



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES

ENCUESTAS DE USUARIOS 2016

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	FNMT-RCM	Marzo 2017
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	Marzo 2017	Creación del documento	FNMT-RCM

Documento clasificado como: *Público*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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>	5
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
3.5. <i>Novedades respecto a encuestas de años anteriores.....</i>	6
4. Resultado de las encuestas a usuarios finales.....	6
4.1. <i>¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?</i>	7
4.2. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?</i>	8
4.3. <i>Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?</i>	9
4.4. <i>Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención al correo electrónico, ¿qué valoración le merece?</i>	10
4.5. <i>¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?.....</i>	11
4.6. <i>¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra página web?.....</i>	12
4.7. <i>¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?.....</i>	13
4.8. <i>¿Dispone usted de un dispositivo criptográfico (tarjeta o token USB) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?</i>	14
4.9. <i>¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?.....</i>	15
4.10. <i>Disponiendo de DNIe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?</i>	16
4.11. <i>¿Dispone de algún otro certificado de firma electrónica (que no sea el DNIe), además del certificado de la FNMT-RCM?</i>	17
4.12. <i>¿Utiliza Vd. dispositivos móviles para realizar trámites con identificación y/o firma electrónicas?</i>	18
4.13. <i>Si le dieran la posibilidad de tener sus claves criptográficas en la nube (en un servidor central), ¿utilizaría este nuevo sistema?.....</i>	19

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.

Desde la aparición de la entidad de certificación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda en 1996, 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. 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 septiembre de 2016 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 éstas 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 son:

Cuestión planteada	2016
¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?	8
¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?	7,1
¿Qué valoración le merece nuestro servicio de atención telefónico call center?	6,4
¿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?	6,5

3. 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.

3.1. UNIVERSO DE LA ENCUESTA

El universo de la encuesta es de 35.413 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 los servicios de certificación 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.

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 2016 y cuyas preguntas se enumeran a continuación:

- a) ¿Qué valoración general le merece la utilización de nuestros servicios de certificación?
- b) ¿Qué valoración le merece la facilidad y rapidez de obtención del certificado?
- c) ¿Qué valoración le merece la facilidad del uso del certificado?
- d) Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención telefónico call center, ¿qué valoración le merece?
- e) Si usted ha utilizado nuestro servicio de atención a usuarios mediante correo electrónico, ¿qué valoración le merece?
- f) ¿Qué valoración le merece el contenido y distribución de nuestra actual página web?
- g) ¿Para cuántos servicios diferentes utiliza el certificado?
- h) ¿Dispone usted de un dispositivo criptográfico (tarjeta o token USB) como soporte seguro para el almacenamiento de sus certificados?
- i) ¿Dispone usted en su ordenador de un lector para tarjetas inteligentes?
- j) Disponiendo de DNLe (DNI electrónico) ¿seguiría o sigue utilizando el certificado de la FNMT?
- k) ¿Dispone de algún otro certificado de firma electrónica (que no sea el DNLe), además del certificado de la FNMT-RCM?
- l) ¿Utiliza Vd. dispositivos móviles para realizar trámites con identificación y/o firma electrónicas?
- m) Si le dieran la posibilidad de tener sus claves criptográficas en la nube (en un servidor central), ¿utilizaría este nuevo sistema?
- n) ¿En qué rango de edad se encuentra?
- o) ¿Qué tipo de certificado posee?

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 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.

3.5. NOVEDADES RESPECTO A ENCUESTAS DE AÑOS ANTERIORES

Se ha eliminado una pregunta destinada a conocer si el usuario disponía de DNI Electrónico.

4. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS FINALES

Sin más dilación, procedemos a reflejar los resultados obtenidos

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

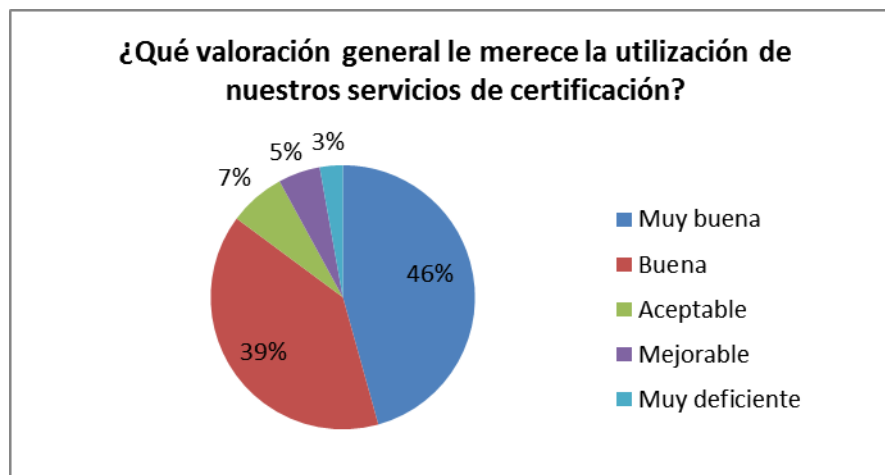
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	45,7%
Buena	39,5%
Aceptable	6,9%
Mejorable	5,1%
Muy deficiente	2,8%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	8

Gráfico:



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

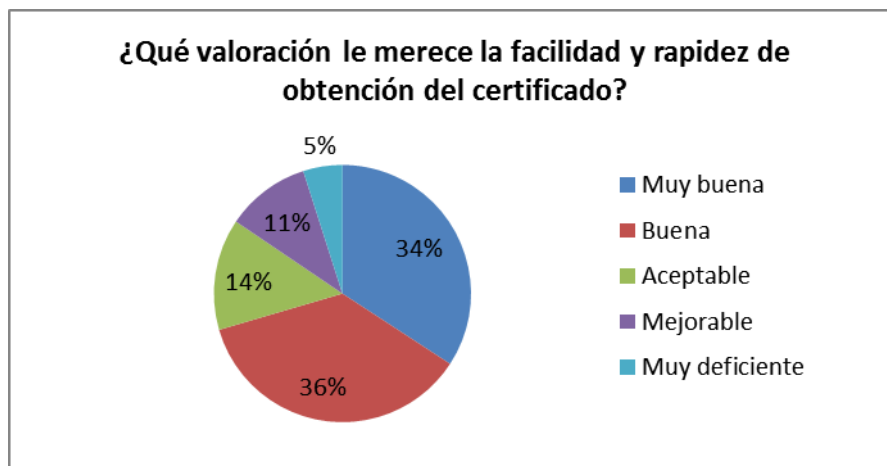
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	34,2%
Buena	36,2%
Aceptable	14,0%
Mejorable	10,6%
Muy deficiente	4,9%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	7,1

Gráfico:



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

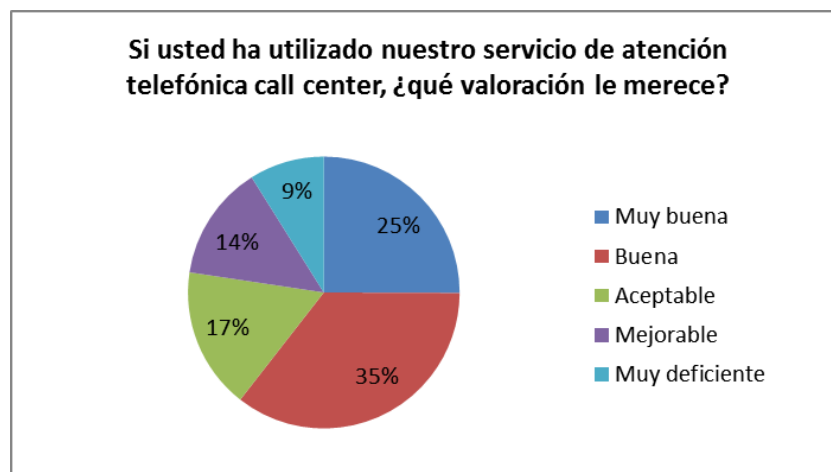
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	25,1%
Buena	35,5%
Aceptable	16,8%
Mejorable	13,7%
Muy deficiente	8,9%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	6,4

Gráfico:



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

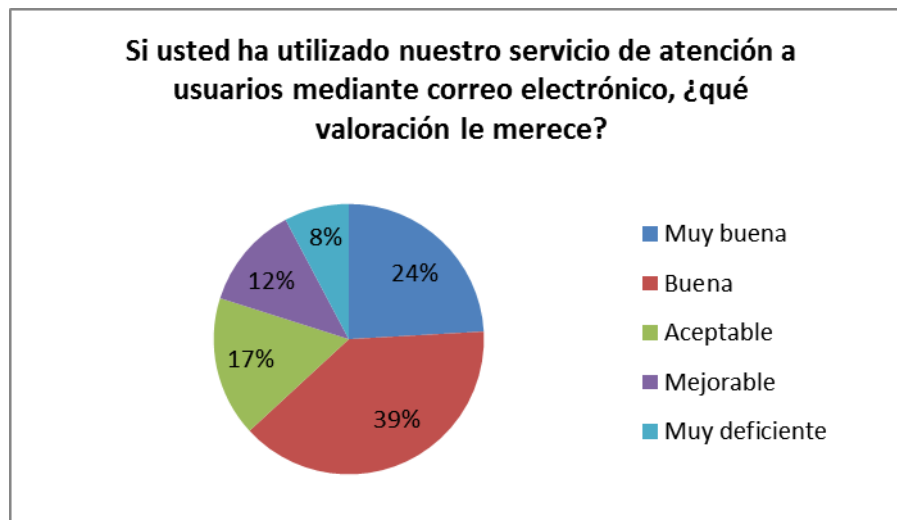
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	24,1%
Buena	39,0%
Aceptable	16,8%
Mejorable	12,3%
Muy deficiente	7,8%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	6,5

Gráfico:



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

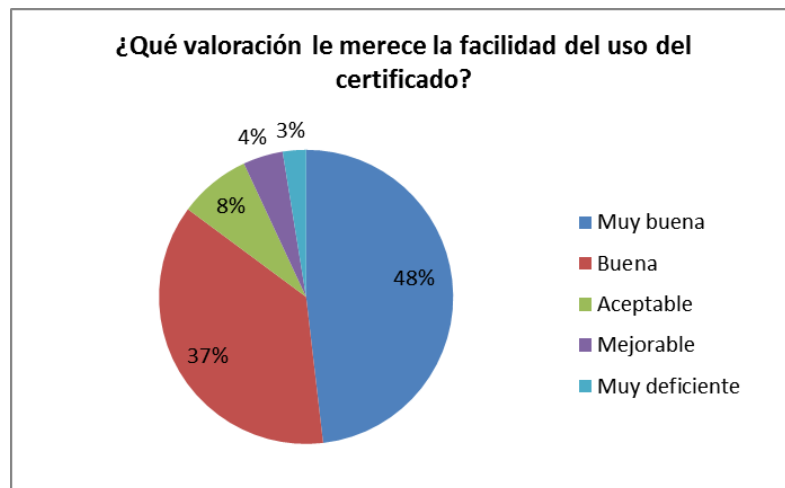
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	48,2%
Buena	37,0%
Aceptable	7,9%
Mejorable	4,4%
Muy deficiente	2,6%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	8,1

Gráfico:



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

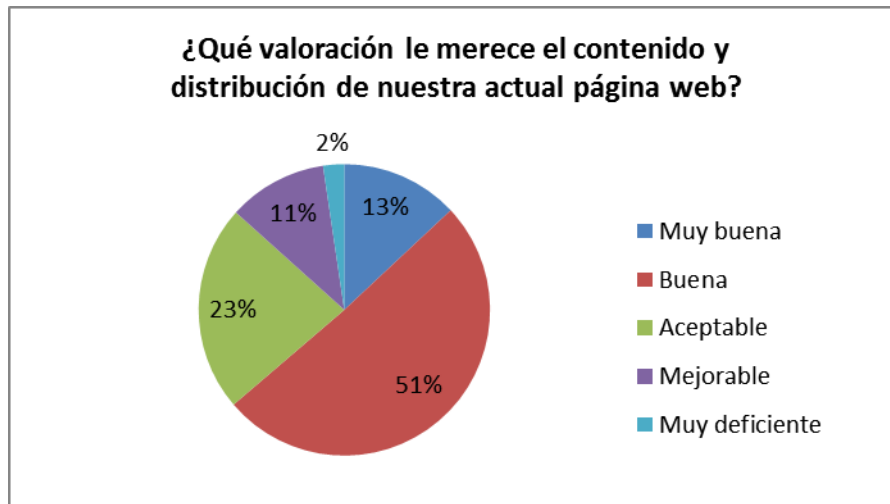
Valoración porcentual:

Valoración	2016
Muy Buena	13,0%
Buena	50,7%
Aceptable	22,9%
Mejorable	11,0%
Muy deficiente	2,3%

Media ponderada:

	2016
Media ponderada	6,5

Gráfico:

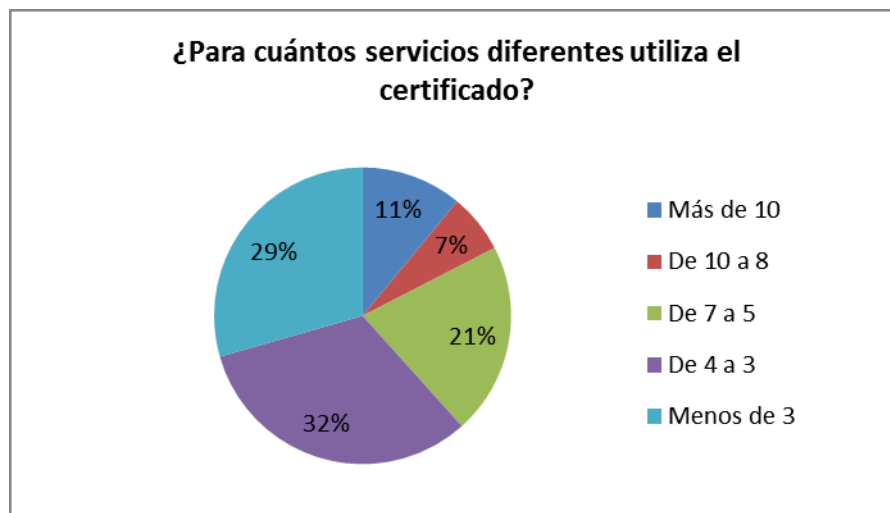


4.7. ¿PARA CUÁNTOS SERVICIOS DIFERENTES UTILIZA EL CERTIFICADO?

Resultados:

Valoración	2016
Más de 10	11,0%
De 10 a 8	6,5%
De 7 a 5	20,9%
De 4 a 3	32,2%
Menos de 3	29,4%

Gráfico:

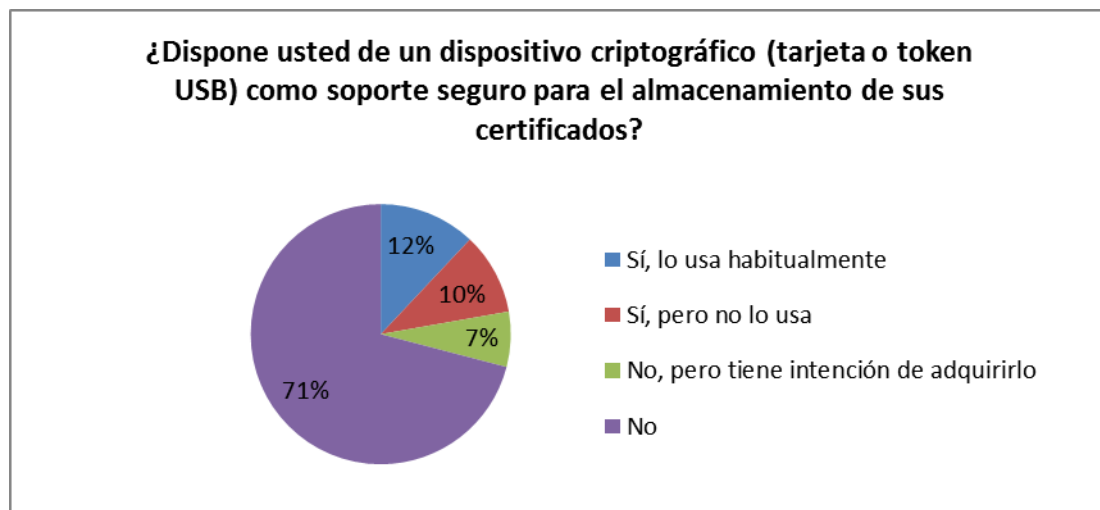


4.8. ¿DISPONE USTED DE UN DISPOSITIVO CRIPTOGRÁFICO (TARJETA O TOKEN USB) COMO SOPORTE SEGURO PARA EL ALMACENAMIENTO DE SUS CERTIFICADOS?

