

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo General.....	2
3.	Alcance de las mediciones .....	3
4.	Métodos utilizados para conocer el índice de satisfacción de los usuarios	4
5.	Período de mediciones .....	5
6.	Fundamentos para realizar las mediciones internas y externas .....	5
a.	Generalidades de las mediciones .....	5
7.	Variables .....	5
a.	Redacción de las preguntas .....	7
b.	Criterios medición externa.....	7
c.	Criterios medición interna .....	8
d.	Resultados de las mediciones.....	8
8.	Condiciones necesarias para realizarla recolección de la información de los usuarios externos. ....	9
9.	Determinación del tamaño de la muestra.....	9
8.1	Población: .....	9
8.2	Muestras.....	10
8.3	Determinación de muestras Procesos misionales y de apoyo.....	10
8.4	Aplicando datos y sustituyendo en la fórmula:.....	11
10.	Recursos para el desarrollo de las actividades: .....	16
11.	Aprobaciones .....	17

ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## 1. Introducción

El Centro Nacional de Registros con una visión estratégica encaminada a mejorar la atención a los usuarios y conscientes de la importancia que tiene la opinión de los usuarios para la mejora continua de los servicios que brinda a través de los procesos misionales, y en atención 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 presente 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" e indicadores No. 3: "Índice de satisfacción de los usuarios externos" e No. 7 "Índice de satisfacción de 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.

## 2. Objetivo General

Contar con una guía que describa las pautas para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos, estableciendo los métodos y técnicas para la recolección de datos 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.

 <b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

### 3. Alcance de las mediciones

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

Actividad	Alcance	Frecuencia
Medición de la satisfacción de usuarios externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro Inmobiliario, 14 oficinas.</li> <li>- Generación de Registros Geográficos, 14 oficinas (OMC y Comercialización).</li> <li>- Registro Mercantil, 3 oficinas departamentales.</li> <li>- Registro de Propiedad Intelectual- Oficina San Salvador.</li> <li>- Registro de Garantías Mobiliarias – Oficina San Salvador.</li> </ul>	2 veces al año
Medición de la satisfacción a los usuarios internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento Estratégico y de la Calidad.</li> <li>- Gestión del Talento Humano.</li> <li>- Gestión Financiera.</li> <li>- Gestión de las Comunicaciones.</li> <li>- Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento.</li> <li>- Gestión de las Adquisiciones.</li> <li>- Administración Bienes, Servicios y Suministros.</li> <li>- Gestión de Tecnología y seguridad de la información.</li> </ul>	2 veces al año
Medición de la Satisfacción de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores del CNR</li> </ul>	1 vez al año
Medición sobre el índice de conocimiento de Marca Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios de los procesos misionales del CNR</li> </ul>	1 vez al año
Medición de la satisfacción del usuario interno Unidad de Seguridad Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleados del CNR</li> </ul>	1 vez al año

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

#### 4. Métodos utilizados 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 objetivos estratégicos, se utiliza el método cuantitativo, con la herramienta de encuestas.

La forma de realizar la encuesta han sido las siguientes;

- **Presenciales**, las cuales se realizan en las áreas de atención a los usuarios abordando al cliente para el cuestionario diseñado y aprobado en el SGEN.
- **Telefónicas**; Este tipo de encuestas está dirigida a todos aquellos usuarios que dejan sus datos de contacto y se les llamará para evaluar el servicio que recibieron.
- **Vía correo electrónico**: con este tipo de encuesta 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.

Se podrán emplear otros canales de medición, entre ellos los siguientes:

- a) Encuesta a través de código QR
  - b) Encuestas post-servicio o transaccionales (mediante llamadas o mensajes de texto)
- **Encuesta a través de código QR**; El código QR se direccionará para evaluar el servicio recibido por el proceso misional en este caso se coloca la imagen del código QR en la ventanilla de cada empleado del CNR.
  - **Encuestas post-servicio**. Este tipo de encuesta se enfocará en conocer la percepción de los usuarios en servicios específicos brindados en línea y su característica, se dirigirá al servicio que acaba de recibir. Se solicitará acto seguido de la entrega del servicio, cuando la experiencia aún está vivida o reciente sobre la prestación de servicios. Se podrá realizar bajo la modalidad de correo electrónico con un link a la encuesta, o vía chat o también vía telefónica.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b></p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código:</b> I1006	<b>Versión:</b> 6	<b>Edición:</b> 22/04/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## 5. Período de mediciones

El período para la realización de las mediciones será establecido en el Programa anual de Medición de la Satisfacción del Usuario internos, externo y Proveedores, disponible en la documentación del SGEC con el código No. A087.

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

### a. 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".

## 7. 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:

- Usuarios externos

Variable	Aspecto a calificar	Peso
1. Amabilidad y respeto	Atención recibida.	25%
2. Orientación	Asesoría recibida para obtener los servicios que brinda la Institución.	25%
3. Tiempo de espera para la atención	El tiempo que espero para ser atendido en ventanilla	25%
4. Tiempo de resolución del trámite.	La eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	25%

Nota: En esta modalidad se podrán incluir otras variables o preguntas, según las necesidades que se presenten en la Institución.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b> <b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	<b>Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos</b>		

- Usuarios externos Servicio modalidad en línea- Aplica para el proceso Registro de Garantías Mobiliarias,

Variable	Operación a realización de variable Aspecto a calificar	Peso
1. Amabilidad y respeto del personal	.Atención recibida, trato en la atención recibida en la fase correspondiente al despacho de documento.	25%
2. Facilidad de acceso a los servicios en línea.	Facilidad para ingresar a los servicios en línea a través del sitio web.	25%
3. Facilidad de uso de los sistemas informáticos en línea.	La facilidad para interactuar en los sistemas y realizarlos trámites en línea.	25%
4. Tiempo de resolución del trámite.	La eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	25%

Nota: En esta modalidad se podrán incluir otras variables o preguntas, según las necesidades que se presenten en la Institución.

La boleta de encuestas puede incluir otras preguntas exploratorias o de diagnóstico, para complementar el análisis de los resultados, pero que no incidirán en el porcentaje de satisfacción en los procesos.

- Medición de la satisfacción con usuarios internos  
Las variables raíz que se utilizarán para las encuestas de los procesos internos son las que se detallan a continuación:

Variable	Operación a realización de variable Aspecto a calificar	Peso
1. Amabilidad y respeto	Trato en la atención recibida.	20%
2. Orientación	La orientación para obtener los servicios que brinda el proceso.	20%
3. Disposición del personal	Capacidad para atender y resolver las necesidades de los usuarios.	20%
4. Tiempo de resolución	La eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	20%
5. Cumplimiento del servicio	Entrega de servicios conforme a lo requerido.	20%
6. Seguimiento brindado a las solicitudes	Seguimiento a las solicitudes requeridas	
7. Funcionalidad de los sistemas informáticos (únicamente para la DTI)	Propósito o fin para el cual ha sido desarrollado e implementado.	
8. Percepción general sobre la satisfacción	Percepción general sobre la satisfacción de los usuarios.	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

**Nota:** El peso para las preguntas del proceso de Gestión de la Tecnología y Seguridad de la Información se determinará con base a 6 preguntas con peso equitativo por pregunta de 16.66%.

Para el proceso de Gestión del Talento humano se han diseñado encuestas por cada una de las fases, en total serán 5 formatos de encuesta para evaluar el proceso y servicios (9) cada una con pesos diferentes se realizará, con peso equitativo para cada pregunta evaluada del 20%

**a. 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 formuladas manteniendo la variable raíz, según la naturaleza de cada proceso.
- Se incorporan en las boletas de encuesta interna y externa el espacio para comentarios encaminados a la mejora de los servicios.
- Las boletas 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.

**b. Criterios medición externa**

- a) Se realizará sissor a la DTI, solicitando a los soportes informáticos de cada proceso misional, enviará un listado de usuarios frecuentes de los últimos 6 meses, a la Gerencia de Negocios y Atención al Cliente, para cada medición programada con los siguientes datos:
- Nombre del contacto (usuario)
  - Teléfono, celular o fijo
  - Dirección de correo electrónico,
  - Servicio solicitados
  - Fecha de visita reciente
  - Los datos deberán ser detallados por cada oficina departamental de los procesos evaluados
- b) 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.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

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

**c. Criterios medición interna**

- Para los procesos internos se realizará un censo y será con base al listado de usuarios que han requerido los servicios durante los últimos 6 meses.
- 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. A los 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 SGEC.

**d. Resultados de las mediciones**

- Los resultados de las mediciones externas se publicarán en el Sistema de Medición de la Satisfacción del Cliente –SIMESAC, una vez completada la muestra de cada 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 mediciones interna serán publicados en el sistema informático posterior a la finalización de la medición de cada proceso de apoyo.
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción interna y externa se presentarán con datos porcentuales, utilizando dos decimales.
- Se realizará un informe general de los resultados obtenidos a la Administración Superior.
- Se compartirán resultados relevantes a todo el personal del CNR por los canales definidos.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b></p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## 8. Condiciones necesarias para realizarla recolección de la información de los usuarios externos.

- Los Registradores Jefes, Jefes de OMC y Jefes 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. Asimismo, no deberán ejercer presión sobre el personal, que pueda afectar el proceso de levantamiento de datos.
- 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 externos o de fuerza mayor que afecten el traslado y pongan en riesgo la seguridad del personal que realiza esta actividad. (diferente tamaño de texto)

## 9. 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.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## 8.2 Muestras

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

### a. Marco Teórico

- **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 Determinación de muestras Procesos misionales y de apoyo

La muestra se estimará por cada proceso misional, 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>

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

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

La fórmula utilizada es la siguiente:

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

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 datos y sustituyendo en la fórmula:*

Fórmula	Datos	Concepto
$\sigma$	95%	Nivel de confianza.
N	Datos de demanda/población para cada proceso	Universo o población
P*	50%	Probabilidad a favor
Q*	50%	Probabilidad en contra.
e**	0.05% hasta un máximo de 0.10%	Error de estimación (precisión en los resultados).
n	Será el número de encuestas a realizar	Número de elementos (tamaño de la muestra).

- \*Para los procesos de apoyo de determinar la probabilidad a favor será el porcentaje de satisfacción obtenido en la medición del año anterior y la probabilidad en contra la resta de la probabilidad a favor.
- \*\* El error de estimación será de 0.05 hasta un máximo de 0.10%

La muestra establecida por cada uno de los procesos misionales para el quinquenio 2019-2024, se detalla para cada proceso misional en los cuadros siguientes:

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

- a) **Registro de Garantías Mobiliarias**, el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios, que se unifican<sup>2</sup> 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.	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) **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.

No.	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) **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.

<sup>2</sup>**Unificar:** Se considera que si un usuario presenta más de un servicio en el proceso, solamente es contabilizado una vez en el mes en estudio.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

No.	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
		<b>2,363</b>	<b>100</b>	<b>330</b>

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

- d) **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.

No.	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
		<b>8,882</b>	<b>100</b>	<b>368</b>

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		<b>Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos</b>		

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

- e) **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 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.

Procesos Generación de Registros Geográficos	Población	Muestra
Fase Generación de Registros Geográficos	2,601	3,335
Fase Generación de Registros Cartográficos	80	66

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

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
	Total de muestra	2,601	100	335

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

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

Consideraciones adicionales:

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

### 8.5 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 Negocios y Atención al Usuario, el listado de usuarios que han requerido 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.

#### Muestra para los procesos de apoyo

No.	Proceso	Población	Muestra
1	Direccionamiento Estratégico y de la Calidad	Será el listado de usuarios que remitan los procesos	Se determinará con la formula y se colocará en la ficha técnica del informe.
2	Gestión del Talento Humano		
3	Gestión Financiera		
4	Gestión de las Comunicaciones		
5	Gestión de la Infraestructura y su Equipamiento		
6	Gestión de las Adquisiciones		
7	Administración Bienes, Servicios y Suministros		
8	Gestión de Tecnología y seguridad de la información		

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código:</b> I1006	<b>Versión:</b> 6	<b>Edición:</b> 22/04/2022
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

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

- a. El personal de la Gerencia de Negocios y Atención al Usuario, 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 (Presencial, Correo electrónico y telefónicas).
  - Análisis de datos.
  - La interpretación de resultados.
  - Elaboración del informe consolidado.
  - Publicación de los resultados respectivos de cada proceso.
  
- b. Otros: Los recursos necesarios para realizar las mediciones de la satisfacción (externas) serán los siguientes:
  - Apoyo de la DTI para crear accesos
  - 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.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 6</b>	<b>Edición: 22/04/2022</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los usuarios internos y externos		

## 11. Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Caterina Francesca De Pilla Gerente de Negocios y atención al usuario	Abril /2022	
Revisó:	Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de La Calidad	Abril /2022	
Aprobó:	Lic. Cesar Alberto Arriola Flores Director de innovación y proyectos estratégicos	Abril /2022	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**