



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

Gerencia de Desarrollo y Negocios

Metodología

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR

Código: I1006

San Salvador, 20 de febrero de 2021



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS



CENTRO  
NACIONAL  
DE REGISTROS

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD			
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR			
<b>Código:</b>	11006	<b>Versión: # 5 Edición:</b> 15/04/2021	
<b>Elaboró:</b>	Vilma Haydee Mónico Vásquez Analista de Atención al usuario  Angélica María Pérez de Hernández Analista de Atención al usuario	<b>Firma:</b>	
<b>Aprobó:</b>	Caterina Francesca De Pilla Gerente de Desarrollo y Negocios	<b>Firma:</b>	
<b>Revisó:</b>	Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de la Calidad	<b>Firma:</b>	
<b>Elaborado el:</b> 22/02/2021	<b>Aprobado el:</b>	15/ 04 /2021	<b>Revisado el:</b> 15/04/2021



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b>	4
<b>2. Objetivo General</b>	5
<b>3. Alcance de las mediciones</b>	5
3.1 Medición de la satisfacción de los usuarios externos	5
3.2 Medición de la Satisfacción de los Proveedores	5
3.3 Medición de la satisfacción de los usuarios internos	5
<b>4. Métodos que se utilizarán para conocer el índice de satisfacción de los usuarios</b>	6
4.1 Encuestas de satisfacción del cliente	6
4.2 Modalidad de encuesta por Apps	6
4.3 Modalidad en página Web	7
4.4 Modalidad de Encuestas post-servicio. (Transaccional)	7
4.5 Encuestas vía email	7
4.6 Encuesta Telefónica	7
4.7 Encuesta presencial	7
<b>5. Período de mediciones</b>	7
<b>6. Fundamentos para realizar las mediciones internas y externas</b>	8
1. Generalidades de las mediciones	8
2. Variables	8
<b>7. Condiciones necesarias para realizar la recolección de la información de los usuarios externos</b>	13
<b>8. Determinación del tamaño de la muestra</b>	13
8.1 Población:	13
8.2 Muestras	14
8.3 Procesos misionales	14
8.4 Aplicando la fórmula a la población de usuarios por proceso misional	15
<b>10. Recursos para el desarrollo de las actividades:</b>	19



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## 1. Introducción

El Centro Nacional de Registros consciente del enfoque al cliente y de la importancia que tiene la opinión de los usuarios para la mejora continua de los servicios que brinda a través de los procesos institucionales, y con apego a los requisitos que establece el numeral 9.1.2, de la Norma Internacional ISO 9001:2015, ha definido la metodología para realizar las mediciones de la satisfacción de los usuarios internos y externos, a nivel nacional, la cual es denominada **“Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del CNR –documentada en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad en el apartado instructivos, con el código I1006”**.

La metodología proporciona las pautas para llevar a cabo las mediciones del índice de satisfacción de los usuarios internos y externos en el CNR, estableciendo las modalidades y las variables sujetas de la medición, el alcance, los métodos y las técnicas para la recolección de la información de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios contribuye a obtener los datos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos No. 1 **“Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades”** y No. 3 **“Volver más eficientes los procesos mediante la innovación constante”**, y los indicadores No. 1 **“Índice de satisfacción de los usuarios externos”** y No. 7 **“Índice de Satisfacción del Cliente Interno”** del PEI 2019-2024. Así mismo, se obtiene la realimentación de los usuarios respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, insumo fundamental para impulsar la mejora continua de los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## 2. Objetivo General

Contar con una guía que describa las pautas para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios internos, externos y proveedores, estableciendo los métodos y técnicas para la recolección de datos y así que permita conocer la percepción de los usuarios que reciben los servicios que proporciona el CNR, a fin de mejorar continuamente la calidad de los mismos.

## 3. Alcance de las mediciones

La medición de la satisfacción de los usuarios internos, externos y proveedores para los procesos misionales y de apoyo, según la programación de mediciones de satisfacción aprobada para cada año se encuentra documentada en el SGEC, específicamente en el Apéndice Ñ "*Programa Anual de Medición de la Satisfacción del Usuario*".

### 3.1 Medición de la satisfacción de los usuarios externos

- Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas en las 14 oficinas departamentales.
- Instituto Geográfico y del Catastro Nacional
  - Oficinas de Mantenimiento Catastral (OMC) en las 14 oficinas departamentales.
  - Comercialización, únicamente en la oficina de San Salvador.
- Registro de Comercio en 3 oficinas departamentales.
- Registro de la Propiedad Intelectual (San Salvador)
- Registro de Garantías Mobiliarias. (San Salvador)

### 3.2 Medición de la Satisfacción de los Proveedores

### 3.3 Medición de la satisfacción de los usuarios internos

- Direccionamiento Estratégico y de la Calidad
- Gestión de las Comunicaciones
- Gestión del Talento Humano
- Administración de Bienes Servicios y Suministros
- Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información
- Gestión de las Adquisiciones
- Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento
- Gestión Financiera



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

#### 4. Métodos que se utilizarán para conocer el índice de satisfacción de los usuarios

Para conocer el índice de Satisfacción de los usuarios, y su respectivo seguimiento a la meta establecida en los indicadores No. 1 para los procesos misionales y No. 5 para los internos de la institución. Se han considerado los siguientes métodos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

##### 4.1 Encuestas de satisfacción del cliente

La encuesta de satisfacción del cliente es el método estándar utilizado por más de 17 años en el CNR para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, anteriormente se realizaba únicamente a través de encuesta presencial y telefónica. A partir de este año se pretende ampliar los canales de medición, entre los que podemos mencionar los siguientes:

Canales	Modalidades
1. Sistema Android	Encuestas en Apps
2. Página Web	Encuesta en página Web
3. Encuestas vía email	Encuesta transaccional
4. Encuesta Telefónica	Encuesta de satisfacción del usuario
5. Recolección in situ	Presenciales (muestral)

##### 4.2 Modalidad de encuesta por Apps:

Con esta opción se pretende colocar una pestaña/icono en la App del CNR, con un máximo de dos a tres preguntas. (Actualmente válido para usuarios con teléfonos Android)

Este método permitirá conocer la opinión que tiene el usuario al momento que realice consultas o esté en contacto en línea con la institución. Las encuestas en Apps serán especialmente útiles para medir aspectos de satisfacción del cliente estándar, como los siguientes NPS (Medir la lealtad del Cliente) o CES (el esfuerzo que tuvo el usuario para invertir su tiempo en la solución de su problema o inquietud fuera resuelta), variables que veremos más adelante.



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

### 4.3 Modalidad en página Web

Con esta opción se pretende colocar una opción en la página Web un icono que se encuentre de manera permanente, donde el usuario tendrá la opción de responder la encuesta cuando lo estime conveniente.

### 4.4 Modalidad de Encuestas post-servicio. (Transaccional)

Este tipo de encuesta se enfocará en conocer la percepción de los usuarios en servicios específicos brindados y su característica será realizar una encuesta inmediatamente después de haber recibido el servicio. Se dirigirá a los servicios específicos.

Se podrá realizar bajo la modalidad de correo electrónico, teléfono, presencial con un link a la encuesta vía correo y WhatsApp.

### 4.5 Encuestas vía email.

Se solicitará acto seguido de la entrega del servicio, cuando la experiencia aún está vivida o reciente sobre la prestación de servicios.

Con este método se pretende obtener información más detallada sobre la satisfacción de los usuarios, será una herramienta que permitirá al usuario tomarse su tiempo para responder las preguntas.

### 4.6 Encuesta Telefónica

Este método de encuestas es para los usuarios que dejan sus datos de contacto y se les llamará para evaluar el servicio que recibieron.

### 4.7 Encuesta presencial

En las áreas de atención a todos aquellos usuarios que hayan finalizado sus trámites o servicios se les abordará para que completen una encuesta.

## 5. Período de mediciones

El período para la realización de las mediciones se establecerá en el Programa Anual de Medición de la Satisfacción del Usuario, disponible en la documentación del SGEC, en el apartado "Apéndice Ñ".



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## 6. Fundamentos para realizar las mediciones internas y externas

### 1. Generalidades de las mediciones

- Cumplir con lo establecido en el numeral 9.2.1 de la Norma Internacional ISO9001:2015 y responder a los objetivos estratégicos e indicadores del PEI 2019-2024, relacionados a la satisfacción de los usuarios internos y externos.
- Según la Norma ISO 9000:2015 se define Cliente: "Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella" (3.2.4). Para el caso del CNR se adopta el término "Usuario".

### 2. Variables

Las variables consideradas en la medición establecidas para el período 2019-2024, de forma estandarizada por modalidad para medir el grado de satisfacción de los usuarios, según su incidencia en la satisfacción, se definen a continuación:

#### A. Medición de la satisfacción con usuarios externos

Variable	Función de la Variable	Peso
1. Amabilidad y respeto	Trato en la atención recibida.	20%
2. Orientación	La orientación para obtener los servicios que brinda la Institución.	20%
3. Tiempo de espera para la atención	El tiempo que espero para ser atendido en ventanilla.	20%
4. Tiempo de resolución del trámite.	La eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	20%
5. Accesibilidad para ubicar las ventanillas	La apariencia física de las instalaciones.	10%
6. Protocolo de bioseguridad	Medidas de seguridad implementadas	10%
7. Percepción General sobre la satisfacción	Percepción general sobre la satisfacción de los usuarios.	----

Nota: En esta modalidad se podrán incluir otras preguntas, según las necesidades que se presenten.



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

## B. Medición de la satisfacción con usuarios externos Servicio modalidad en línea

Aplica para todos los procesos misionales que hayan brindado servicios en línea, a partir del año 2020.

Variable	Función de variable Aspecto a calificar	Peso
1. <b>Facilidad de acceso a los servicios en línea.</b>	Facilidad para ingresar a los servicios en línea a través del sitio web.	25%
2. <b>Facilidad de uso de los sistemas informáticos en línea.</b>	La facilidad para interactuar en los sistemas y realizarlos trámites en línea.	25%
3. <b>Tiempo de resolución del trámite.</b>	La eficiencia del proceso en relación a los trámites de solicitudes de servicios recibidas.	25%
4. <b>Medios de Comunicación</b>	Medios de Comunicación que utiliza el CNR	15
5. <b>Atención a consultas realizadas (telefónicas, redes sociales y vía correo electrónico)</b>	Capacidad para atender y solucionar las inquietudes recibida por medios digitales	10
6. <b>Percepción general sobre los servicios en línea</b>	Percepción general sobre la satisfacción de los usuarios.	----

Nota: En esta modalidad se podrán incluir otras preguntas, según las necesidades que se presenten.

El formato de encuestas incluye otras preguntas exploratorias o de diagnóstico, las cuales pueden ser utilizadas para complementar el análisis de los resultados, pero que no incidirán en el porcentaje de satisfacción en los procesos.



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

### C. Medición de la satisfacción con usuarios internos

Mediante un proceso de validación de las variables con las unidades de apoyo del CNR, se establecieron las variables contenidas en el siguiente cuadro.

Variable	Función de la Variable
1. Amabilidad y respeto	Trato en la atención recibida.
2. Orientación	La orientación para obtener los servicios que brinda el proceso.
3. Disposición del personal	Capacidad para atender y resolver las necesidades de los usuarios.
4. Tiempo de resolución	La eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.
5. Cumplimiento del servicio	Entrega de servicios conforme a lo requerido.
6. Asesorías brindadas	Capacidad del personal para asesorar en temas de calidad
7. Seguimiento de solicitudes	Seguimiento brindado a solicitudes de servicio o suministro
8. Funcionalidad de los sistemas informáticos (únicamente para la DTI)	Propósito o fin para el cual ha sido desarrollado e implementado.
9. Percepción general sobre la satisfacción	Percepción general sobre la satisfacción de los usuarios.

Para los procesos:

1. Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento,
2. Gestión de la Adquisiciones,
3. Gestión de las Comunicaciones
4. Direccionamiento Estratégico y de la Calidad

Se consideraron 4 preguntas con peso equitativo (25%). (Ver formatos de encuesta en la documentación del sistema)

Los procesos:

1. Gestión del Talento Humano
2. Gestión Financiera



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

Se han considerado 5 preguntas con peso equitativo (20%) (Ver formatos de encuesta en la documentación del Sistema)

1. Gestión de la Tecnología y Seguridad de la Información;
2. Administración de bienes servicios

Se han considerado 6 preguntas con peso equitativo (16.66%). (Ver formatos de encuesta en la documentación del sistema).

#### D. Redacción de las preguntas

- En la redacción de las preguntas de encuestas internas y externas se mantendrá la variable raíz por cada modalidad.
- Para las encuestas internas las preguntas serán formulada manteniendo la variable raíz, según la naturaleza de cada proceso.
- Se incorporan en los formatos de encuesta interna y externa el espacio para comentarios encaminados a la mejora de los servicios.
- Los formatos de encuestas, entran en vigencia a partir de la notificación que se realiza al momento de su publicación y son incorporadas en la documentación del SGEC.

#### E. Criterios para la medición externa

- Para el instituto Geográfico y del Catastro Nacional: se deberán enviar el listado de usuarios frecuentes de los últimos 6 meses, a la Gerencia de Negocios para cada medición programada con los siguientes datos:
  - ❖ Nombre del contacto (usuario)
  - ❖ Teléfono
  - ❖ Dirección de correo electrónico
  - ❖ Datos detallados por cada oficina departamental
- El Registro de Garantías Mobiliarias enviará a la Gerencia de Negocios para cada medición programada, un listado detallado de los usuarios especificando aquellos que realizan trámites en línea y los que realizan de forma presencial.
- Se utilizará el tipo de muestreo aleatorio Simple (se refiere a que todos los usuarios del universo tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra).



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

- El método de recolección de datos será a través del levantamiento de información presencial, telefónica y por medios electrónicos.

#### F. Criterios medición interna:

- Se denominará usuarios internos a los empleados del CNR que solicitan autorizaciones de solicitudes o hacen uso de un producto o servicio.
- La administración de la boleta de encuesta será enviada a través de correo electrónico, con un enlace en el cual se invite al completado de la misma.
- La boleta de encuesta será distribuida al listado de usuarios proporcionado por los comisionados de los procesos sujetos de medición.
- No podrán participar en el llenado de la boleta aquellos empleados que pertenezcan a los procesos que se estén evaluando.
- La medición del índice de satisfacción de los usuarios internos, se realizará semestralmente para cada proceso que se encuentra dentro del alcance del SGEN.
- Previo a las mediciones se comunicará mediante el BOLETÍN INFÓRMATE los períodos en que se realizará cada una de las mediciones.

#### G. Resultados de las mediciones

- Los resultados de la medición de la satisfacción de usuarios externos, se publicaran al completar la muestra por cada oficina y proceso.
- En los procesos misionales Registro Inmobiliario, Registro Mercantil y Generación de Registros Geográficos el resultado final se obtendrá al completar la muestra en las 14 oficinas departamentales.
- Los resultados de las medición de la satisfacción de los usuarios internos serán publicados 10 días hábiles después de finalizada la medición.
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción interna y externa se presentarán con datos porcentuales, utilizando dos decimales.
- Se realizará un informe de los resultados dos veces al año a la Administración Superior.
- Se compartirán resultados relevantes a todo el personal del CNR por los canales definidos.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## 7. Condiciones necesarias para realizar la recolección de la información de los usuarios externos.

- Los Jefes Registradores, Catastrales y Administrativos de las oficinas departamentales del CNR, serán los responsables de brindar la colaboración administrativa y logística al personal que realizará el levantamiento de la información.
- En aquellos casos en donde aplique mediciones vía telefónica, se solicitará a la Dirección de Desarrollo Humano y Administración la ampliación en el tiempo de llamadas en las extensiones telefónicas del personal designado.
- La recolección de datos presencial y telefónica se realizará durante los horarios de atención al público, en el período necesario para completar la muestra.
- La medición de la satisfacción a los usuarios externos podrá ser reprogramada en aquellos casos extremos o de fuerza mayor que afecten el traslado y pongan en riesgo la seguridad del personal que realiza esta actividad.

## 8. Determinación del tamaño de la muestra

### 8.1 Población:

La población está constituida por los usuarios que demandan servicios en cada uno de los procesos del CNR, en modalidad presencial y en línea.

Para estimar la población será necesario contar con información de los servicios que han sido demandados por los usuarios en cada proceso, durante un período determinado. La información de los servicios, se solicita al proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.

A partir de la información de los servicios se procede a unificar los usuarios por mes, para el período determinado, de cada proceso y con ello se establece la población.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

## 8.2 Muestras

Los tamaños muestrales de los procesos misionales, se estimarán tomando en cuenta los criterios que se detallan a continuación:

- **Población o universo:** Es el conjunto total de individuos que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado. El universo puede ser finito o infinito, se considera finito cuando el número de elementos que lo constituyen es menor de 500,000 e infinito cuando es mayor.
- **Muestra:** Es una parte del universo que debe representar los mismos fenómenos que ocurren en este.

Para que la muestra alcance los objetivos preestablecidos debe reunir las siguientes características: Ser representativa, suficiente, confiable, de bajo costo, menor tiempo, y fácil control.

Existen diversas fórmulas estadísticas para calcular el tamaño de la muestra el uso de estas depende de la características de la investigación y de la población. En esta investigación se utilizan dos tipos de muestreo: Aleatorio simple y muestreo estratificado.

## 8.3 Procesos misionales

La muestra se estimará por cada proceso misional, por cada oficina departamental una vez cada cinco años y cuando sea necesario previo a cada período de medición se actualizará la población y la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra por proceso, se toma como base la población estimada, y se aplica la fórmula estadística para poblaciones finitas <sup>1</sup>

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{\sigma^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

---

<sup>1</sup>Fuente: Laura Fischer de la Vega. Introducción a la investigación de Mercados, nov.1996 México.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR	
Código: I1006	Formato: F0003-4

**En donde:**

- $\sigma$  = Nivel de confianza.
- N = Universo o población.
- P = Probabilidad a favor.
- Q = Probabilidad en contra.
- e = Error de estimación (precisión en los resultados).
- n = Número de elementos (tamaño de la muestra).

### 8.4 Aplicando la fórmula a la población de usuarios por proceso misional

Con un nivel de confianza del 95% y la probabilidad a favor del 50% y probabilidad en contra del 50%, margen de error de 0.05%, la muestra establecida por cada uno de los procesos misionales para el quinquenio 2019-2024, se detalla en los cuadros siguientes:

**A. Proceso Registro de Garantías Mobiliarias.**

El tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios, que se unifican por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.

No.	Procesos misional Registro de Garantías Mobiliarias	Población	% participación	Muestra
1	Oficina de San Salvador	57	100	50

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019.

**B. Proceso Registro de la Propiedad Intelectual,**

El tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios de cada subproceso que se unifican por mes, en un período de seis meses. Sumando posteriormente los datos de población de los tres subprocesos (marcas, patentes y derechos de autor), considerando que no son los mismos usuarios en cada uno de ellos. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

No.	Procesos: Registro de la Propiedad Intelectual	Población	% participación	Muestra
1	Oficina de San Salvador	177	100	121

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019

### C. Proceso Registro Mercantil,

Se considera que un mismo usuario hace uso de los tres subprocesos (matrículas, balances y documentos mercantiles), el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios del proceso, se unifican por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina departamental, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.

No.	Procesos: Registro Mercantil	Población	% participación	Muestra
				330
1	Oficina de San Salvador	1,995	84	279
2	Oficina de San Miguel	229	10	32
3	Oficina de Santa Ana	139	6	19
		2,363	100	330

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019.

### D. Proceso Registro Inmobiliario

El tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios del proceso en las 14 oficinas departamentales, se unifican por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
Código: I1006	Formato: F0003-4

No.	Procesos: Registro Inmobiliario	Población	% participación	Muestra
				368
1	Oficina de Ahuachapán	1,216	14	50
2	Oficina de Santa Ana	751	8	31
3	Oficina de Sonsonate	523	6	22
4	Oficina de Chalatenango	303	3	13
5	Oficina de La Libertad	1,035	12	43
6	Oficina de San Salvador	1,945	22	81
7	Oficina de Cuscatlán	278	3	11
8	Oficina de La Paz	525	6	22
9	Oficina de Cabañas	234	3	10
10	Oficina de San Vicente	388	4	16
11	Oficina de Usulután	516	6	21
12	Oficina de San Miguel	680	8	28
13	Oficina de Morazán	203	2	8
14	Oficina de La Unión	287	3	12
		8,882	100	368

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019

#### E. Proceso Generación de Registros Geográficos.

El tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios del proceso en las 14 oficinas departamentales, se unifican por mes, en un periodo de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.

Procesos Generación de Registros Geográficos	Población	Muestra
Oficinas de Mantenimiento Catastral OMC	2,601	3,335
Comercialización	80	66

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
Código: I1006	Formato: F0003-4

No.	Fase Generación de Registros Geográficos	Población	% participación	Muestra
				335
1	Oficina de Ahuachapán	133	5	17
2	Oficina de Santa Ana	179	7	23
3	Oficina de Sonsonate	260	10	33
4	Oficina de Chalatenango	144	6	19
5	Oficina de La Libertad	351	13	45
6	Oficina de San Salvador	279	11	36
7	Oficina de Cuscatlán	150	6	19
8	Oficina de La Paz	234	9	30
9	Oficina de Cabañas	108	4	14
10	Oficina de San Vicente	124	5	16
11	Oficina de Usulután	128	5	16
12	Oficina de San Miguel	215	8	28
13	Oficina de Morazán	142	5	18
14	Oficina de La Unión	155	6	20
	<b>Total de muestra</b>	<b>2,601</b>	<b>100</b>	<b>335</b>

Fuente: Datos proporcionados por el Proceso Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información, abril a septiembre de 2019

### Consideraciones adicionales:

- En las oficinas en dónde la muestra estimada es menor de 15 usuarios, se podrá ampliar el número de entrevistas para lograr mayor representatividad.

### 9. Procesos estratégicos y de apoyo sujetos de medición

Para las mediciones de los usuarios internos, cada Comisionado de la Calidad enviará a la Gerencia de Desarrollo y Negocios el listado de usuarios que han solicitado los servicios en los últimos seis meses, previos a efectuarse la medición. La encuesta será dirigida a todos los usuarios de cada uno de los listados.



<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	
Nombre del documento: <b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL CNR</b>	
<b>Código:</b> I1006	<b>Formato:</b> F0003-4

## 10. Recursos para el desarrollo de las actividades:

El personal de la Gerencia de Desarrollo y Negocios, será el responsable de realizar las mediciones de la satisfacción de los usuarios internos y externos ejecutará las siguientes actividades:

- ❖ Completado de las encuestas en diferentes medios de recepción (Apps, Correo electrónico y telefónicas).
- ❖ Análisis de datos.
- ❖ La interpretación de resultados.
- ❖ Elaboración del informe consolidado.
- ❖ Publicación de los resultados respectivos de cada proceso.

Recursos necesarios para realizar las mediciones de la satisfacción (externas) serán los siguientes:

- ❖ Apoyo de la DTI para crear accesos (diseños de encuesta en la WEB e Intranet)
- ❖ Recursos informáticos: acceso a Intranet e Internet.
- ❖ Programadores de la Dirección de Tecnología de la Información (para configurar encuestas en sistemas, generar datos).
- ❖ Bases de datos para almacenamiento de los datos, según lo estime conveniente el proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.
- ❖ Servicios Generales, Permisos para ampliación de tiempos para llamadas telefónicas
- ❖ Gerencia de Comunicaciones, solicitar accesos y producción en la página web e intranet.