



# Encuesta de Percepción de Servicios 2014

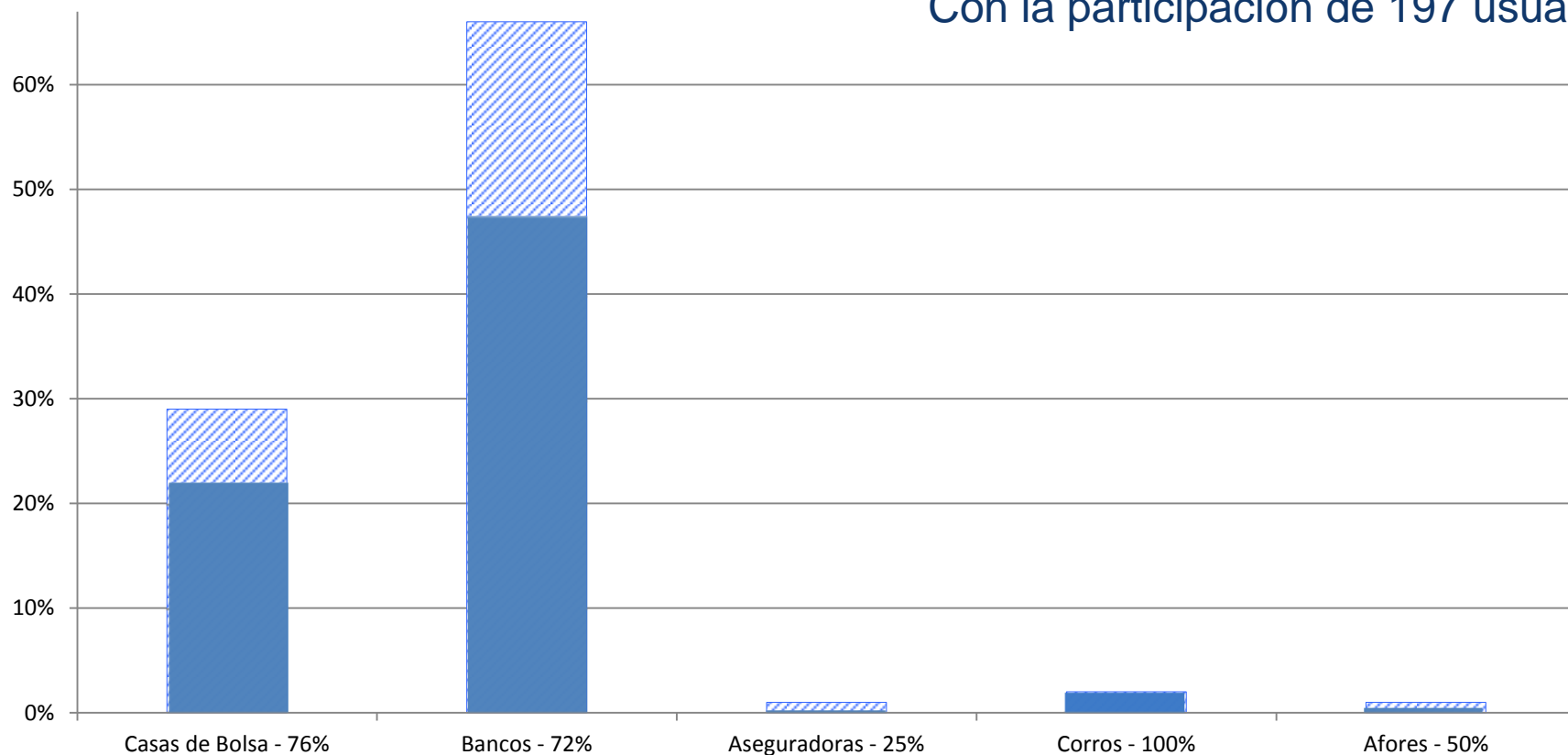
---

# I. Encuesta de Percepción de Servicios Indeval y CCV 2014

➤ Del 29 de diciembre de 2014 al 30 de enero de 2015

Porcentaje de participación por tipo de institución

Con la participación de 197 usuarios



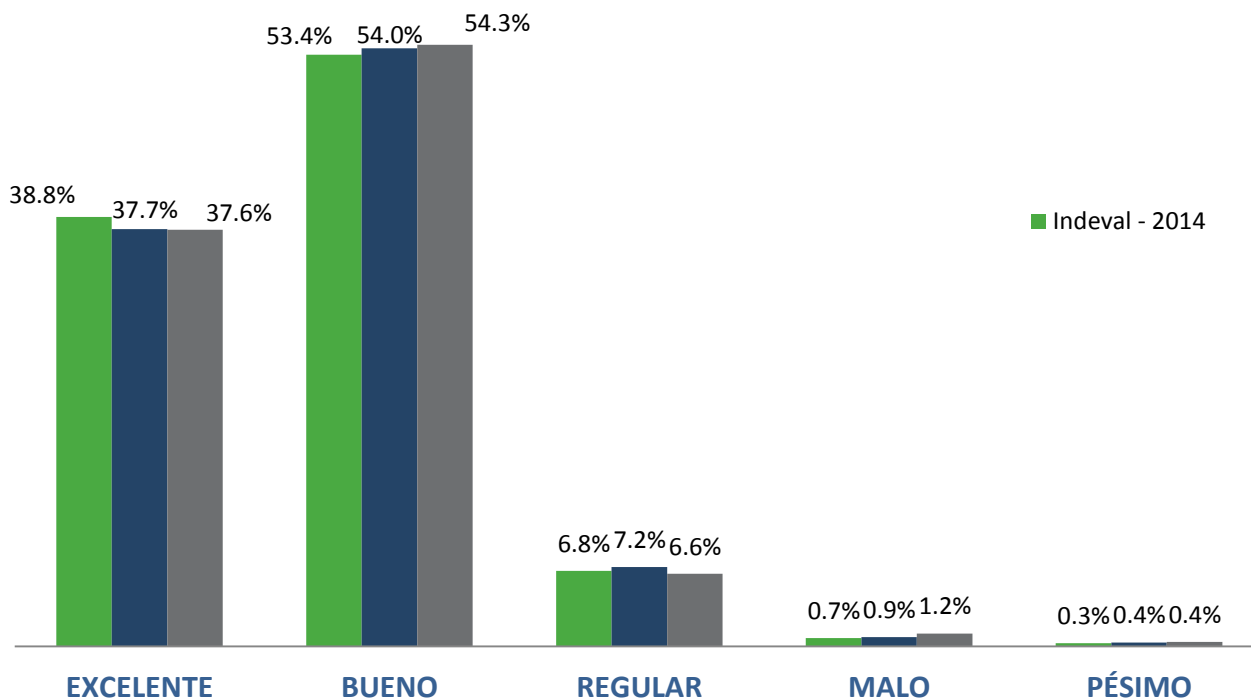
# Encuesta de Percepción 2014

## ➤ Rubros estudiados

- Sistema Dalí
- Portal Dalí
- Evaluación de las áreas operativas
- Pruebas y cambios
- Servicios (Core y De Valor Agregado)
- Servicios en línea

