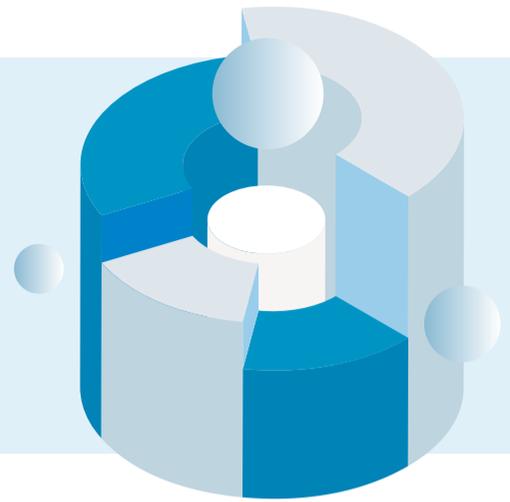


Nivel de Calidad de Servicios

Marzo - Abril 2019



Atención Telefónica



90% Estándar comprometido según NCS.

95,43% Promedio de llamadas atendidas.



Disponibilidad de los servicios



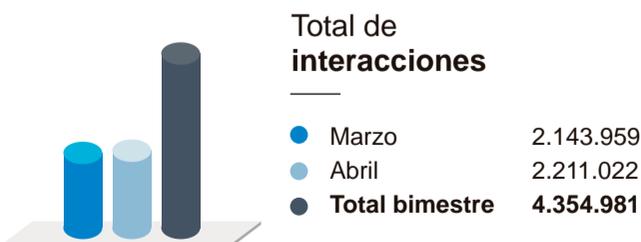
90% Estándar comprometido según NCS.

100% Disponibilidad de los servicios DCV.

Nota: Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.



Tiempo de respuesta de los servicios



2 segundos Estándar comprometido según NCS.

0,47 segundos Tiempo promedio de respuesta

Nota: se entiende por "interacción", cualquier acción que realiza un usuario en el sistema del DCV, y que tiene un estándar comprometido según NCS de 2 seg. de tiempo de respuesta.



Pactos Banco Central de Chile

	Marzo	Abril	Total bimestre
Mensajes procesados	704	804	1.508
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,71 seg.	3,33 seg.	2,02 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	99,25%	99,63%
Mensajes Swift con tiempo de proceso mayor a 1 min	0	6	6

Cumplimiento comprometido **1 min**
98% de mensajes en menos de:

99,63% Cumplimiento de servicio.



Cumplimiento Registro de Operaciones

	Marzo	Abril	Promedio bimestre
Cámara contado normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	100%	100%	100%

Estandar **10 min** para cada registro diario.



Cumplimiento Liquidación de Operaciones

	Marzo	Abril	Promedio bimestre
Cámara contado normal (CN)	90,5%	100%	95%
Cámara pago mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara pago hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara simultánea	100%	100%	100%

Estandar **10 min** para cada registro diario.

Nota: El porcentaje de cumplimiento se mide en base al SLA comprometido con la CCLV y corresponde a 10 min máximo para registro y 10 min máximo para liquidación de cada una de las operaciones. El cumplimiento se mide en forma diaria.



Encuesta Calidad de Servicio DCV

	Marzo	Nros. Encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,5	120
Evaluación global servicios de custodia	6,7	91
Evaluación global de servicios de custodia internacional	6,4	10
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,8	17
Evaluación global registro electrónico de prendas	6,6	19
Evaluación general atención recibida de la mesa atención de clientes	6,6	107

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

El estudio calidad de servicios DCV para el año 2019, es realizado por IPSOS a través de un estudio telefónico en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre