

# Nivel de calidad de servicios

**DCV**

Período noviembre - diciembre 2025



## Atención telefónica

Llamadas recibidas

● Noviembre	325
● Diciembre	371
<b>● Total bimestre</b>	<b>696</b>

Llamadas atendidas

● Noviembre	323 / 99,38%
● Diciembre	361 / 97,30%
<b>● Total bimestre</b>	<b>684 / 98,27%</b>



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

## Disponibilidad de los servicios (\*)

Disponibilidad global de los servicios (\*)

● Noviembre	100%
● Diciembre	100%
<b>● Total bimestre</b>	<b>100%</b>

(\*) Porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles.  
Se considera en esta medición los servicios: DCV Evolución (Nasdaq), DVP y Servicio Pactos



Estándar comprometido según NCS.



Disponibilidad de los servicios DCV.

## Tiempo de respuesta de los servicios

Total transacciones

● Noviembre	129.062
● Diciembre	133.155
<b>● Total bimestre</b>	<b>262.217</b>



2 segundos

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo de respuesta de los servicios

● Noviembre	0,33 seg.
● Diciembre	0,38 seg.
<b>● Promedio bimestre</b>	<b>0,36 seg.</b>



0,36 segundos

Promedio bimestre

## Pactos Banco Central de Chile

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Mensajes procesados	1.093	993	2.086
Tiempo promedio de proceso por mensaje	2,80 seg.	3,45 seg.	3,13 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	0	0	0

Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.  
Cumplimiento de servicio 100%

## Cumplimiento registro de operaciones

	Noviembre	Diciembre	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%

Estándar comprometido: 10 minutos para cada registro diario.

## Cumplimiento liquidación de operaciones

	Noviembre	Diciembre	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%

Estándar comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria