

ENCUESTA SOBRE

---

**CALIDAD**

---

**SERVICIOS**

---

**PROPORCIONADOS**

---

**INDEVAL**

*Enero 2011*

# I. Introducción



Indeval en base a las iniciativas de calidad en sus sistemas y servicios, planteó la necesidad de realizar una investigación sobre las necesidades específicas así como su percepción acerca del sistema operativo y de los servicios para agregar valor a cada uno de nuestros participantes.

En base a lo anterior se llevo a cabo la aplicación de la encuesta sobre “**Calidad de los servicios proporcionados**”. Dicha encuesta se aplico durante la semana del 22 al 29 de noviembre vía invitación por correo electrónico a las áreas de operación, tesorería y sistemas según la estructura de cada uno de nuestros participantes.

De un total de **92** participantes (Casas de Bolsa, Bancos, Aseguradoras y Corros) se obtuvo la participación del **84%** (**77** instituciones) cuyo porcentaje de participación por tipo de institución se muestra a continuación:

- **85%** Casas de Bolsa,
- **88%** Bancos,
- **44%** Aseguradoras y
- **100%** Corros

Es importante destacar que esta aplicación es la primera que realiza Indeval, sin embargo se tiene un antecedente de la aplicación realizada por Banco de México en 2009 de la Encuesta sobre el Sistema de Depósito, Administración y Liquidación e Valores DALÍ.



## II.- Resultados de la encuesta



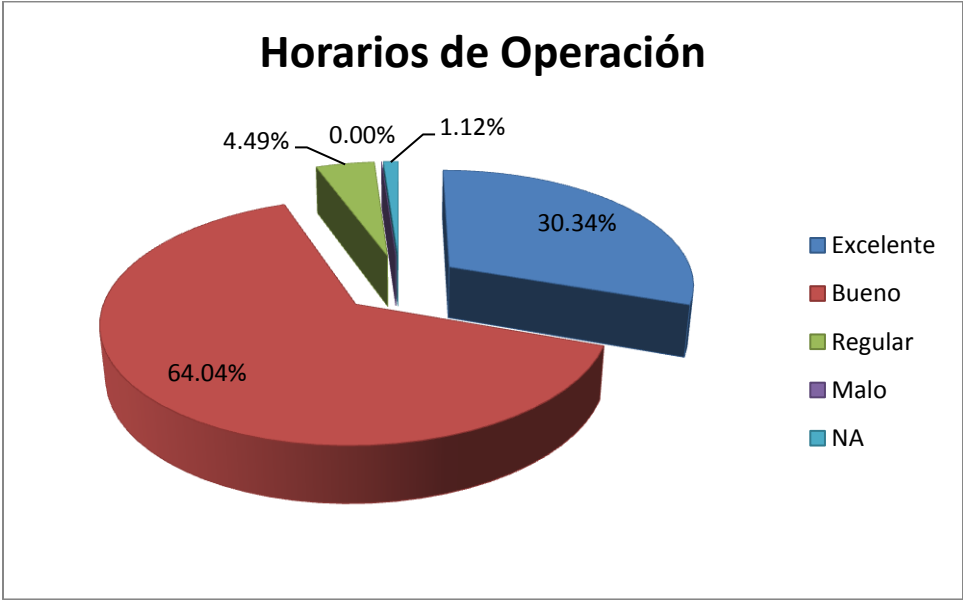
La encuesta se dividió en dos secciones, la primera abarca la **Evaluación del Sistema Dalí** y la segunda la **Evaluación del Servicio**. En cada una se realizaron 10 preguntas donde en la última plantea una evaluación general.

A continuación se presentan los resultados por cada una de estas.

