

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO



Período Marzo - Abril 2014

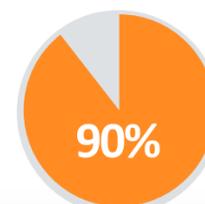
Servicio atención telefónica MAC

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | TOTAL BIMESTRE |
|----------------------------------|--------|--------|----------------|
| Llamadas recibidas | 1.265 | 1.561 | 2.826 |
| Llamadas atendidas | 1.206 | 1.473 | 2.679 |
| Porcentaje de llamadas atendidas | 95,34% | 94,36% | 94,80% |

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS



Encuesta satisfacción usuario

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | Nº DE ENCUESTADOS | TOTAL BIMESTRE |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------------------|----------------|
| Evaluación global de los servicios DCV | 6,2 | - | 113 | 6,2 |
| Evaluación global servicios de custodia | 6,6 | - | 95 | 6,6 |
| Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV | 6,1 | - | 30 | 6,1 |
| Evaluación global servicio de custodia internacional | 6,4 | - | 12 | 6,4 |
| Evaluación global servicio forward | 6,4 | - | 5 | 6,4 |
| Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones | 7,0 | - | 3 | 7,0 |
| Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes | 6,6 | - | 103 | 6,6 |

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio. Las notas correspondientes al mes de abril aún no han sido informadas por Adimark.

Disponibilidad de los servicios

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | TOTAL BIMESTRE |
|----------------------------------------|-------|-------|----------------|
| Disponibilidad global de los servicios | 100% | 100% | 100% |

Disponibilidad de los servicios DCV



Estándar comprometido según NCS



(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y FLI.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO



Período Marzo - Abril 2014

Tiempo de respuesta de los servicios

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | TOTAL BIMESTRE |
|-------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| Tiempo de respuesta servicios | 0,37 seg. | 0,47 seg. | 0,42 seg. |
| Total de transacciones | 1.078.822 | 1.127.939 | 2.206.761 |

Promedio tiempo total de respuesta



Estándar comprometido según NCS



Tiempo respuesta: tiempo que transcurre desde que una petición o transacción originada por un usuario y recibida por el DCV, es procesada y despachada por sus servidores. Este lapso no incluye el tiempo de transferencia de la información desde la red hacia los servidores del DCV y viceversa.

Archivos F.L.I.

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | TOTAL BIMESTRE |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Archivos procesados | 997 | 1.183 | 2.180 |
| Tiempo promedio de proceso por archivo | 1 min. 38 seg. | 1 min. 11 seg. | 1 min. 25 seg. |
| Archivos con tiempo de proceso MARZO a 4,5 min. | 0 | 0 | 0 |

Promedio tiempo respuesta por archivo



Estándar comprometido según NCS



F.L.I.: Facilidad de Liquidez Intradía.

Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.)

| DESCRIPCIÓN | MARZO | ABRIL | TOTAL BIMESTRE |
|------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| Registros procesados | 7.110 | 6.499 | 13.609 |
| Tiempo promedio por registro | 0,55 seg. | 0,51 seg. | 0,53 seg. |

Promedio tiempo respuesta por registro



Estándar comprometido según NCS



Cámara de compensación pagadera hoy (P.H.): liquidación multilateral de operaciones intradía.