



Depósito de Valores Mayo - Junio 2010

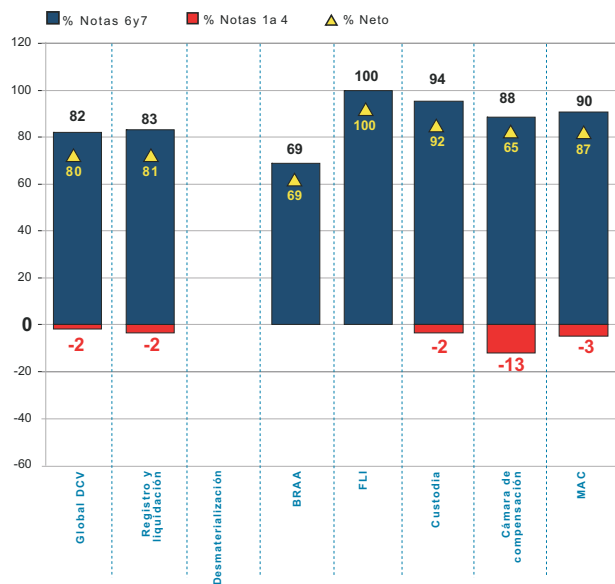


Servicio atención telefónica MAC

Porcentaje de llamadas atendidas: **95,16%**
Estándar comprometido según NCS: **90%**

| Mes | Mayo | Junio | Total bimestre |
|----------------------------------|--------|--------|----------------|
| LLAMADAS RECIBIDAS | 1.541 | 1.394 | 2.935 |
| LLAMADAS ATENDIDAS | 1.475 | 1.318 | 2.793 |
| PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS | 95,72% | 94,55% | 95,16% |

Encuesta satisfacción usuario



| Mes | Mayo | Junio | Encuestados | Total bimestre |
|----------------------------------------------------------------------|------|-------|-------------|----------------|
| EVALUACIÓN GENERAL DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DCV | 89% | 75% | 74 | 82% |
| EVALUACIÓN SERVICIO REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES | 90% | 76% | 68 | 83% |
| EVALUACIÓN SERVICIO DE DESMATERIALIZACIÓN | N/A | N/A | N/A | N/A |
| EVALUACIÓN SERVICIO DE BRAA | 88% | 50% | 3 | 69% |
| EVALUACIÓN SERVICIO FLI | 100% | 100% | 1 | 100% |
| EVALUACIÓN SERVICIO DE CUSTODIA | 94% | 94% | 1 | 94% |
| EVALUACIÓN SERVICIO CÁMARA DE COMPENSACIÓN | 75% | 100% | 1 | 88% |
| EVALUACIÓN GENERAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES | 90% | 89% | 65 | 90% |

Nota: no hubo evaluación del servicio "desmaterialización" durante los meses de Mayo y Junio.

Porcentajes: corresponde al porcentaje de encuestados que calificó los servicios con nota 6 y 7.

Encuestados: corresponde al promedio de encuestados entre los meses de Mayo y Junio de 2010.

Disponibilidad de los servicios

Disponibilidad de los servicios DCV: **99,94%**
Estándar comprometido según NCS: **99%**

| Mes | Mayo | Junio | Total bimestre |
|----------------------------------------|--------|--------|----------------|
| DISPONIBILIDAD GLOBAL DE LOS SERVICIOS | 99,90% | 99,97% | 99,94% |

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.



Depósito de Valores Mayo - Junio 2010



Tiempo respuesta de los servicios

Promedio tiempo total respuesta: **0,48 seg.**
Estandar comprometido según NCS: **2 seg.**

| Mes | Mayo | Junio | Total bimestre |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|
| PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA SERVICIOS | 0,47 seg. | 0,49 seg. | 0,48seg. |

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.

Promedio tiempo respuesta por archivo: **1 min. 13 seg.**
Estándar comprometido según NCS: **4 min. 30 seg.**

| Mes | Mayo | Junio | Total bimestre |
|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
| ARCHIVOS PROCESADOS | 1.296 | 1.374 | 2.670 |
| TIEMPO PROMEDIO DE PROCESO POR ARCHIVO | 1 min. 17 seg. | 1 min. 10 seg. | 1 min. 13 seg. |
| ARCHIVOS CON TIEMPO DE PROCESO MAYOR A 4 MIN. 30 SEG. | 10 | 1 | 11 |

F.L.I.: facilidad de liquidez intradía.

Cámara de compensación pagadero hoy (P.H.)

Promedio Tiempo respuesta por transacción: **0,50 seg**
Estándar comprometido según NCS: **2 seg**

| Mes | Mayo | Junio | Total bimestre |
|----------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
| TRANSACCIONES PROCESADAS | 5.382 | 5.653 | 11.035 |
| TIEMPO PROMEDIO POR TRANSACCIÓN | 0,50 seg. | 0,51 seg. | 0,50 seg. |

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