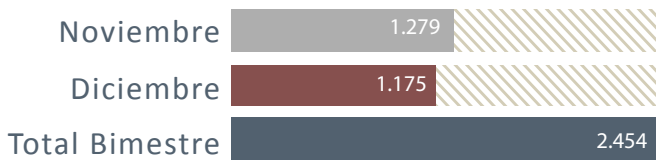


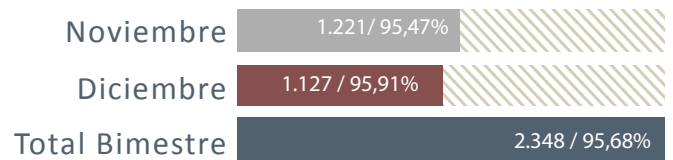
## PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2015

### SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA MAC

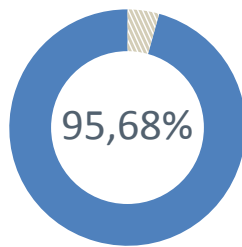
#### Llamadas recibidas



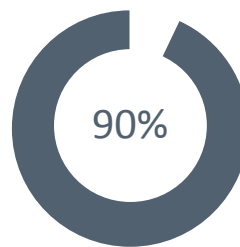
#### Llamadas atendidas



#### 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	6,4	6,3	6,4	105
Servicio de custodia	6,4	6,6	6,5	87
Evaluación tiempo de respuesta en horarios de liquidación CCLV	6,6	6,5	6,6	28
Servicio de custodia internacional	6,6	6,6	6,6	44
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,7	6,2	6,5	12
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,4	6,6	6,5	82

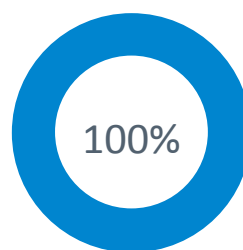
Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

### DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

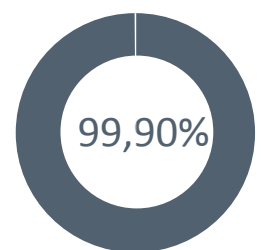
#### Disponibilidad global de los servicios



#### Disponibilidad de los servicios DCV



#### Estándar comprometido según NCS

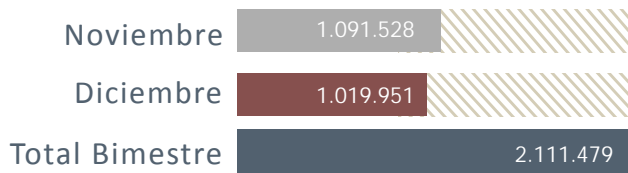


(\*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A mayor porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y FLI.

## PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2015

### 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  
0,37segundos.

### ARCHIVOS F.L.I.

Tiempo de respuesta de los servicios			
	November	Diciembre	Total bimestre
Archivos procesados	832	-	832
Tiempo promedio de proceso por archivo	1 min. 05 seg.	-	1 min. 05 seg.
Archivos con tiempo de proceso mayor a 4,5 min.	0	-	0

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

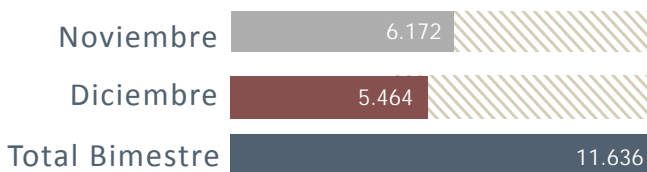


Estándar comprometido según NCS  
4 minuto 30 segundos.

Tiempo total de respuesta por archivo  
1 minuto 05 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  
0,49 segundos.