# I. Encuesta de Percepción de Servicios Indeval 2014

En comparación con los últimos dos años los resultados fueron satisfactorios, ya que se incrementó el **nivel de excelencia** en todos los rubros.



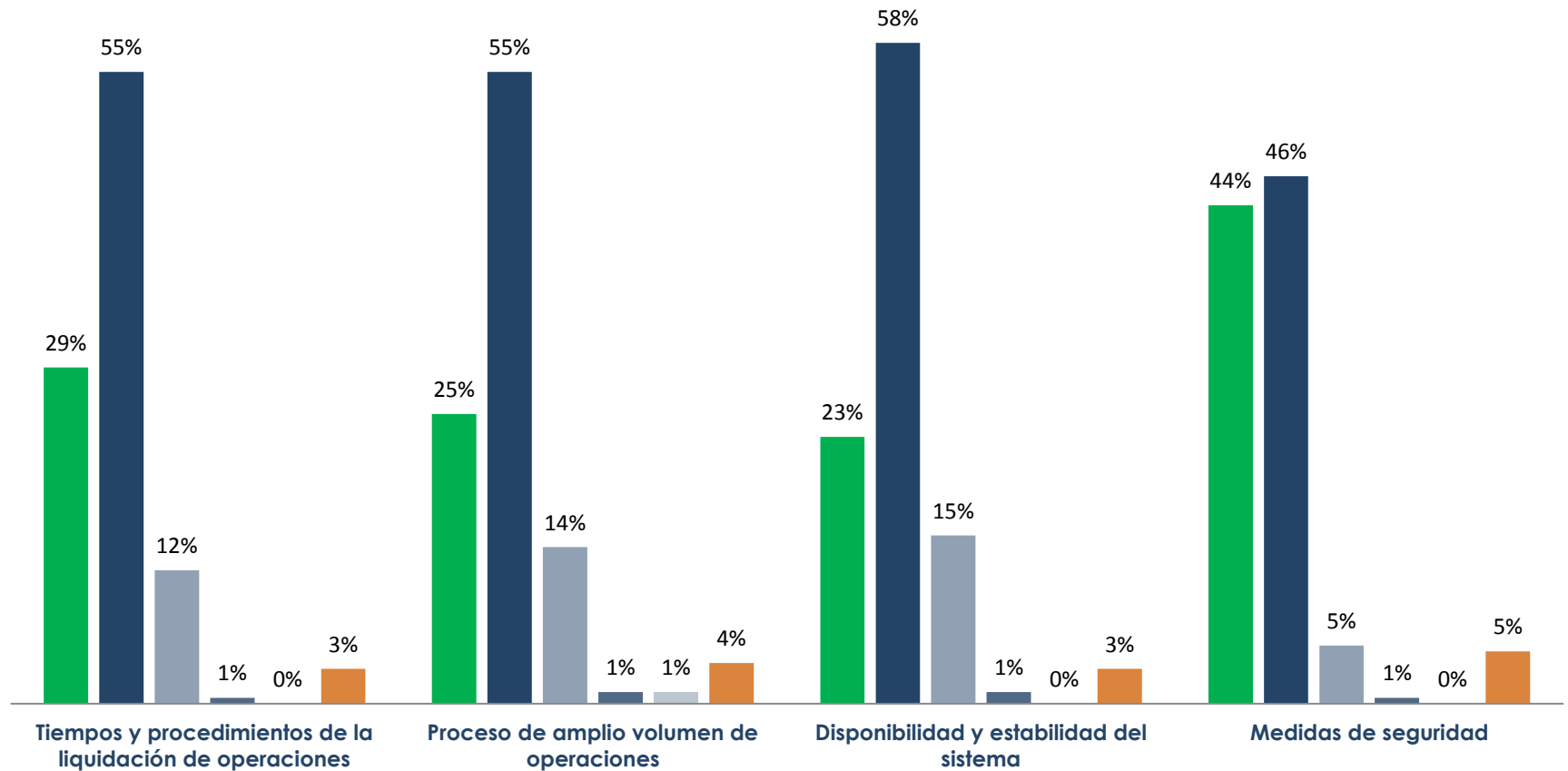


# Evaluación Sistema Dalí

---

# Evaluación del Sistema Dalí

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO ■ N/A



# Comentarios

## ➤ Fortalezas

- Los procesos han mejorado considerablemente y no hemos tendido problema
- Buena medidas
- Felicidades, estoy muy a gusto con el servicio. Gracias
- El sistema es bueno y atención rápida
- No hay problemas respecto a la operación diaria
- Los procesos son adecuados, y funcionales

## ➤ Áreas de Oportunidad

- Revisar con Banxico horarios y hacerlos uniformes con otros medios de pago
- Los ciclos deberían tener tiempos más amplios para liquidar las operaciones o ser más constantes.
- Tenemos usuarios que siguen ingresando con token y otros que no. Nos gustaría que ya no se usara en todos los usuarios.
- Sobre el punto numero 4) es buena la seguridad, el problema es para cuando un usuario no tiene acceso a otro modulo, seria ideal que uno mismo solicitara el acceso al modulo requerido y fuera aceptada la solicitud, el procedimiento actual a veces es muy complicado.

# Comentarios

## ➤ Áreas de Oportunidad

- De acuerdo a la seguridad del Sistema considero es regular debido a que ahora ya no se realiza la validación de la clave de seguridad del token. Por lo que puede hacerlo mas vulnerable.
- En general es bueno pero seria bueno que sea más ágil en la liquidación.
- Últimamente se presenta lentitud en los ciclos de liquidación y cuando es error imputable a uds aun así cierran en tiempo y sin avisar .
- No informan con certeza cuando hay eventos fuera de línea, los tiempos de liquidación al cierre a veces son inciertos.
- Cuando migren sus desarrollos a Producción, que no tengan impacto para el mercado por favor!.
- Al cierre del mercado deberíamos de contar con un procedimiento más sencillo, para poder solicitar ampliación de horario. El sistema ha mostrado lentitud en la liquidación en horarios pico.
- Al procesar un amplio volumen de operaciones, la respuesta del sistema es: Bastante bueno en cuanto a operaciones contrapago; sin embargo, en retiros a SPEI el sistema tarda en procesar dichos movimientos al contrario del SIAC.



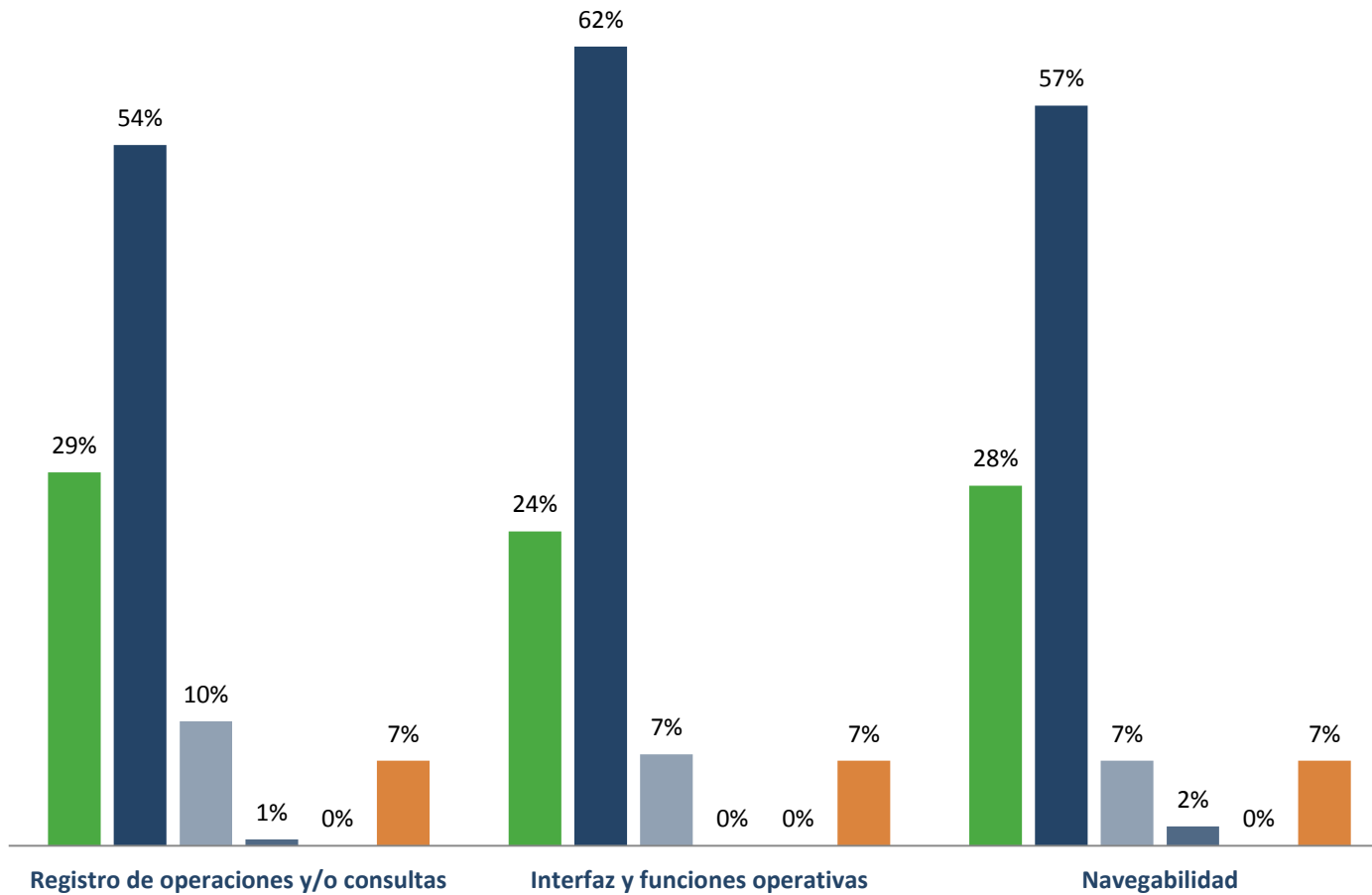


# Evaluación Portal Dalí

---

# Portal Dalí

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO ■ N/A



# Comentarios

## ➤ Fortalezas:

- Hasta el momento muy bien
- Bueno
- La comunicación es excelente.

## ➤ Áreas de Oportunidad

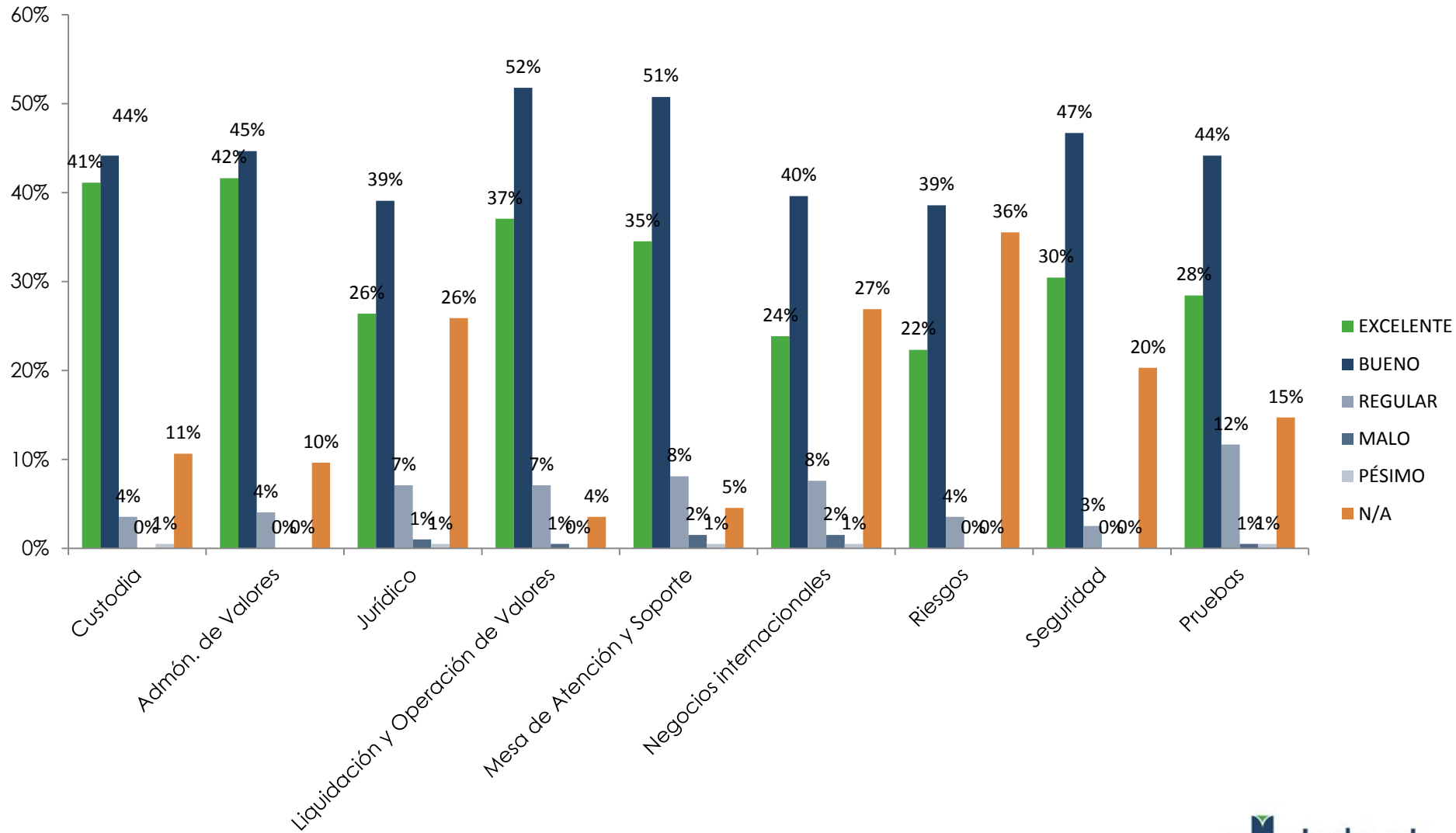
- No es muy intuitivo me parece que podrían mejorar el look & feel
- El timeout, que cierra automáticamente la sesión, sentimos que es muy corto. Recomendaríamos ampliarlo.
- Al confirmar/cancelar manualmente una operación en el portal, se tarda mucho en aparecer la pantalla para insertar la firma digital.
- Favor de notificar actualizaciones que se realicen al Portal Dalí, asimismo indicar lo que el usuario debe realizar para operar de forma correcta.
- En días de fuerte operación en ocasiones en muy lento
- Mas cuidado en sus migraciones !
- La navegabilidad en el Portal Dalí es buena pero sería de mucha utilidad donde se pudiera consultar los horarios de cierre por día. (en cuanto a baja de compensador y ultimo ciclo de liquidación)



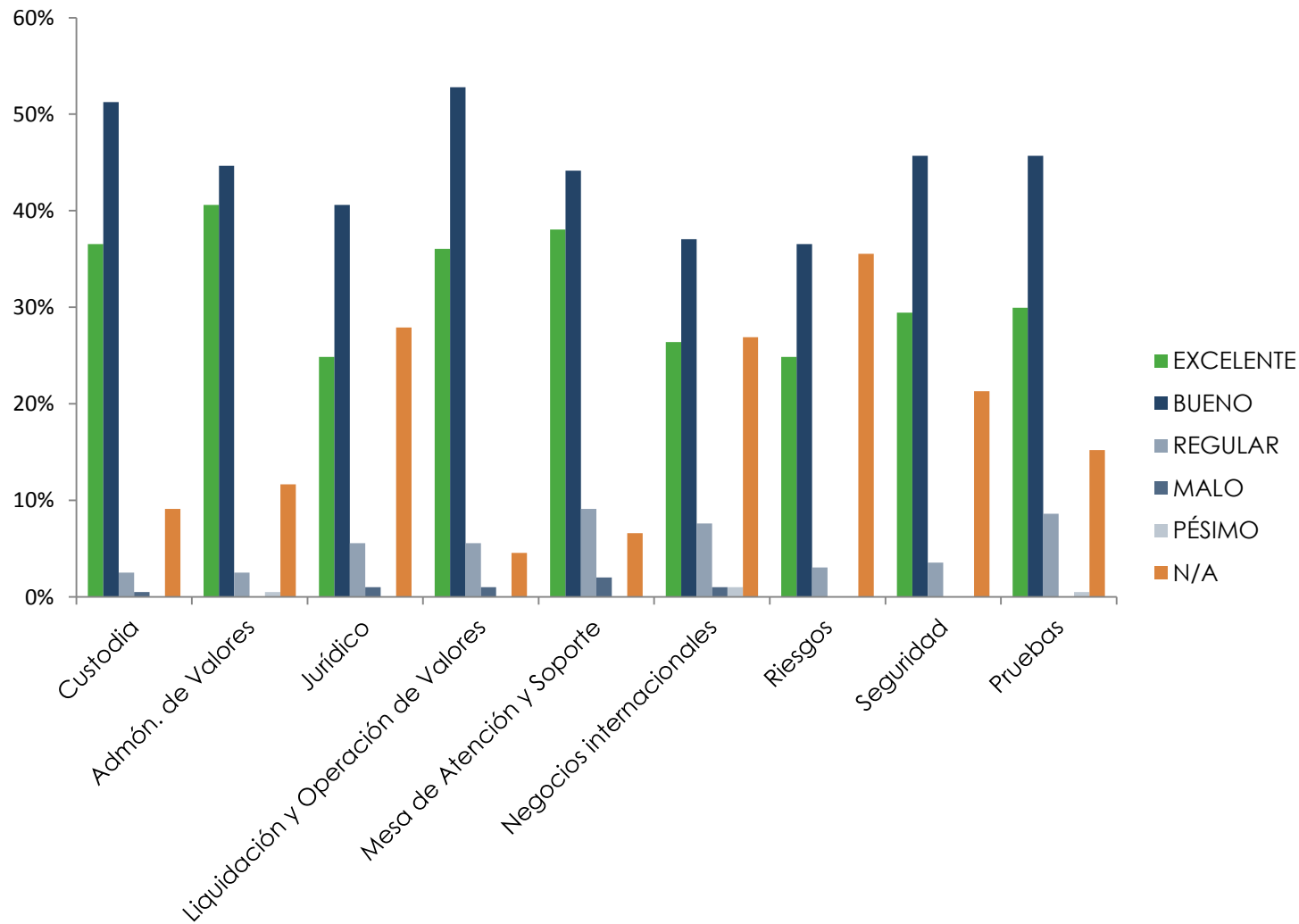
# Evaluación de las Área Operativas

---

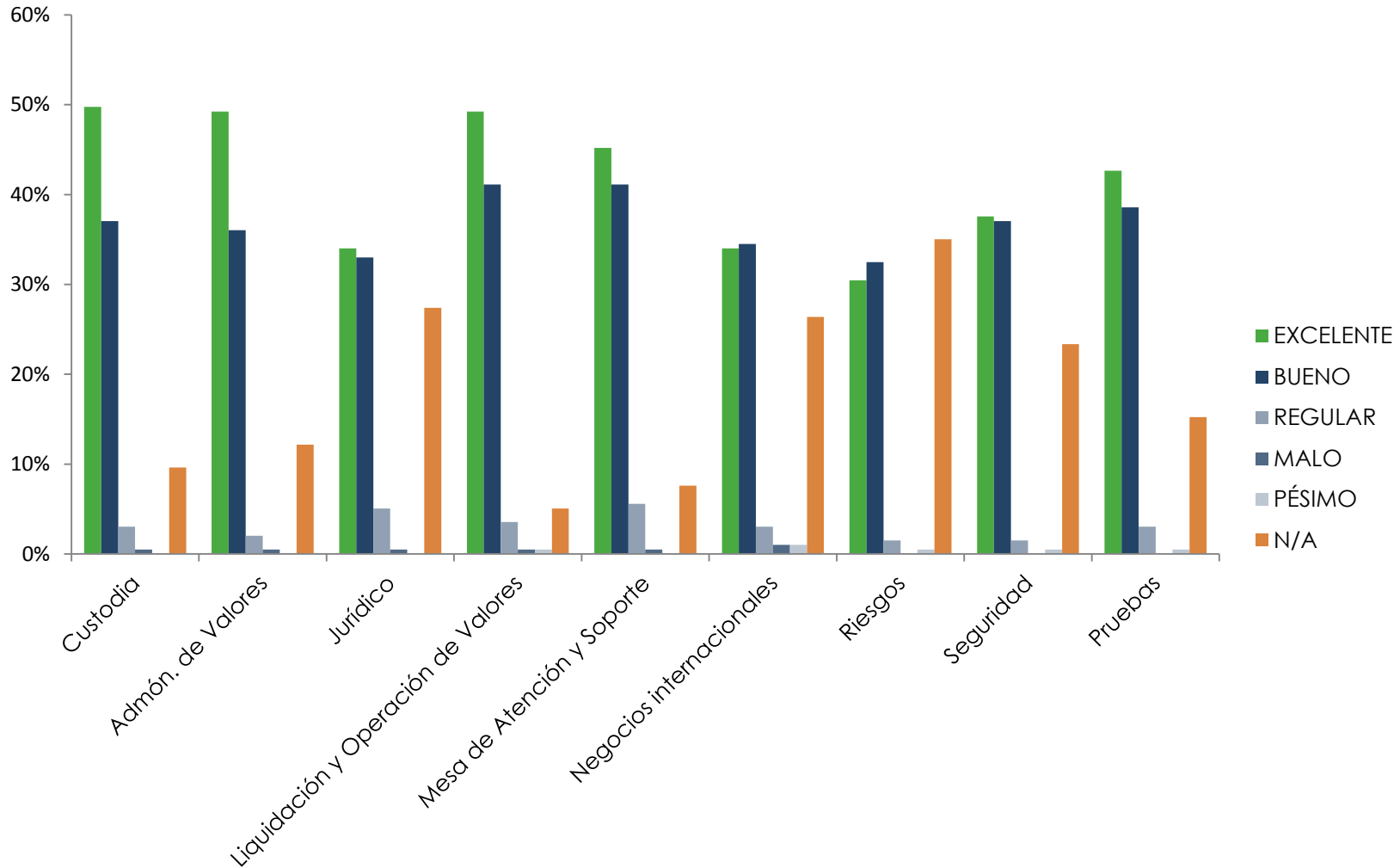
# Evaluación por Área. La disponibilidad del equipo de Indeval para tomar en cuenta mis necesidades es:



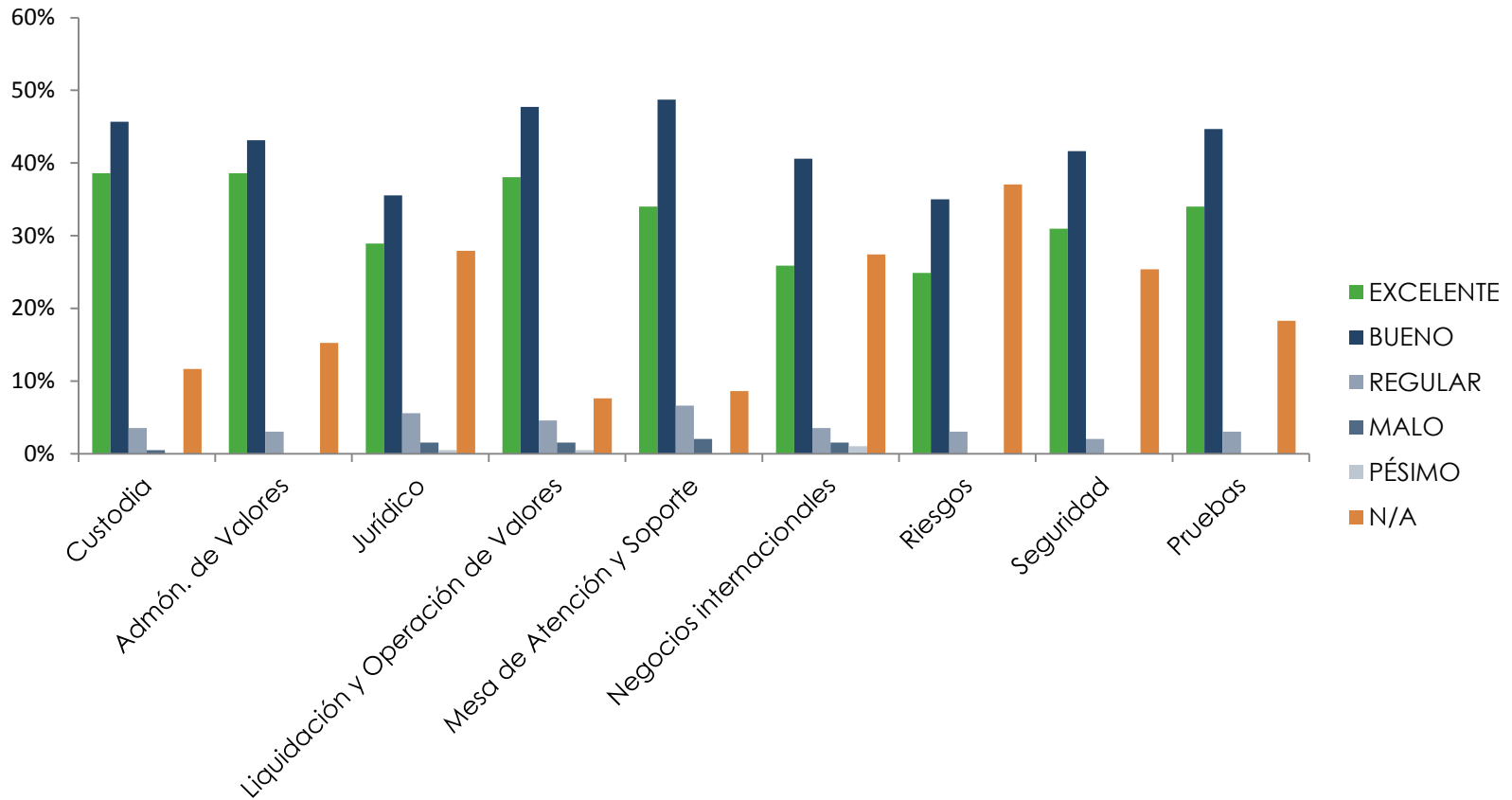
# Evaluación por Área. La eficiencia y prontitud en la atención y solución de mis dudas e inquietudes es:



# Evaluación por Área. La actitud del personal de Indeval con quien interactúa es:



# Evaluación por Área. El seguimiento de incidentes es adecuado y oportuno





# Comentarios

## ➤ Fortalezas

- En general bueno
- El servicio y la atención en reportar algún incidente con VALPRE E y MAV son excelentes. El área de admon. de valores siempre está dispuesta ha asesorarnos y brindarnos apoyo. Juan Carlos Barrón.
- En general el servicio del personal es muy bueno
- La atención de Adolfo Ramírez e Isabel es excelente, sin embargo cuando ellos no están no es buena. En casos de contingencia y situaciones críticas se llama a la mesa de control y cuelgan, sería mejor que enviaran mensajes a través del sistema porque a veces se les olvida ese medio.
- Manejan muy bien los servicios
- Creo que todo ha mejorado considerablemente el apoyo oportuno de todos en muy bueno
- El servicio es excelente

## ➤ Áreas de Oportunidad

- Constantemente tenemos reportes de emisiones nuevas y sin ISIN, sería bueno tener un mecanismo de difusión automático y oportuno.
- En la parte de Internacional debería de estar alguna persona desde temprano para cubrir las liquidaciones de Clearstream, debido a que no encontramos a nadie hasta después de las 9:00 am, por lo tanto no hay nada que podamos solucionar en caso de un problema
- Las respuestas de su área jurídica a las consultas realizadas no son tan expeditas y ponen muchas trabas para la resolución de los problemas
- En ocasiones se tardan mucho en contestar y solo dan tiempo a los bancos mas grandes
- La mesa de atención tarda mucho tiempo en reportar el estatus de un incidente.
- Para operaciones relacionadas con el RSP, en caso de incidentes en Indeval, es complicado localizar a las personas con las que se tienen que tomar decisiones.



# Continuidad del Negocio

---

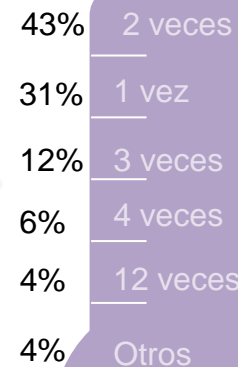
# Continuidad del negocio

**99%** de los encuestados afirman que su institución cuenta con un plan de contingencia para dar continuidad al negocio

**73%** de los participantes afirman que su institución participa en el DRP de Indeval

**98%** asegura que en su institución realizan pruebas de contingencia periódicas

# Veces al año



## ➤ Fortalezas

- Sin problema.

## ➤ Áreas de Oportunidad

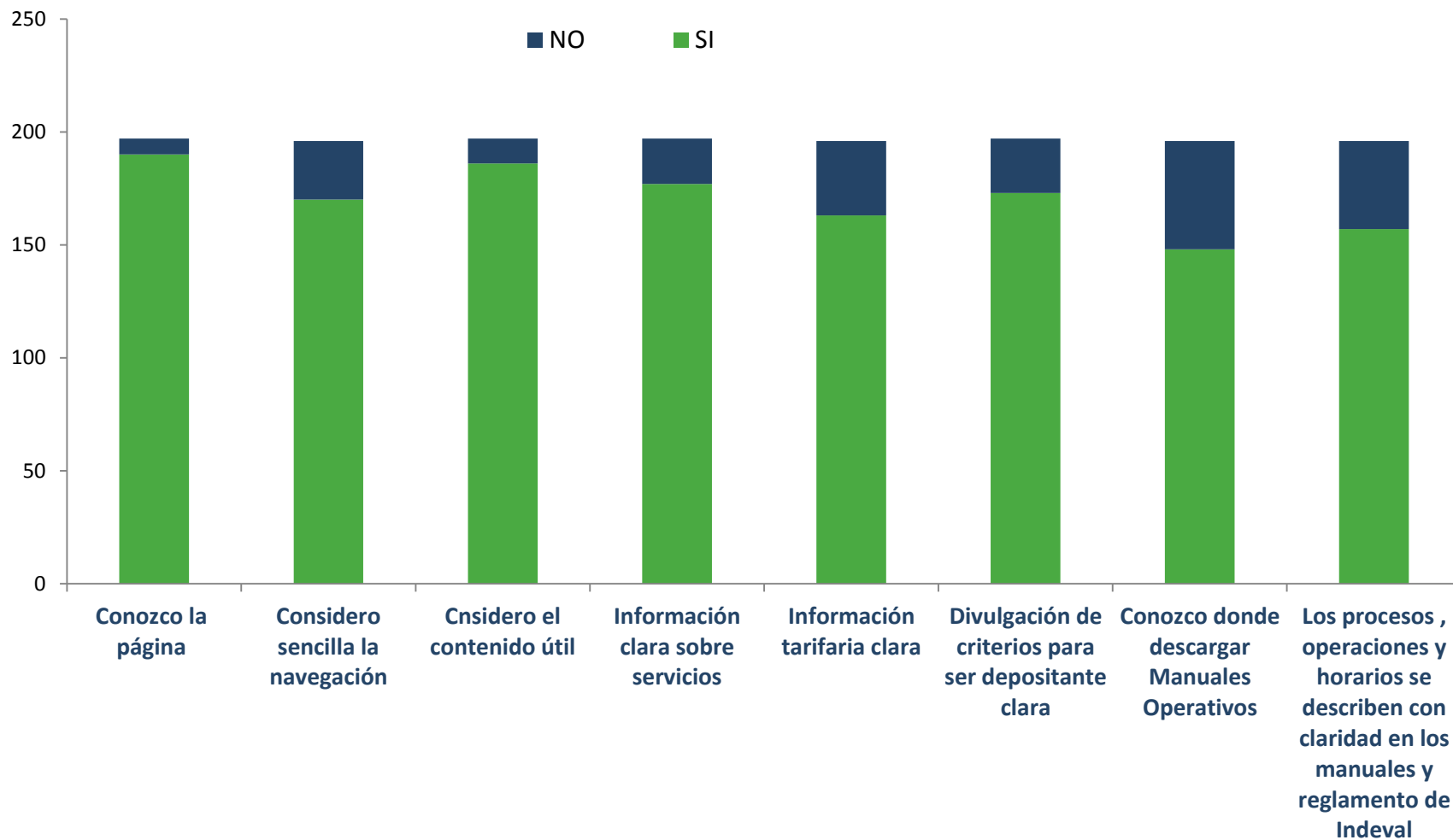
- No hemos tenido buena experiencia en las pruebas de DRP
- No tengo conocimiento de la participación del DRP
- Las pruebas de los sábados deberían ser mas temprano
- Desconozco si participamos o no



# Servicios en Línea

---

# Servicios en Línea



# Comentarios – Actualizar

- Herramienta para emisiones nuevas y asignación de Códigos ISIN
- Incluir un reporte por institución para conocer nuestra participación individual contra el mercado
- Avisos de Derechos de Emisoras Internacionales
- Que hicieran todos los manuales en inglés también ya que nuestros clientes quieren entender más de la liquidación
- Falta información fiscal de los instrumentos.
- Me parece buena idea, incluir más información sobre la liquidación de Mercados Internacionales ya que en su mayoría solo se refiere a los horarios. Valdría la pena también incluir un apartado de ejemplos para instrucciones al extranjero.
- Los conflictos que se generan con las versiones de Java causan retrasos



# Comentarios – Actualizar

- Profundizar en la explicación de las tarifas, estructurar mejor los campos y anexar ejemplos.
- Con relación a la pregunta 9, me gustaría que fueran actualizados o nos fueran proporcionados manuales operativos detallados de los diferentes módulos de Indeval
- Más detalle de Protocolo Financiero
- Hace falta un manual donde se especifiquen como funciona cada uno de las opciones del PORTAL DALI
- Fechas reales de exderechos y cartas en tiempo y forma de dividendos
- Sería interesante que también se publicaran las Ofertas Publicas
- Dar mayor claridad y quitar la información anacrónica del sitio ya que se deja información que ya no es vigente.

# Comentarios – Actualizar

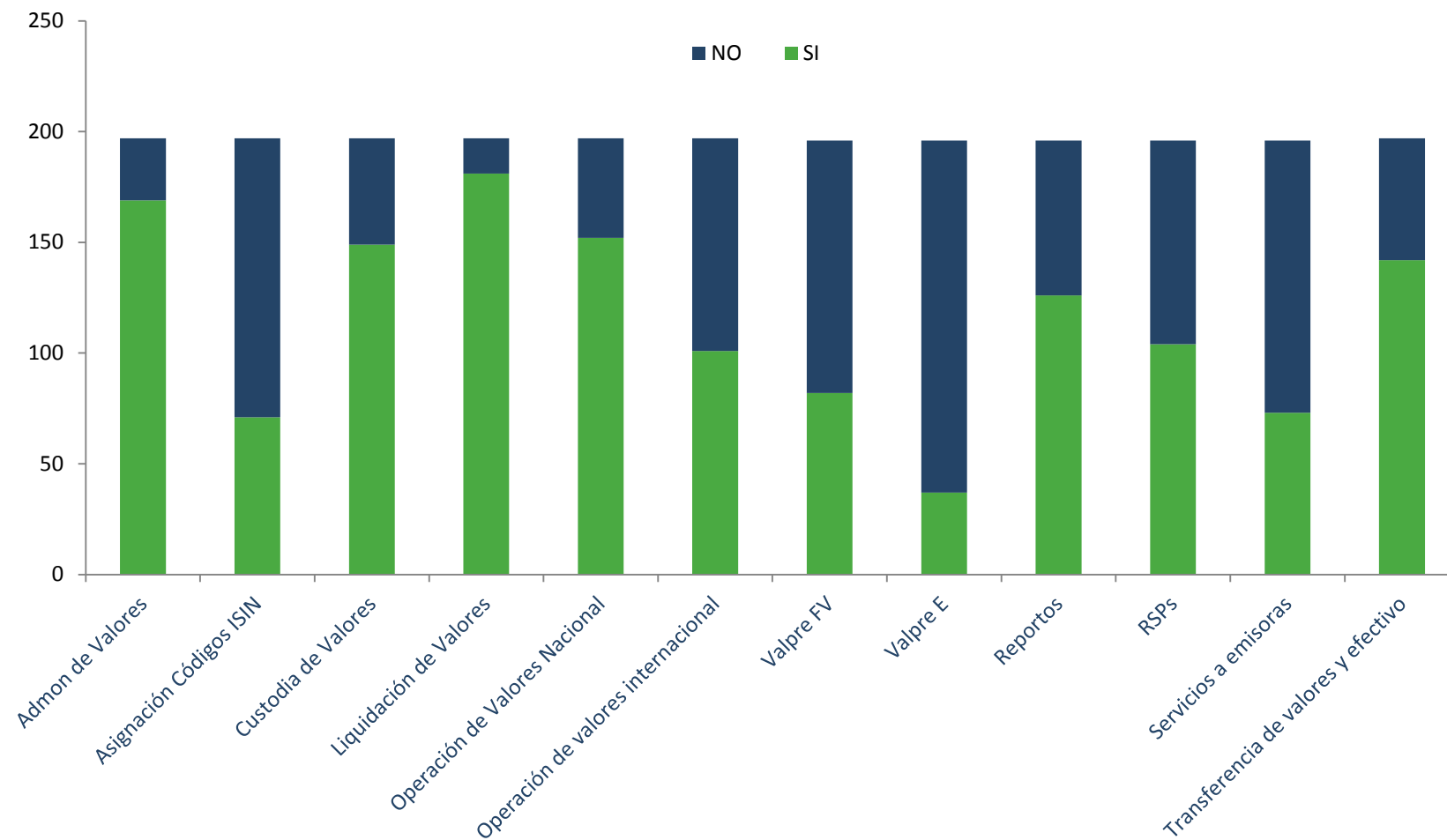
- Incluir los nuevos cambios que se tiene por año en cuanto a los proyectos de mejoras o nuevos que tenga la institución para estar pendientes de ello.
- Procedimientos y claridad relacionado a Formatos W8, W8BEN y W9. Catálogos de sponsors de ADRs y un manual de instrucciones de liquidación con Cusodios Internacionales



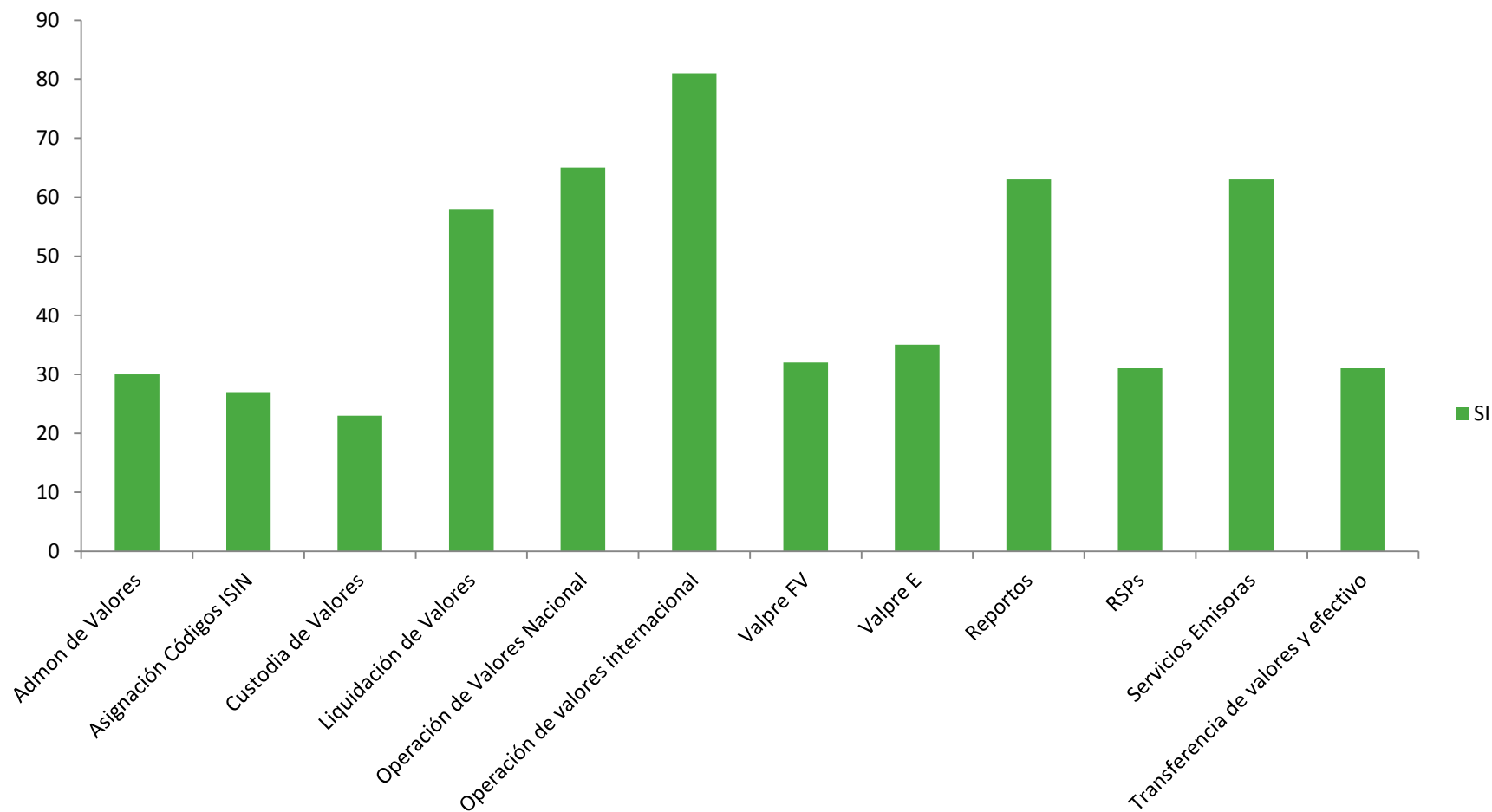
# Servicios de Valor Agregado

---

# ¿Qué servicios utilizo?



# ¿De qué servicios me gustaría recibir más información?





# Encuesta de Percepción de Servicios 2014

---