



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES

ENCUESTAS DE USUARIOS 2008

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	FNMT-RCM	19/01/2009
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	19/01/2009	Creación del documento	FNMT-RCM

Referencia: ISO9001/INF/ENU0100/SGC/2008

Documento clasificado como: *Público*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. El usuario: Motor en la mejora de la Calidad	3
2. Metodología.....	4
2.1. <i>Universo de la encuesta</i>	<i>4</i>
2.2. <i>Diseño del cuestionario.....</i>	<i>5</i>
2.3. <i>Recogida de datos</i>	<i>5</i>
2.4. <i>Valoración de las encuestas</i>	<i>5</i>
3. Resultado de las encuestas a usuarios finales.....	6
3.1. <i>¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?</i>	<i>7</i>
3.2. <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>	<i>8</i>
3.3. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?</i>	<i>9</i>
3.4. <i>Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?</i>	<i>10</i>
3.5. <i>Si usted ha utilizado nuestros servicio de atención al correo electrónico, ¿qué valoración le merece?</i>	<i>11</i>
3.6. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?.....</i>	<i>12</i>
3.7. <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>	<i>13</i>
3.8. <i>¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra página web?.....</i>	<i>14</i>
3.9. <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>	<i>15</i>
3.10. <i>¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?.....</i>	<i>16</i>
3.11. <i>¿Dispone usted de una tarjeta inteligente (criptográfica) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?.....</i>	<i>17</i>
3.12. <i>¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?</i>	<i>18</i>
3.13. <i>Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?</i>	<i>19</i>

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 octubre de 2008 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 27.789 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:

		2008
Usuarios finales	Usuarios CERES activos	1.923.355
	Encuestas remitidas	719.931
	Encuestas respondidas	27.789
	% respuestas sobre total remitido	3,86%

2.2. 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 2008 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 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. Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?

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 introducido 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.

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?

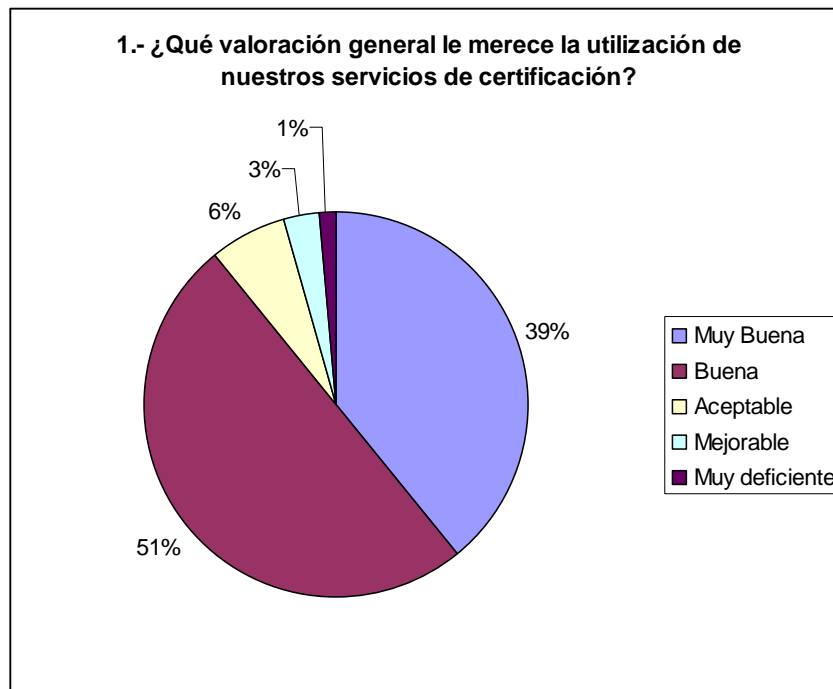
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	39,1%
Buena	50,0%
Aceptable	6,4%
Mejorable	3,1%
Muy deficiente	1,3%

Media ponderada:

2008	
Media ponderada	8,1

Gráfico:



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?

