

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

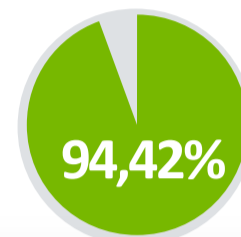


Período MAYO - JUNIO 2014

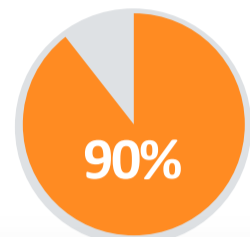
Servicio atención telefónica MAC

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Llamadas recibidas	1.390	1.513	2.903
Llamadas atendidas	1.320	1.421	2.741
Porcentaje de llamadas atendidas	94,96%	93,92%	94,42%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS



Encuesta satisfacción usuario

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	Nº PROMEDIO DE ENCUESTADOS	TOTAL BIMESTRE
Evaluación global de los servicios DCV	6,4	6,2	108	6,3
Evaluación global servicios de custodia	6,6	6,5	87	6,6
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,3	6,0	27	6,2
Evaluación global servicio de custodia internacional	6,4	6,0	13	6,2
Evaluación global servicio forward	6,6	5,5	9	6,1
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	7,0	6,4	6	6,7
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,5	6,4	103	6,5

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

Disponibilidad de los servicios

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Disponibilidad global de los servicios	100%	99,96%	99,98%

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 MAYO - JUNIO 2014

Tiempo de respuesta de los servicios

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Tiempo de respuesta servicios	0,36 seg.	0,36 seg.	0,36 seg.
Total de transacciones	1.084.937	1.125.211	2.210.148

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	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Archivos procesados	1.149	986	2.035
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 21 seg.	1 min. 24 seg.	1 min. 23 seg.
Archivos con tiempo de proceso MAYOR 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	MAYO	JUNIO	TOTAL BIMESTRE
Registros procesados	6.256	6.580	12.836
Tiempo promedio por registro	0,49 seg.	0,51 seg.	0,50 seg.

Promedio tiempo respuesta por registro



Estándar comprometido según NCS



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