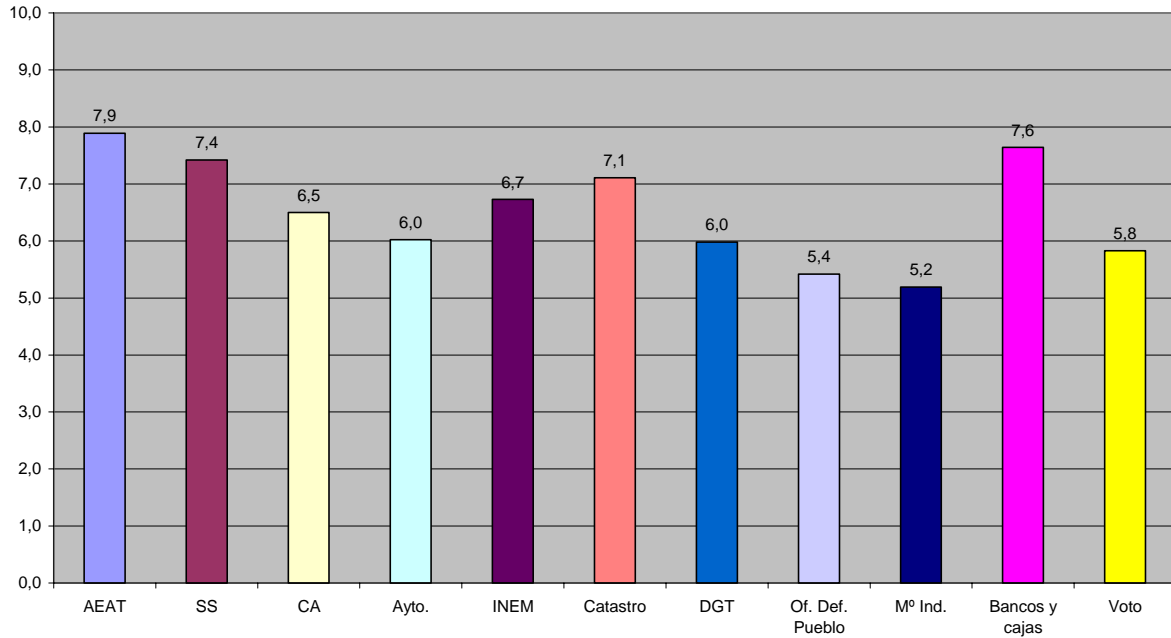


Gráficos:

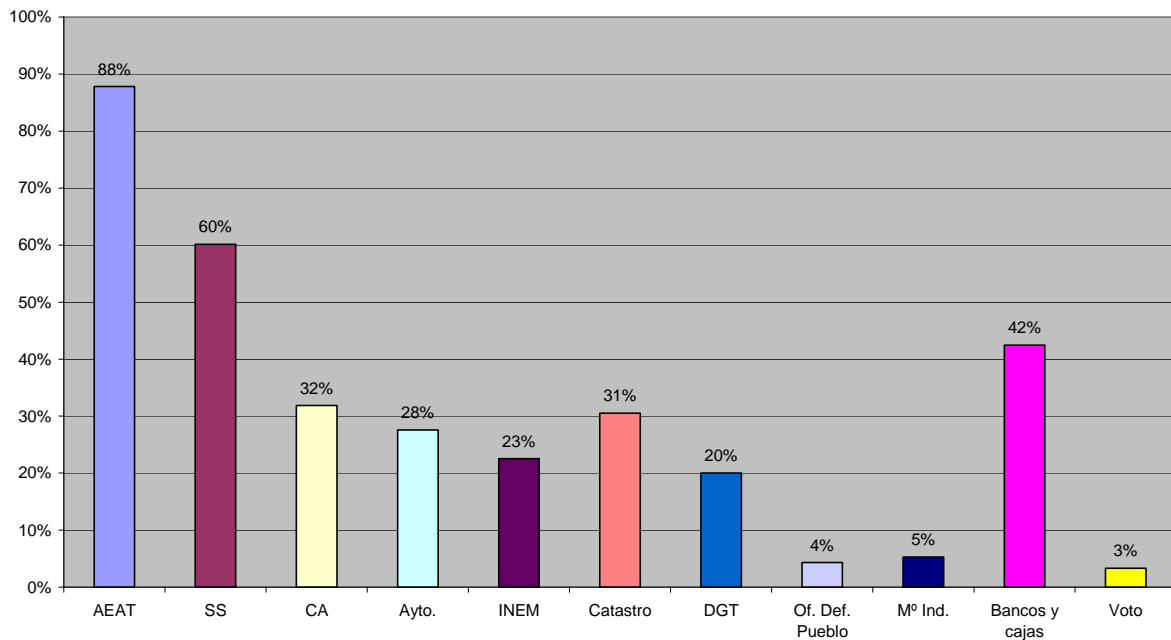




15.b.1.- ¿Cómo valoraría su calidad?



15.b.2.- ¿Cómo valoraría su calidad? (% de respuestas)



ETSI 101 456

Empresa Registrada
ER-0039/1996