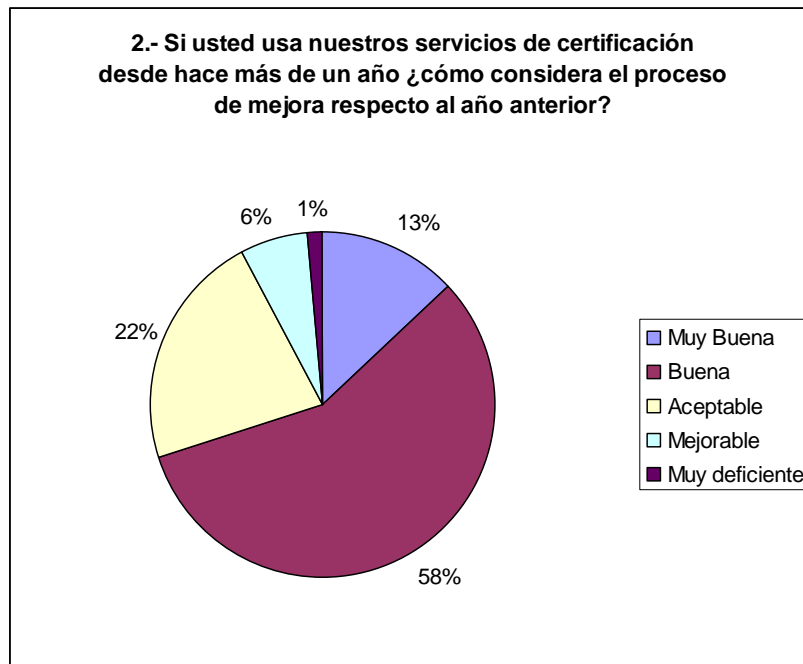
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	13,0%
Buena	57,1%
Aceptable	22,1%
Mejorable	6,5%
Muy deficiente	1,3%

Media ponderada:

2008	
Media ponderada	6,9

Gráfico:



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

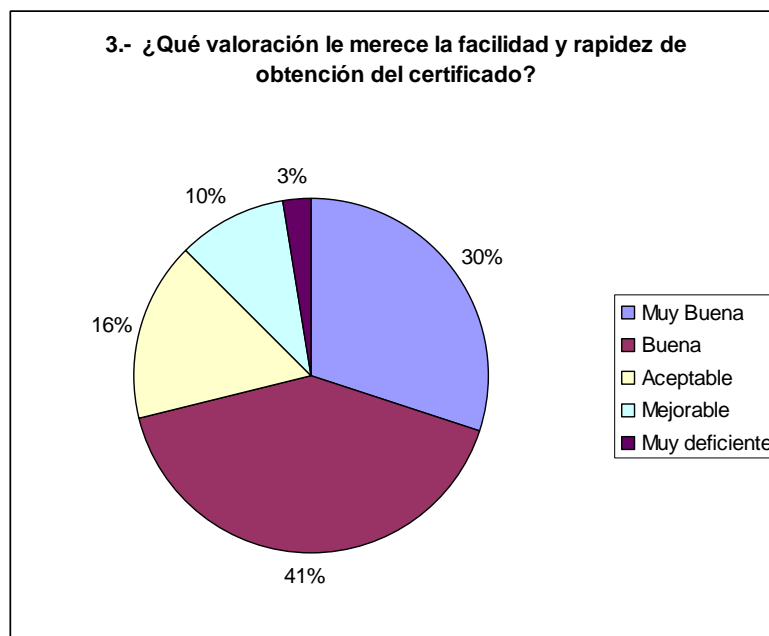
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	29,6%
Buena	40,9%
Aceptable	16,1%
Mejorable	9,9%
Muy deficiente	2,6%

Media ponderada:

2008	
Media ponderada	7,1

Gráfico:



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

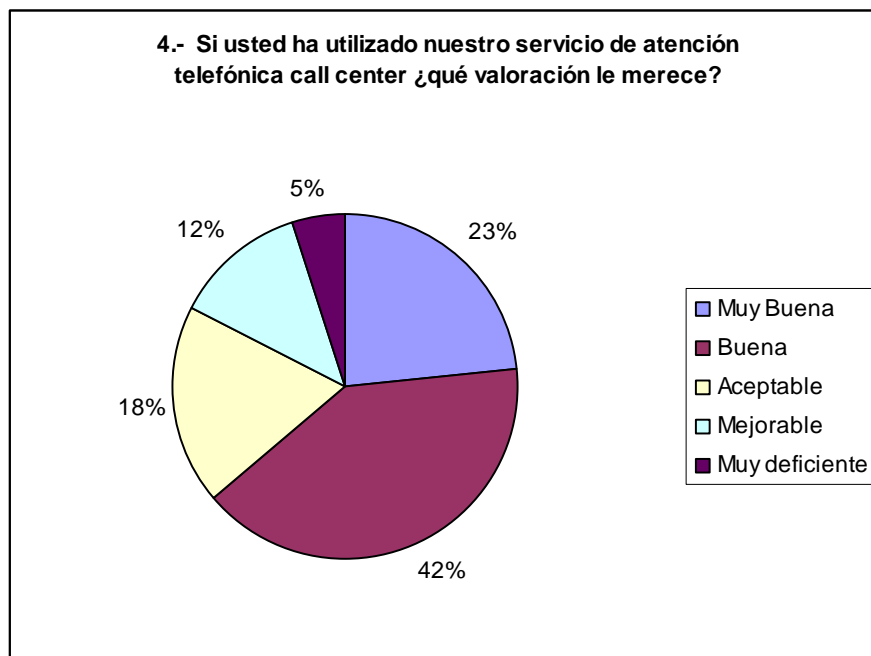
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	23,4%
Buena	40,6%
Aceptable	18,4%
Mejorable	12,4%
Muy deficiente	5,1%

Media ponderada:

	2008
Media ponderada	6,6

Gráfico:



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

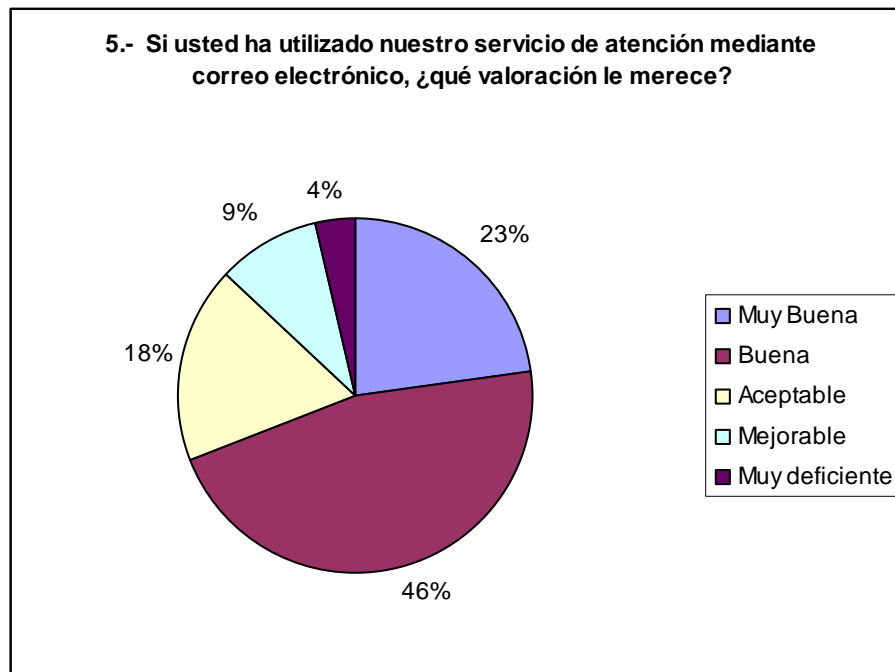
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	22,9%
Buena	46,2%
Aceptable	18,0%
Mejorable	9,2%
Muy deficiente	3,7%

Media ponderada:

	2008
Media ponderada	6,9

Gráfico:



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

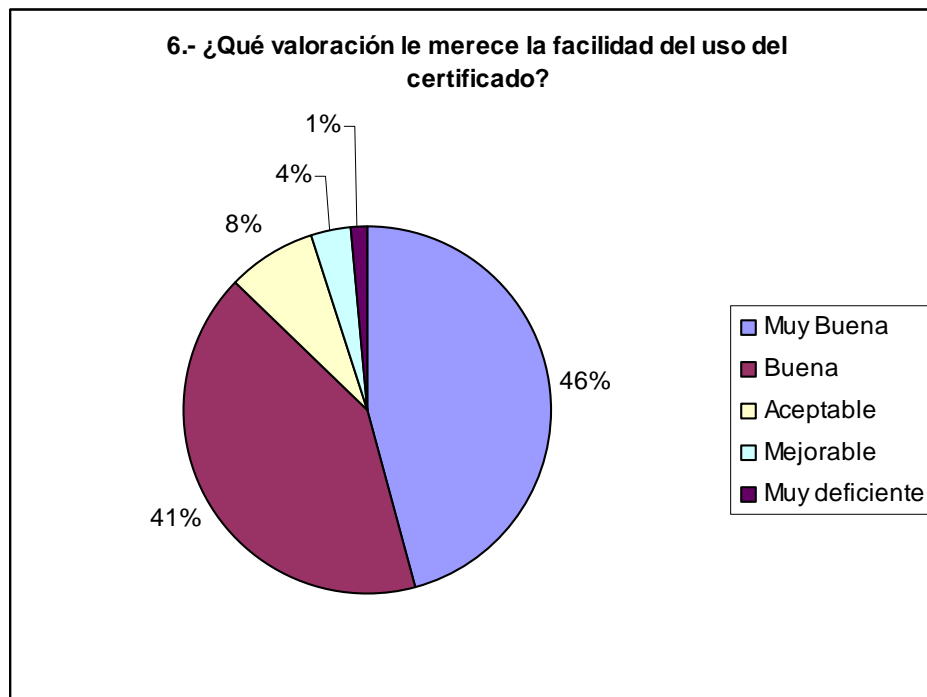
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	45,9%
Buena	41,3%
Aceptable	7,7%
Mejorable	3,7%
Muy deficiente	1,4%

Media ponderada:

	2008
Media ponderada	8,2

Gráfico:

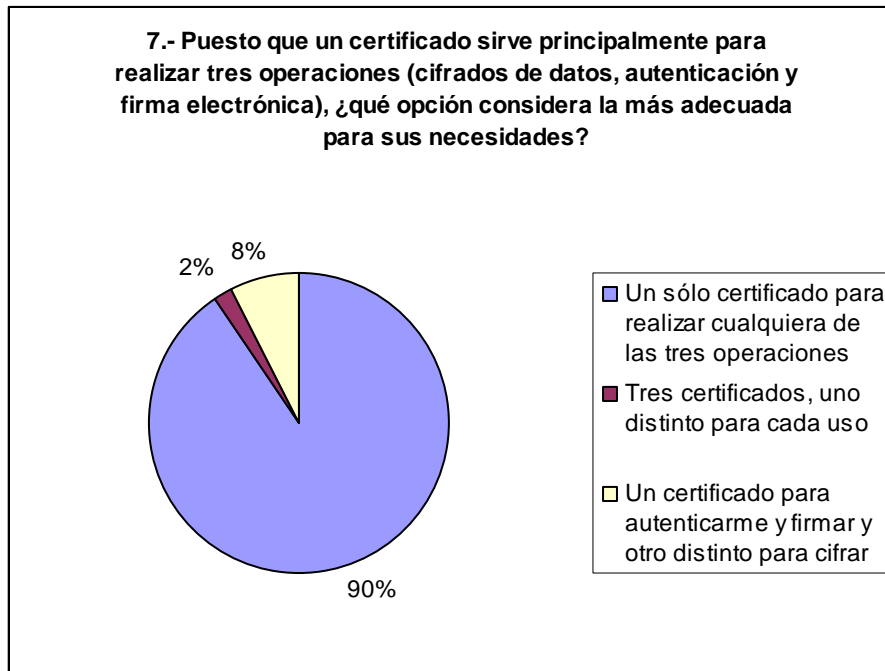


3.7. PUESTO QUE UN CERTIFICADO SIRVE PRINCIPALMENTE PARA REALIZAR TRES OPERACIONES (CIFRADOS DE DATOS, AUTENTICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA), ¿QUÉ OPCIÓN CONSIDERA LA MÁS ADECUADA PARA SUS NECESIDADES?

Valoración porcentual:

Valoración	2008
Tres certificados, uno distinto para cada uso	1,9%
Un sólo certificado para realizar cualquiera de las tres operaciones	90,5%
Un certificado para autenticarme y firmar y otro distinto para cifrar	7,6%
	100%

Gráfico:



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

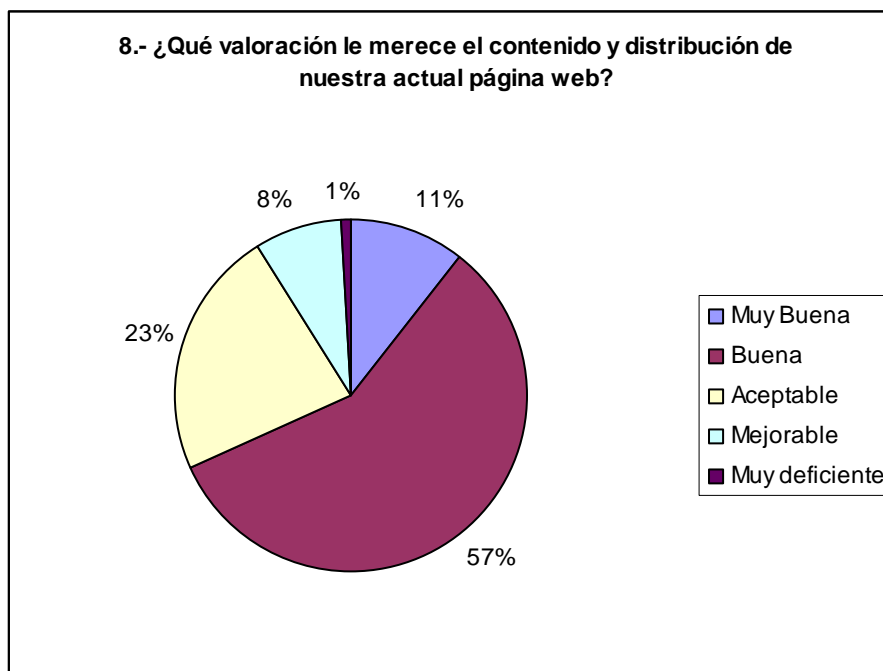
Valoración porcentual:

Valoración	2008
Muy Buena	10,5%
Buena	57,8%
Aceptable	22,6%
Mejorable	8,1%
Muy deficiente	0,9%

Media ponderada:

	2008
Media ponderada	6,7

Gráfico:

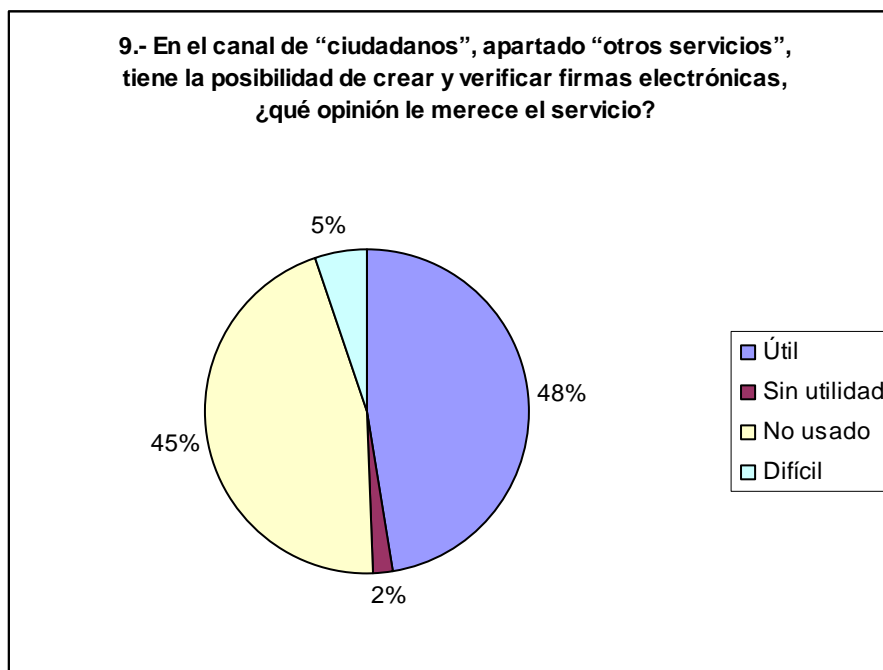


3.9. EN EL CANAL DE “CIUDADANOS”, APARTADO “OTROS SERVICIOS”, TIENE LA POSIBILIDAD DE CREAR Y VERIFICAR FIRMAS ELECTRÓNICAS, ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL SERVICIO?

Resultados:

Valoración	2008
Útil	47,6%
Sin utilidad	2,0%
Lo conozco, pero no lo he usado	45,2%
Lo conozco, es útil, pero me resulta difícil de usar	5,3%

Gráfico:

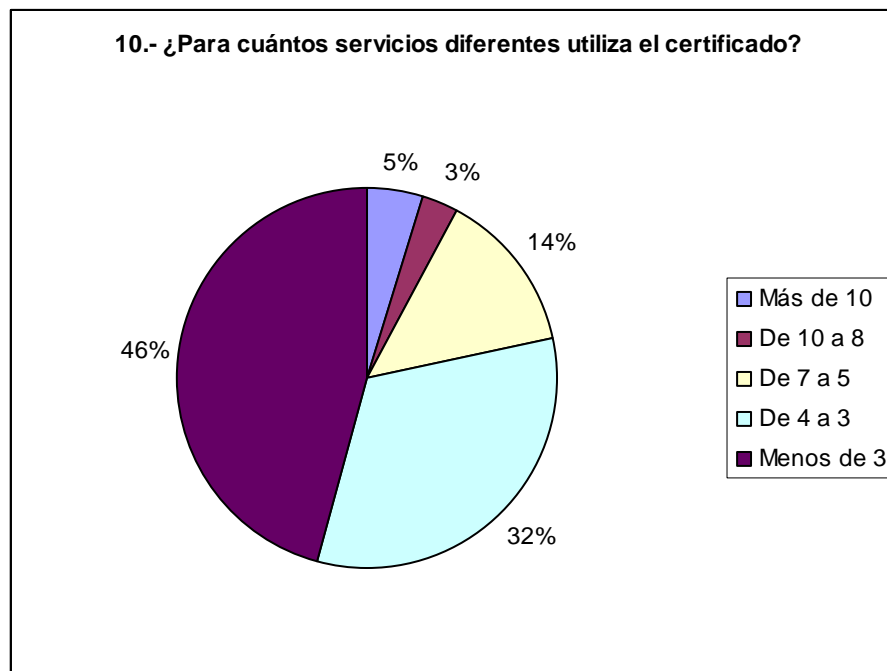


3.10. ¿PARA CUÁNTOS SERVICIOS DIFERENTES UTILIZA EL CERTIFICADO?

Resultados:

Valoración	2008
Más de 10	4,8%
De 10 a 8	3,0%
De 7 a 5	13,9%
De 4 a 3	32,4%
Menos de 3	45,8%

Gráfico:

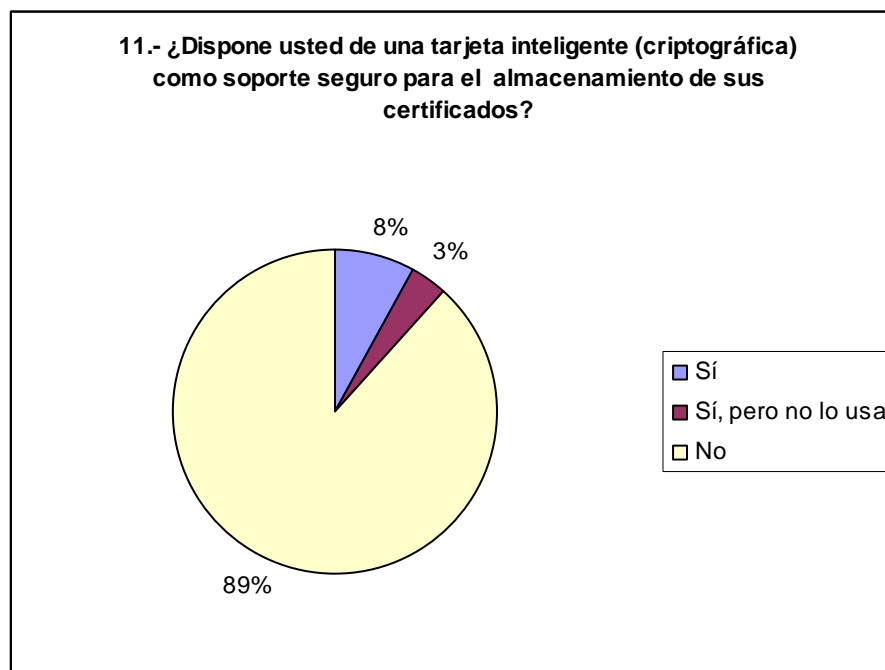


3.11. ¿DISPONE USTED DE UNA TARJETA INTELIGENTE (CRIPTOGRÁFICA) COMO SOPORTE SEGURO PARA EL ALMACENAMIENTO DE SUS CERTIFICADOS?

Resultados:

Valoración	2008
Sí	8,2%
Sí, pero no la usa	3,4%
No	88,4%
	100%

Gráfico:



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

Resultados:

Valoración	2008
Sí	20,4%
No	79,6%
	100%

Gráfico:



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

Resultados:

Valoración	2008
Sí, porque no requiere lector de tarjetas ni software adicional	51,5%
Sí, porque puedo hacer copias de seguridad y tenerlo instalado en varios sitios	23,3%
Sí, por el servicio de atención al usuario	3,5%
Sí, por otras razones	13,6%
No, porque no creo que añada ninguna ventaja	8,1%

Gráfico:

