

# **Informe de Resultados Capacitación DCVe 2021**

## **Primer Semestre**

**Junio 2021**



## Tabla de contenidos

<b>1. Introducción</b> .....	3
<b>2. Antecedentes</b> .....	3
<b>2.1. Programación</b> .....	3
<b>2.2. Participantes</b> .....	4
<b>3. Resultados</b> .....	7
<b>3.1. Asistencia</b> .....	7
<b>3.2. Encuesta</b> .....	7
<b>3.2.1. Trabajo realizado con resultados de encuesta</b> .....	9
<b>3.3. Conclusiones</b> .....	9

# 1. Introducción

En este documento se presenta el resumen ejecutivo de los resultados obtenidos en la **Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre**, abordando:

- Antecedentes (programación y participantes).
- Resultados (asistencia y encuestas).

# 2. Antecedentes

## 2.1. Programación

A continuación, se presenta la programación de la Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre, considerando:

- **Ronda Única:** Considera un periodo de 13 días, donde se abordaron 9 módulos, con una sesión a las 9:00 hrs (ver detalle en imagen siguiente):
  - **Fecha Inicio: 12 abril 2021.**
  - **Fecha Fin: 28 abril 2021.**

		RONDA ÚNICA												
TEMA		12-abr-21	13-abr-21	14-abr-21	15-abr-21	16-abr-21	19-abr-21	20-abr-21	21-abr-21	22-abr-21	23-abr-21	26-abr-21	27-abr-21	28-abr-21
Módulo 1	Administrador de Seguridad PARTE 1	09:00 - 10:00												
	Administrador de Seguridad PARTE 2		09:00 - 10:30											
Módulo 2	Custodia Nacional - Cuentas de Valores			09:00 - 10:30										
Módulo 3	Custodia Nacional - Operaciones - PARTE 1				09:00 - 10:30									
	Custodia Nacional - Operaciones - PARTE 2					09:00 - 10:00								
Módulo 4	Custodia Nacional - Tesorería PARTE 1						09:00 - 10:30							
	Custodia Nacional - Tesorería PARTE 2							09:00 - 10:00						
Módulo 5	Custodia Nacional - Eventos de Capital								09:00 - 10:00					
Módulo 6	Custodia Internacional - Cuentas de Valores Internacionales									09:00 - 10:00				
Módulo 7	Custodia Internacional - Cuentas de Tesorería Internacionales										09:00 - 10:30			
Módulo 8	Custodia Internacional - Eventos de Capital											09:00 - 10:00		
Módulo 9	Pruebas PARTE 1												09:00 - 10:00	
	Pruebas PARTE 2													09:00 - 10:30

## 2.2. Participantes

Los participantes de la Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre, corresponden a aquellos confirmados para participar en el Plan de Capacitación DCVe 2021 a la fecha, de acuerdo, al siguiente listado:

1. 4 LIFE SEGUROS DE VIDA S.A.
2. ADMINISTRADORA DE INVERSIONES LA CONSTRUCCION S.A.
3. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SECURITY S.A.
4. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SURA S.A.
5. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS VISION ADVISORS S.A.
6. AFP CUPRUM S.A.
7. AFP MODELO S.A.
8. AFP UNO S.A.
9. BANCHILE ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
10. BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.
11. BANCO BICE
12. BANCO CENTRAL DE CHILE (BCCH)
13. BANCO CONSORCIO
14. BANCO DE CHILE
15. BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
16. BANCO FALABELLA
17. BANCO INTERNACIONAL
18. BANCO INTERNACIONAL ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
19. BANCO RIPLEY
20. BANCO SANTANDER-CHILE
21. BANCO SECURITY
22. BANK OF CHINA, AGENCIA EN CHILE
23. BCI ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
24. BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.
25. BCI SEGUROS GENERALES S.A.
26. BCI SEGUROS VIDA S.A.
27. BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
28. BTG PACTUAL CHILE S.A ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS
29. CAJA REASEGURADORA DE CHILE S.A.
30. CF SEGUROS DE VIDA S.A.
31. CHILE MARKET CORREDORES DE BOLSA SPA
32. CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS DE VIDA S.A.
33. CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.
34. CN LIFE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