Resultados:

Valoración	2016
Sí, lo usa habitualmente	12,0%
Sí, pero no la usa	10,2%
No, pero tiene intención de adquirirlo	6,9%
No	70,9%

Gráfico:



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

Resultados:

Valoración	2016
Sí	28,6%
No	71,4%

Gráfico:

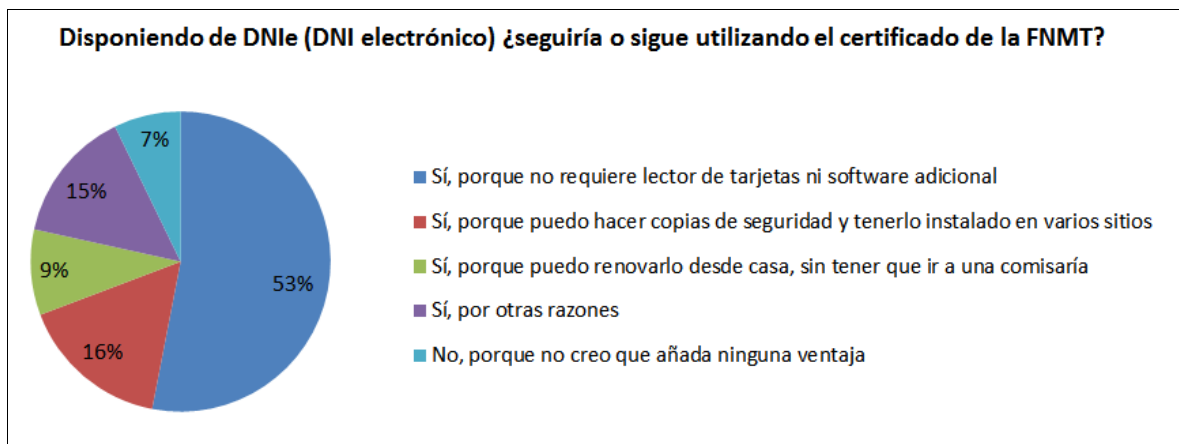


4.10. DISPONIENDO DE DNIE (DNI ELECTRÓNICO) ¿SEGUIRÍA O SIGUE UTILIZANDO EL CERTIFICADO DE LA FNMT?

Resultados:

Valoración	2016
Sí, porque no requiere lector de tarjetas ni software adicional	53,1%
Sí, porque puedo hacer copias de seguridad y tenerlo instalado en varios sitios	16,2%
Sí, porque puedo renovarlo desde casa sin tener que ir a una comisaría	9,2%
Sí, por otras razones	14,3%
No, porque no creo que añada ninguna ventaja	7,2%

Gráfico:

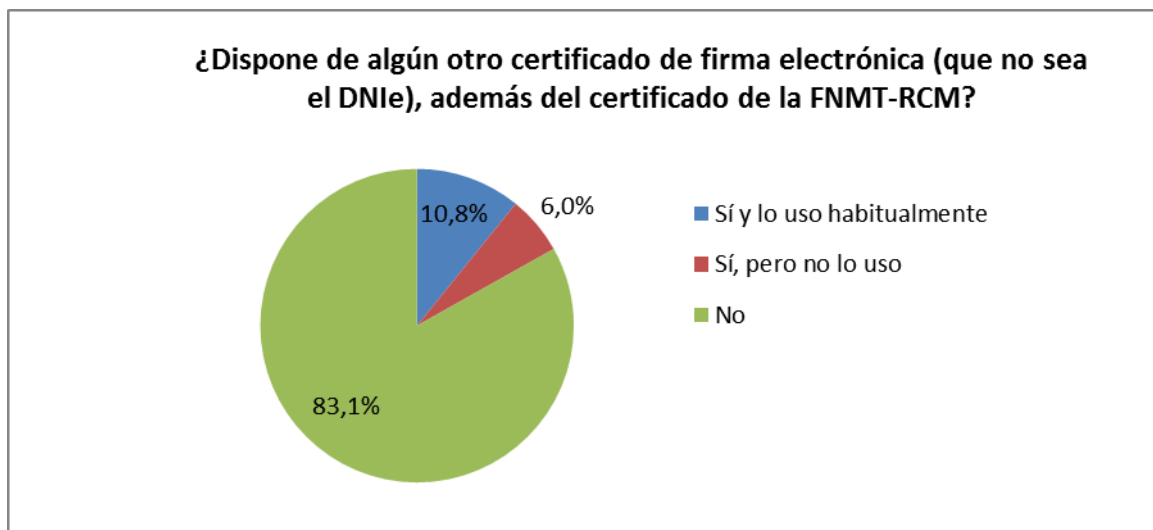


4.11. ¿DISPONE DE ALGÚN OTRO CERTIFICADO DE FIRMA ELECTRÓNICA (QUE NO SEA EL DNIe), ADEMÁS DEL CERTIFICADO DE LA FNMT-RCM?

Resultados:

Valoración	2016
Sí y lo uso habitualmente.	10,8%
Sí, pero no lo uso.	6,0%
No.	83,1%

Gráfico:

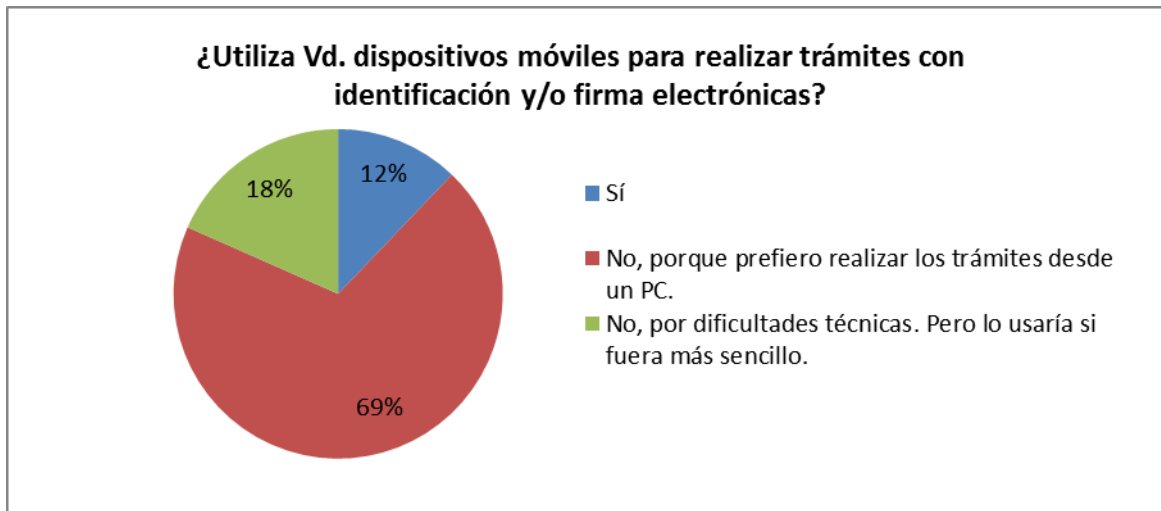


4.12. ¿UTILIZA VD. DISPOSITIVOS MÓVILES PARA REALIZAR TRÁMITES CON IDENTIFICACIÓN Y/O FIRMA ELECTRÓNICAS?

Resultados:

Valoración	2016
Sí	12,1%
No, porque prefiero realizar los trámites desde un PC.	69,5%
No, por dificultades técnicas. Pero lo usaría si fuera más sencillo.	18,4%

Gráfico:



4.13. SI LE DIERAN LA POSIBILIDAD DE TENER SUS CLAVES CRIPTOGRÁFICAS EN LA NUBE (EN UN SERVIDOR CENTRAL), ¿UTILIZARÍA ESTE NUEVO SISTEMA?

Resultados:

Valoración	2016
Sí, porque haría más fácil los procesos de firma electrónica.	24,2%
No, por falta de confianza. Prefiero tener las claves en mi poder.	52,3%
Dependería de qué organismo custodiara las claves.	23,5%

Gráfico:

