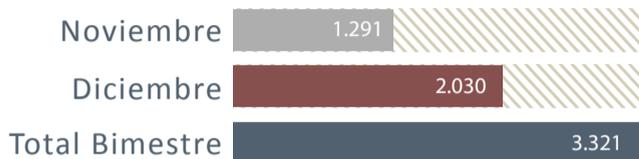


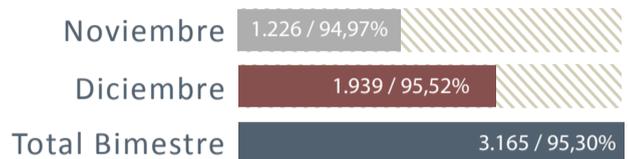
PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2014

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA MAC

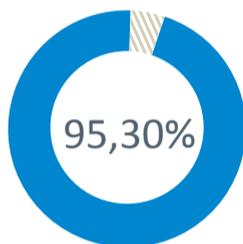
Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido según NCS



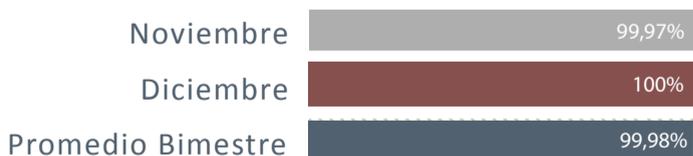
ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIOS DCV

	Noviembre	Diciembre	Promedio bimestre	Promedio de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,3	6,3	6,3	101
Servicio de custodia	6,6	6,6	6,6	79
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,4	6,4	6,4	24
Servicio de custodia internacional	6,4	5,7	6,1	10
Evaluación global servicios forward	6,4	5,9	6,2	12
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,3	6,2	6,3	4
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,6	6,5	6,6	86

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

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Disponibilidad global de los servicios



Disponibilidad de los servicios DCV



Estándar comprometido según NCS

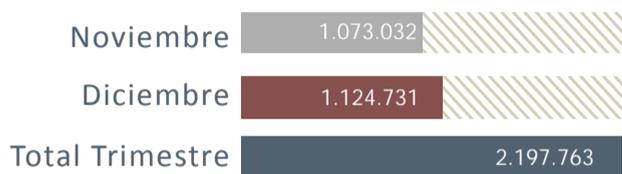


(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y FLI.

PERIODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2014

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS

Total de transacciones



Tiempo de respuesta de los servicios



Estándar comprometido según NCS
2 segundos.

Tiempo promedio de respuesta
0,40 segundos.

ARCHIVOS F.L.I.

Tiempo de respuesta de los servicios			
	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Archivos procesados	1.570	977	2.547
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 25 seg.	1 min. 12 seg.	1 min. 18 seg.
Archivos con tiempo de proceso mayo a 4,5 min.	0	1	1

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

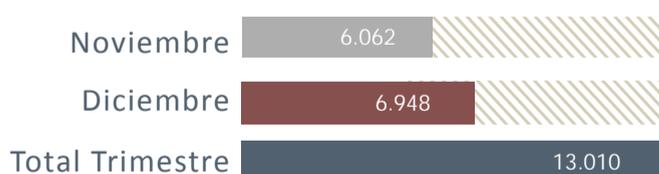


Estándar comprometido según NCS
4 minutos 30 segundos.

Tiempo total de respuesta por archivo
1 minuto 18 segundos

CAMARA DE COMPENSACIÓN PAGADERA HOY (P.H.)

Registros procesados



Tiempo de respuesta de los servicios



NOTA: tiempo promedio por registro = 1 dividido en registros por segundo (el dato de PH en uptime)



Estándar comprometido según NCS
2 segundos.

Tiempo promedio de respuesta
0,45 segundos.