

**GUIA DE
PROCEDIMIENTOS**

**EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DEL
PROCESO DE
CERTIFICACIÓN DIGITAL**

RESOLUCIÓN SECRETARIAL N° 127 -2018-SGEN/RENIEC

GP-412-GRCD/002

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACION

N° PÁGINAS: 12

28 SET. 2018

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
 - II. ALCANCE
 - III. BASE LEGAL
 - IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS
 - V. DISPOSICIONES GENERALES
 - VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - VII. VIGENCIA
 - VIII. APROBACIÓN
 - IX. ANEXOS
- ANEXO N° 01: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (REP – PERSONA JURÍDICA)
- ANEXO N° 02: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (REP – PERSONA NATURAL)
- ANEXO N° 03: DIAGRAMA DE FLUJO
- ANEXO N° 04: CONTROL DE CAMBIOS



I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para obtener, a través de la aplicación de encuestas, información del usuario final (Persona Jurídica y Persona Natural), que permita evaluar la calidad y cuantificar periódicamente la percepción existente del servicio de Certificación Digital en base a los requisitos establecidos, a fin de que los resultados obtenidos sirvan de base para implementar permanentemente las acciones de mejora del servicio.

I. ALCANCE

La presente Guía de Procedimientos es administrada por la Gerencia de Registros de Certificación Digital y es de aplicación de la EREP – Persona Jurídica (Sub Gerencia de Registro Digital) y de la EREP – Persona Natural (Gerencia de Operaciones Registrales).

II. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, del 12 de julio de 1995, y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, del 28 de mayo del 2000, y sus modificatorias.
- 3.3 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril de 2006, y sus modificatorias.
- 3.4 Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales del 19 de julio de 2008, y sus modificatorias.
- 3.5 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, del 20 de marzo del 2017.
- 3.6 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, del 12 de agosto del 2015.
- 3.7 Resolución Jefatural N° 73-2016-JNAC/RENIEC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC, del 01 de junio del 2016, y su modificatoria.
- 3.8 Resolución Secretarial N° 55-2017/SGEN/RENIEC, que aprueba la Directiva DI-200-GPP/001 Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC – Sexta Versión, del 31 de mayo de 2017.
- 3.9 Norma Internacional ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 6º Edición, del 05 de octubre de 2015.
- 3.10 Norma Técnica Peruana NTP – ISO 2859-1 - Procedimientos de muestreo para la inspección por atributos, del 11 de enero del 2009.



- 3.11 Resolución Jefatural Nº 000015-2018-JNAC/RENIEC, que delega a la Secretaria General la facultad de aprobar documentos normativos, de fecha 07 de febrero del 2018.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 4.1 **EREP:** Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano. Cumple con las funciones y obligaciones de una Entidad de Registro o Verificación (ER) según lo indicado en el Reglamento de Firmas y Certificados Digitales.
- 4.2 **Requisitos:** Necesidad o expectativa establecida, implícita u obligatoria.
- 4.3 **Satisfacción del usuario:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido con las funciones del alcance de los servicios que se prestan en el proceso de Certificación Digital.
- 4.4 **Servicio:** Resultado de llevar a cabo una serie de actividades para satisfacer la necesidad del usuario.
- 4.5 **Usuario:** Organización o persona que recibe el producto y/o servicio.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 La Gerencia de Registros de Certificación Digital es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Guía de Procedimientos.
- 5.2 En el ámbito de la EREP – Persona Jurídica, se tiene las siguientes responsabilidades:
- 5.2.1 Operador de Registro Digital:
- Aplicar las encuestas de satisfacción del usuario (anexo 1), a quienes han efectuado el trámite de emisión, cancelación y/o la entrega de su Certificado Digital en la EREP - Persona Jurídica.
- 5.2.2 Responsable del Servicio al Cliente:
- Supervisar que los Operadores de Registro Digital cumplan con aplicar las Encuestas de Satisfacción del Usuario.
 - Reunir las encuestas de satisfacción del usuario y derivarlas al Analista Estadístico de la GRCD, en un plazo no mayor de 5 días hábiles del mes siguiente de su medición.
 - Apoyar en la formulación de propuestas de mejora, cuando el Coordinador General de Usabilidad y Entrenamiento lo requiera.
- 5.3 En el ámbito de la EREP – Persona Natural, se tiene las siguientes responsabilidades:



5.3.1 Operador de Registro Digital:

- Aplicar las encuestas de satisfacción del usuario (anexo 2), a quienes han efectuado el trámite de entrega o cancelación de su Certificado Digital en la EREP - Persona Natural.

5.3.2 Supervisor de Registro Digital EREP-PN-DNIe:

- Supervisar que los Operadores de Registro Digital cumplan con aplicar las Encuestas de Satisfacción del Usuario.
- Reunir las encuestas de satisfacción del usuario y derivarlas al Analista Estadístico de la GRCD, en un plazo no mayor de 5 días hábiles del mes siguiente de su medición,
- Apoyar en la formulación de propuestas de mejora, cuando el Coordinador General de Usabilidad y Entrenamiento lo requiera.

5.4 En el ámbito de la Gerencia de Registros de Certificación Digital, se tendrán las siguientes responsabilidades:

5.4.1 Analista Estadístico:

- Tabular la información de las encuestas de satisfacción del usuario y comunicar los resultados al Coordinador General de Usabilidad y Entrenamiento.

5.4.2 Coordinador General de Usabilidad y Entrenamiento:

- Analizar la información y proponer las oportunidades de mejora en coordinación con el Supervisor de Registro Digital EREP-PN-DNIe o Administrador de la Oficina EREP o el Responsable del Servicio al Cliente, según corresponda.
- Identificar en coordinación con el Supervisor de Registro Digital EREP-PN-DNIe o Administrador de la Oficina EREP o el Responsable del Servicio al Cliente las mejoras que puedan ser aplicables directamente, para ser comunicados a los responsables de los Sub Procesos, para su aprobación y posterior implementación.
- De no encontrarse dentro del alcance la aplicación o implementación de la mejora, deberá elevarse un informe al Dueño del Proceso para su remisión al equipo de Gestión de Calidad, para su evaluación.

5.5 El Equipo de Gestión de Calidad (EGC), tiene bajo su responsabilidad las siguientes tareas:

- Evaluar las oportunidades de mejora propuestas.
- Impulsar la implementación de acciones necesarias que se requieran tras un resultado insatisfactorio de las encuestas.



VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 El método establecido para medir el grado de satisfacción de los usuarios es la aplicación y análisis de encuestas, utilizando los siguientes formatos:

- “Encuesta de Satisfacción del Usuario (EREP – Persona Jurídica)”, ver Anexo N° 01.
- “Encuesta de Satisfacción del Usuario (EREP – Persona Natural)”, ver Anexo N° 02.

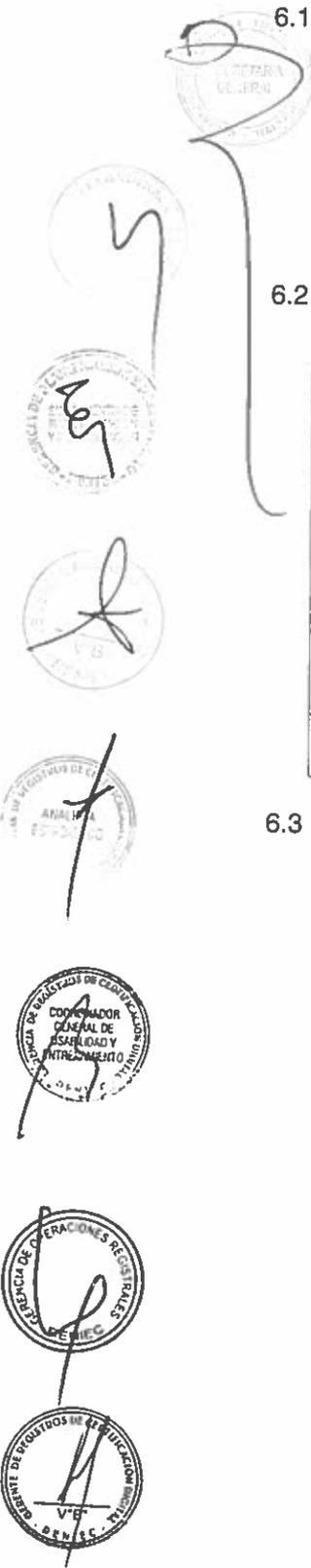
6.2 Dicha encuesta permitirá obtener información del usuario respecto al servicio que se le brinda, en cinco dimensiones:

	Dimensión	Descripción
1	Percepción física	Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.
2	Prestación de servicio	La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
3	Tiempos de respuesta	La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.
4	Seguridad	El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
5	Empatía	La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.

6.3 Estas encuestas se realizarán de forma presencial, al culminar la atención mediante un muestreo conforme a lo establecido en la “NTP ISO 2859-1” según la siguiente tabla:

Población Atendida por día	Tamaño Mínimo de la Muestra por día
2 a 8	2
9 a 15	3
16 a 25	5
26 a 50	8
51 a 90	13
91 a 150	20
151 a 280	32
281 a 500	50
501 a 1200	80

El Supervisor de Registro Digital EREP-PN-DNle o Responsable del Servicio al Cliente, será el responsable de verificar que se cumpla con el tamaño mínimo de muestra según corresponda.



6.5.6 La meta es mantener un 90% de efectividad en la satisfacción del cliente en Persona Jurídica y Persona Natural.

6.5.7 Estos resultados serán considerados como entradas para la revisión por la Dirección (Alta Gerencia) .

VII. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

VIII. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Secretarial.

IX. ANEXOS

Anexo N° 1 - Encuesta de satisfacción del usuario – Persona Jurídica (PJ)

Anexo N° 2 - Encuesta de satisfacción del usuario - Persona Natural (PN)

Anexo N° 3 - Diagrama de flujo



ANEXO N° 01

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – PERSONA JURÍDICA (PJ)

Encuesta de Satisfacción del Usuario – Persona Jurídica (PJ)



Fecha: _____ Oficina: _____

Instrucciones: Marque con una equis (X) su respuesta:

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
1	La infraestructura y los equipos informáticos utilizados permitieron que su atención se realice en forma cómoda y segura.					
2	El personal se muestra dispuesto a absolver sus dudas y ayudarlo durante su atención.					
3	Considera apropiado el tiempo de su atención.					
4	Le brindaron información clara y comprensible sobre los certificados digitales.					
5	La información brindada durante su atención fue de acuerdo a su necesidad.					
6	Le informaron sobre la confidencialidad de la clave de acceso a sus certificados digitales.		SI ()			NO ()
7	Le informó su institución en que servicios usará el certificado digital otorgado por RENIEC.		SI ()			NO ()

Le agradeceríamos nos pueda brindar alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio:

Opcional:

Nombres y Apellidos:

N° Celular:

Muchas Gracias.



ANEXO N° 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO-PERSONA NATURAL (PN)

Encuesta de Satisfacción del Usuario-Persona Natural (PN)



Fecha: _____ Oficina: _____

Instrucciones: Marque con una equis (X) su respuesta:

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
1	La infraestructura permitió que su atención se realice de forma cómoda y segura.					
2	El personal se muestra dispuesto a absolver sus dudas y ayudarlo durante su atención.					
3	Considera apropiado el tiempo de su atención.					
4	Le brindaron información clara y comprensible sobre los certificados digitales.					
5	La información brindada durante su atención fue comprensible y de acuerdo a su necesidad.					

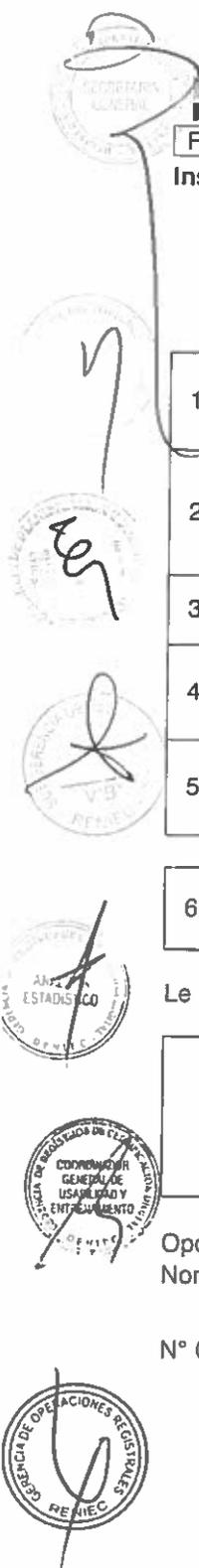
6	Le informaron sobre la confidencialidad de la clave de acceso a sus certificados digitales.	SI ()	NO ()
---	---------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------

Le agradeceríamos nos pueda brindar alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio:

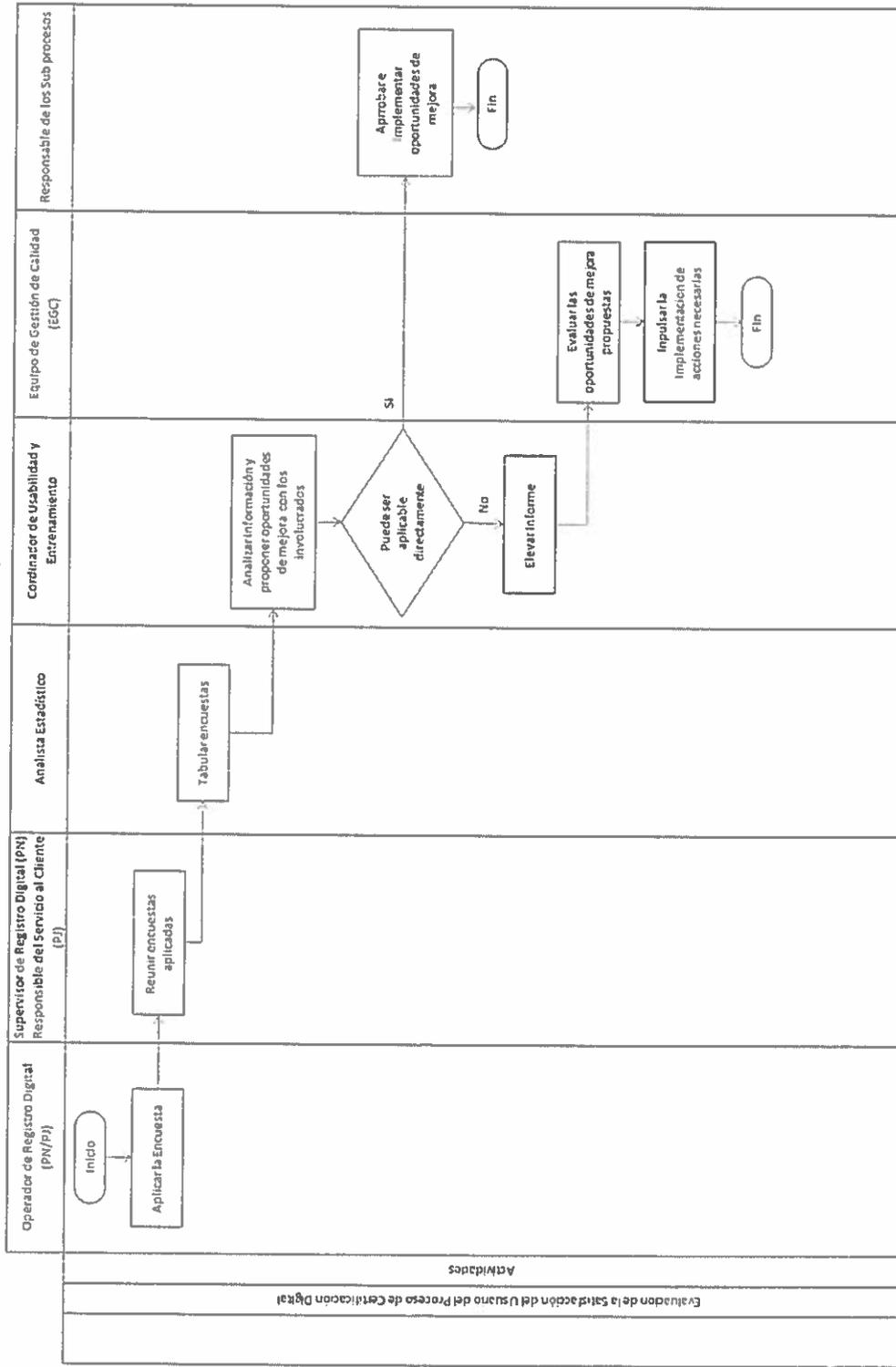
Opcional:
Nombres y Apellidos:

N° Celular:

Muchas Gracias.



ANEXO N° 03
DIAGRAMA DE FLUJO



ANEXO 4

CONTROL DE CAMBIOS

NUMERAL VIGENTE	NUMERAL MODIFICADO
I. Objetivo	I. Objetivo (modificado)
II. Alcance	II. Alcance (modificado)
III. Base Legal	III. Base Legal (modificado)
Numeral 3.1	Numeral 3.1 (modificado)
Numeral 3.2	Numeral 3.2 (modificado)
Numeral 3.3	Numeral 3.3 (modificado)
Numeral 3.4	Numeral 3.4 (modificado)
Numeral 3.5	Numeral 3.5 (modificado)
Numeral 3.6	Numeral 3.6 (modificado)
Numeral 3.7	Numeral 3.7 (modificado)
Numeral 3.8	Numeral 3.8 (modificado)
Numeral 3.9	Numeral 3.9 (modificado)
Numeral 3.10	Numeral 3.10 (modificado)
Numeral 3.11	Numeral 3.11 (modificado)
IV. Definición de términos	IV. Definición de términos
Numeral 4.1	Numeral 4.1
Numeral 4.2	Numeral 4.2
Numeral 4.3	Numeral 4.3
Numeral 4.4	Numeral 4.4
Numeral 4.5	Numeral 4.5
V. Disposiciones generales	V. Disposiciones generales
Numeral 5.1	Numeral 5.1 (modificado)
Numeral 5.2	Numeral 5.2 (modificado)
Numeral 5.3	Numeral 5.3 (modificado)
Numeral 5.4	Numeral 5.4 (modificado)
Numeral 5.5	Numeral 5.5 (modificado)
VI. Descripción del procedimiento	VII. Descripción del procedimiento
Numeral 6.1	Numeral 6.1
Numeral 6.2	Numeral 6.2 (modificado)
Numeral 6.3	Numeral 6.3
Numeral 6.4	Numeral 6.4
Numeral 6.5	Numeral 6.5 (modificado)
VIII. Vigencia	IX. Vigencia
X. Aprobación	XI. Aprobación
XII. Anexos	XIII. Anexos
Anexo 1	Anexo 1 (modificado)
Anexo 2	Anexo 2 (modificado)
Anexo 3	Anexo 3 (modificado)
Anexo 4	Anexo 4 (modificado)