35. COLMENA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.
36. COMDER, CONTRAPARTE CENTRAL S.A.
37. COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.
38. COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.
39. COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.
40. COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES CONTINENTAL S.A
41. CONSORCIO CORREDORES DE BOLSA S.A.
42. CORREDORES DE BOLSA SUR S.A.
43. CREDICORP CAPITAL ASSET MANAGEMENT S.A. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS
44. CREDICORP CAPITAL S.A CORREDORES DE BOLSA
45. DIVINA PASTORA SEGUROS DE VIDA S.A.
46. EUROAMERICA CORREDORES DE BOLSA S.A.
47. EUROAMERICA SEGUROS DE VIDA S.A.
48. FINANZAS Y NEGOCIOS S.A. CORREDORES DE BOLSA
49. HDI SEGUROS S.A.
50. HMC S.A. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS
51. HSBC BANK (CHILE)
52. INSTITUCION FINANCIERA COOPERATIVA COOPEUCH
53. INVERSIONES LA CONSTRUCCION S.A.
54. ITAU ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
55. ITAU CORPBANCA
56. ITAU CORREDORES DE BOLSA LIMITADA.
57. JP MORGAN CHASE BANK NA
58. LARRAIN VIAL ACTIVOS S.A. ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS
59. LARRAIN VIAL S.A. CORREDORES DE BOLSA
60. LARRAINVIAL ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
61. LIBERTY COMPAÑIA DE SEGUROS GENERALES S.A.
62. MAPFRE CHILE SEGUROS S.A.
63. MAPFRE COMPAÑIA SEGUROS DE VIDA S.A.
64. MAPFRE COMPAÑÍA SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.
65. METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.
66. METLIFE CHILE SEGUROS GENERALES
67. MONEDA CORREDORES DE BOLSA LIMITADA
68. MUTUAL DE SEGUROS DE CHILE
69. MUTUALIDAD DEL EJERCITO Y AVIACIÓN
70. NEVASA S.A. CORREDORES DE BOLSA
71. OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.

72. PENTA VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.
73. PRINCIPAL ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
74. PRINCIPAL COMPAÑIA SEGUROS DE VIDA S.A.
75. QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
76. RENTA 4 CORREDORES DE BOLSA
77. RENTA NACIONAL COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.
78. SANTANDER ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS
79. SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA
80. SCOTIA CORREDORA DE BOLSA CHILE LIMITADA
81. SCOTIABANK CHILE
82. SEGUROS DE VIDA SECURITY PREVISION S.A.
83. SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.
84. SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.
85. SINGULAR ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
86. SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTÍA DE CHILE II S.A.
87. STF CAPITAL CORREDORES DE BOLSA SPA
88. TANNER CORREDORES DE BOLSA S.A.
89. TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
90. VALORES SECURITY S.A. CORREDORES DE BOLSA
91. VANTRUST CAPITAL CORREDORES DE BOLSA S.A.
92. ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.
93. ZURICH CHILE ASSET MANAGEMENT ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.
94. ZURICH SANTANDER SEGUROS DE VIDA CHILE S.A.
95. ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.

### 3. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre, considerando los siguientes aspectos:

- Asistencia.
- Encuesta.

#### 3.1. Asistencia

La asistencia total a la Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre, considerando 9 módulos, corresponde a **2.468 Asistentes**, según el siguiente detalle:

	Administrador de Seguridad - PARTE 1.	Administrador de Seguridad - PARTE 2.	Custodia Nacional - Cuentas de Valores.	Custodia Nacional - Operaciones - PARTE 1.	Custodia Nacional - Operaciones - PARTE 2.	Custodia Nacional - Tesorería - PARTE 1.	Custodia Nacional - Tesorería - PARTE 2.	Custodia Nacional - Eventos de Capital.	Custodia Internacional - Cuentas de Valores Internacionales.	Custodia Internacional - Cuentas de Tesorería Internacionales.	Eventos de capital - Custodia Internacional	Pruebas - PARTE 1.	Pruebas - PARTE 2.
<b>Asistentes TOTALES</b>	<b>169</b>	<b>180</b>	<b>229</b>	<b>272</b>	<b>259</b>	<b>259</b>	<b>259</b>	<b>169</b>	<b>161</b>	<b>119</b>	<b>126</b>	<b>148</b>	<b>118</b>

Destacando, en relación, a los participantes:

- ✓ **413** operadores fueron capacitados (distintos).
- ✓ **95** empresas capacitadas (distintas).

#### 3.2. Encuesta

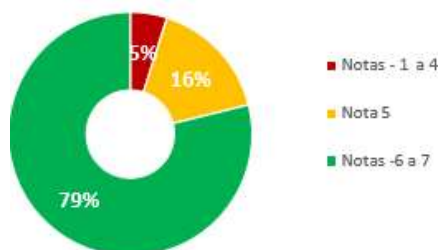
Finalizada cada sesión de Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre, y para mejorar la experiencia de los participantes a ésta, a todos los asistentes se les pidió responder una encuesta (no obligatoria), para escuchar sus principales puntos de vistas, según el detalle que se detalla en los siguientes puntos.

Considerando lo anterior, se identifican los siguientes resultados asociados a las encuestas:

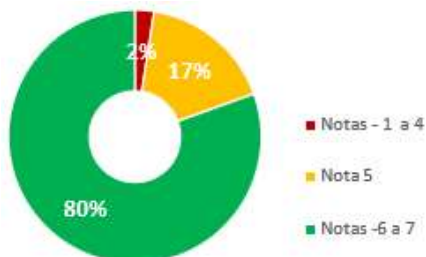
- **Encuestas recibidas, al término de la Ronda Única: 123.**
- **Resultados evaluación:** El **79%** evalúa con nota 6 y 7 la satisfacción general respecto de la capacitación virtual recibida hoy para DCV Evolución.

A continuación, se presenta el detalle de los resultados de cada una de las 5 preguntas de la encuesta, finalizada la Ronda única:

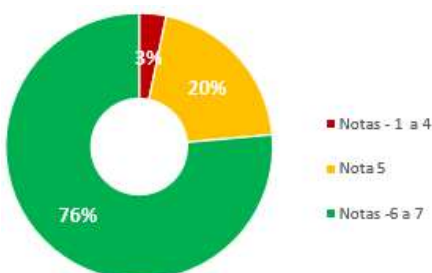
1. En primer lugar, le pediré que evalúe su satisfacción general respecto de la capacitación virtual recibida para la plataforma DCVe.



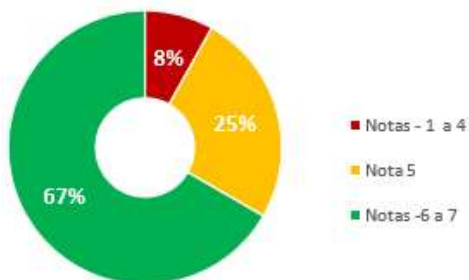
2. ¿Con qué nota evalúa, en general, la calidad del contenido entregado en la capacitación virtual?



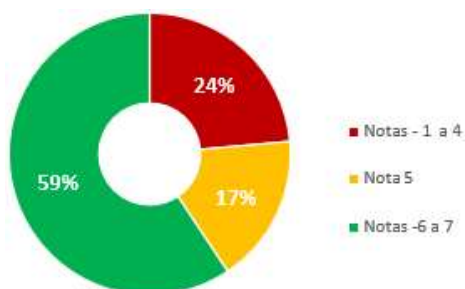
3. ¿Con qué nota evalúa, en general, la claridad con que los expositores entregaron la información durante la capacitación virtual?



4. ¿Con qué nota evalúa, en general, el cumplimiento de sus expectativas de esta capacitación?



5. ¿Con qué nota evalúa, en general, el horario en que se realizaron las capacitaciones virtuales?





### **3.2.1. Trabajo realizado con resultados de encuesta**

Se destaca que el DCV trabajó en la revisión de los comentarios de las encuestas, con foco en las notas de 1 a 5, para realizar modificaciones la Capacitación DCVe – Segundo Semestre, que permitieran mejorar los aspectos señalados por los asistentes.

Al respecto de implementó:

- Revisión de todos los comentarios de cada sesión (chat, correos, encuestas, reuniones bilaterales), acordando realizar ajustes en la Capacitación DCVe 2021 – Segundo Semestre.
- Adecuación de horario de sesiones capacitación, de acuerdo, a los requerimientos y necesidades de los clientes, destacando nuevo horario para Capacitación DCVe 2021 – Segundo Semestre:
  - Horario: 17:00 a 18:30 hrs.

### **3.3. Conclusiones**

Como podemos observar tras evaluar los resultados obtenidos, la valoración general de la Capacitación DCVe 2021 – Primer Semestre ha sido satisfactoria, por lo que se consideran cumplidos los objetivos planteados inicialmente en este proceso, destacando lo siguiente:

- La participación en la Capacitación DCVe – Primer Semestre ha sido bastante alta, correspondiendo a 95 empresas participantes, donde:
  - 68, corresponden a nuevos depositantes.
  - 27, corresponden a miembros del comité de usuario (grupo de 40 depositantes que ya iniciaron su entrenamiento en el año 2020).
- Con respecto a la encuesta, ésta también ha entregado resultados bastantes positivos, destacando las oportunidades de mejora que se aplicarán en la etapa del segundo semestre, principalmente focalizada en el cambio de horario.

Finalmente, indicar que siempre habrá temas por mejorar, por lo que DCV reitera el valor, de la retroalimentación entregada por todos los participantes, que sin duda, permitirán acelerar todo cambio/mejora asociado al proyecto DCVe.