



Devolvemos vida al planeta

**Metodología para la Aplicación del
Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS)
de Servicios Digitales
Metodología**

Código : S3.1.M2
Versión : 00
Fecha : 05/12/2025

Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales

Versión	Fecha	Control de Cambios
00	05/12/2025	• Versión inicial.

Áreas Responsables	Nombre y cargo
Elaborado: Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones	Henry Tornero Especialista de Sistemas de Información Erik Prado Especialista de Redes y Comunicaciones
Revisado: Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones	Moisés Palomino Jefe del Departamento de Tecnología de Información y Comunicaciones
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista en Calidad y Mejora de Procesos Miguel Tito Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Aprobado: Gerencia de Administración y Finanzas	Julio Temple Gerente de Administración y Finanzas

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Devolvemos vida al planeta

Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales Metodología

Código : S3.1.M2

Versión : 00

Fecha : 05/12/2025

INDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
IV. VIGENCIA.....	3
V. CONTENIDO	3
1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES	3
2. DISPOSICIONES GENERALES	4
3. FASES DE LA METODOLOGÍA.....	4
4. ALCANCES FUNCIONALES DE LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	5
5. REGISTROS / ANEXOS.....	6

	Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales Metodología	Código : S3.1.M2 Versión : 00 Fecha : 05/12/2025
---	--	--

I. OBJETIVO

Evaluar de manera sistemática y continua la experiencia y satisfacción de los usuarios internos de la empresa Activos Mineros SAC (en adelante AMSAC) respecto a los servicios digitales provistos por el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, utilizando el modelo Net Promoter Score (NPS) como herramienta para medir satisfacción, lealtad y oportunidades de mejora.

II. ALCANCE

Aplica a los servicios digitales ofrecidos a usuarios internos (correo, intranet, sistemas de gestión, soporte técnico, aplicaciones colaborativas, etc.) en todas las áreas de AMSAC. Incluye la medición en eventos clave como implementaciones, actualizaciones, soporte, capacitaciones y cambios relevantes en los servicios, siempre que estén en operación.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La metodología está alineada a las siguientes normativas y buenas prácticas:

- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que crea del Comité de Gobierno Digital.
- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.
- Política de Calidad, contenida en la Política de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Integridad, Anticorrupción y Seguridad de la Información de AMSAC.
- Resolución de Gerencia General N° 043-2025-AM/GG, que designa a los responsables para el cumplimiento de las disposiciones de gobierno y transformación digital en AMSAC.
- Modelos internacionales de NPS: Reicheld, F.F. (2003). "The One Number You Need to Grow", Harvard Business Review.
- Buenas prácticas de medición de experiencia de usuario (UX) en servicios digitales (ISO 9241-210).

IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

V. CONTENIDO

1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **Net Promoter Score (NPS):** Indicador que mide la disposición de los usuarios a recomendar un servicio. Se basa en la pregunta: "¿Qué tan probable es que recomiende este servicio a un colega?".
- **Promotores:** Usuarios que responden con 9-10. Están altamente satisfechos, son entusiastas y recomiendan activamente.
- **Neutros (Pasivos):** Usuarios que responden con 7-8. Están satisfechos, pero no son entusiastas ni están comprometidos.
- **Detractores:** Usuarios que responden con 0-6. Están insatisfechos, son críticos y pueden desincentivar el uso del servicio.

	Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales Metodología	Código : S3.1.M2 Versión : 00 Fecha : 05/12/2025
---	--	--

- **Eventos clave:** Momentos relevantes para la medición (implementación, soporte, capacitación, actualización).
- **Experiencia de Usuario (UX):** Percepción global del usuario sobre el servicio digital.
- **Encuesta NPS:** Instrumento digital que recoge la puntuación y comentarios abiertos.
- **Índice de Satisfacción:** Métrica complementaria que puede usarse junto al NPS.
- **Plan de Mejora:** Documento que define las acciones derivadas del análisis de resultados de la encuesta NPS en servicios digitales, incluyendo acciones, responsables y plazos.
- **Servicio digital:** Servicio que se ofrece de forma total o parcial a través de Internet u otra red equivalente, caracterizado por ser automático, no presencial y por hacer uso intensivo de tecnologías digitales. Su propósito es generar valor mediante la producción y acceso a datos y contenidos que atienden las necesidades de los usuarios.

2. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1. El Jefe del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, como dueño del proceso, es responsable que la Metodología para la Aplicación del Indicador NPS en Servicios Digitales se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.
- 2.2. El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones aplica la encuesta NPS en momentos clave del ciclo de vida de servicios digitales, buscando retroalimentación directa y continua de los usuarios, al menos una vez al año.

3. FASES DE LA METODOLOGÍA

La Metodología para la Aplicación del Indicador NPS en Servicios Digitales tiene las siguientes fases:

Fase 1: Planeación

- Identificación de servicios y usuarios objetivo.
- Selección de eventos clave para la medición.
- Definición de periodicidad según se planifique (mensual, trimestral o por evento).
- Elaboración de un programa anual de aplicación del indicador NPS en servicios digitales.

Fase 2: Diseño y Ejecución

- Elaboración de la encuesta NPS (pregunta principal + campo virtual).
- Uso de herramientas digitales.
- Comunicación clara sobre el propósito y confidencialidad.

Fase 3: Recolección y Registro

- Centralización de respuestas en repositorios seguros.
- Garantía de protección de datos personales.

	Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales Metodología	Código : S3.1.M2 Versión : 00 Fecha : 05/12/2025
---	--	--

Fase 4: Cálculo del NPS

- Cálculo del NPS, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{NPS} = (\% \text{ Promotores}) - (\% \text{ Detractores}).$$

Fase 5: Análisis e Interpretación

- Clasificación de resultados:
 - NPS < 0: Riesgo alto.
 - NPS 0–50: Satisfacción moderada.
 - NPS > 50: Alta satisfacción.
- Identificación de tendencias y oportunidades de mejora.

Fase 6: Propuesta de Mejora y Seguimiento

- Elaboración de plan de mejora de servicios digitales, que incluya acciones, responsables y plazos.
- Seguimiento de acciones de mejora y medición de impacto.

Fase 7: Informe Final y Comunicación

- Presentación de resultados a la Gerencia y usuarios, como mínimo una vez al año.

4. ALCANCES FUNCIONALES

4.1. Gerente de Administración y Finanzas

- Aprobar la presente metodología.

4.2. Jefe del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones

- Conducir la Aplicación del Indicador NPS en Servicios Digitales, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en la presente metodología.
- Velar por el cumplimiento de la presente metodología.
- Velar porque la metodología se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento de la misma por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
- Liderar la implementación de la presente metodología y asegurar la alineación con los objetivos institucionales.

4.3. Especialista en Sistemas de Información

- Coordinar la aplicación del Indicador NPS en Servicios Digitales, analizar los resultados y proponer acciones de mejora, en el ámbito de sus competencias.

4.4. Especialista de Redes y Comunicaciones

- Coordinar la aplicación del Indicador NPS en Servicios Digitales, analizar los resultados y proponer acciones de mejora, en el ámbito de sus competencias.

4.5. Personal del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones

- Aplicar encuestas NPS, analizar los datos obtenidos y ejecutar acciones de mejora.

4.6. Usuarios internos

- Participar en las encuestas NPS para brindar retroalimentación valiosa de los servicios digitales de la empresa.



Devolvemos vida al planeta

Metodología para la Aplicación del Indicador NET PROMOTER SCORE (NPS) de Servicios Digitales

Metodología

Código : S3.1.M2

Versión : 00

Fecha : 05/12/2025

5. REGISTROS / ANEXOS

- Formato de Encuesta NPS digital.
- Informe de Resultados de Aplicación del Indicador NPS por servicio.
- Programa anual de aplicación del indicador NPS en servicios digitales.