**Evaluación del sistema DALÍ**

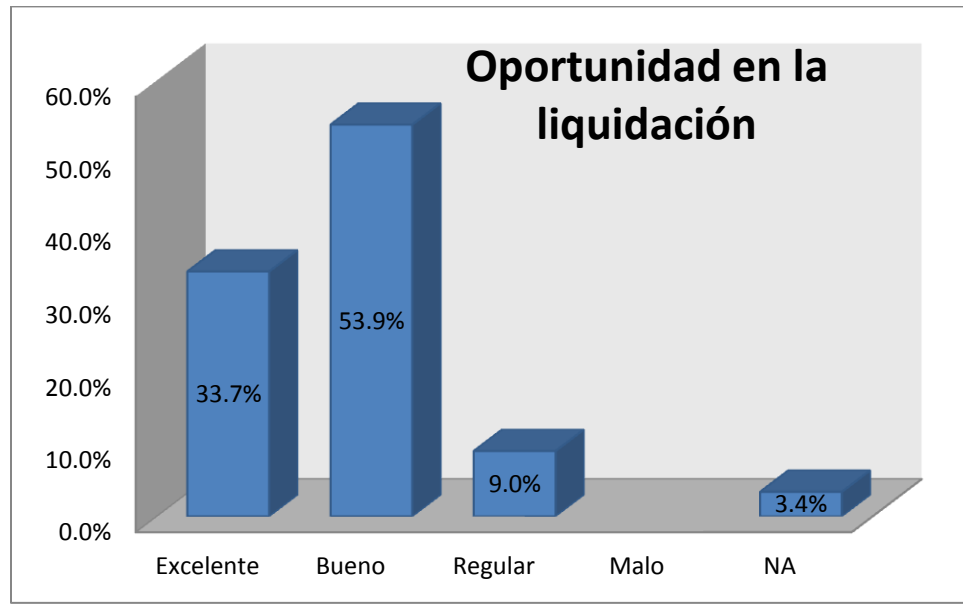
**1.- Horarios de Operación** Amplitud en los horarios de operación

El tiempo para la concertación de operaciones es considerado como bueno por el 64% de la los encuestados.



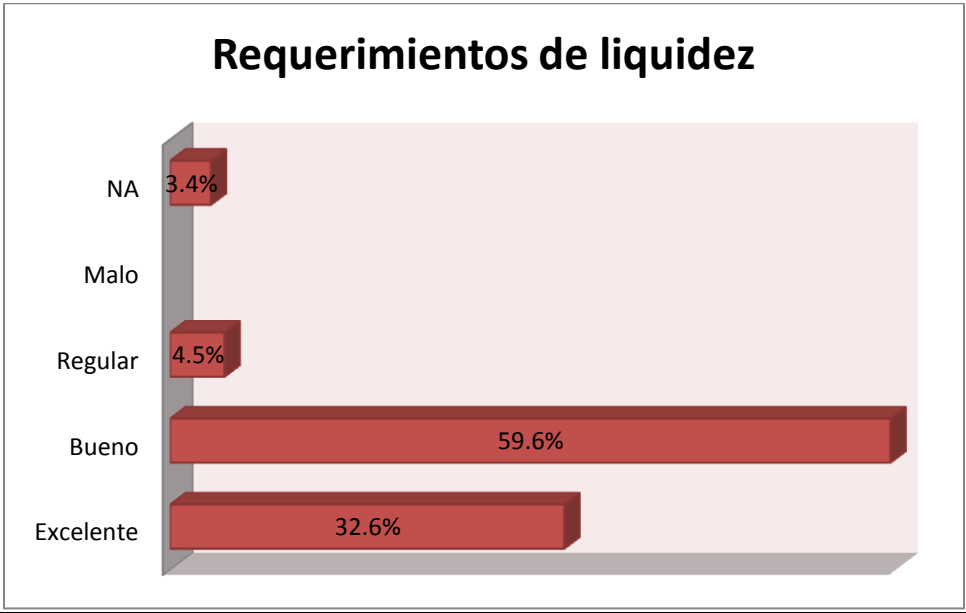
**2.- Oportunidad en la liquidación** Rapidez en el procesamiento y notificación de liquidación de instrucciones.

El 53.9% considera bueno la oportunidad para el envío y recepción de instrucciones.



**3.- Requerimientos de liquidez** Eficiencia en el uso de liquidez en valores y efectivo para liquidar sus operaciones.

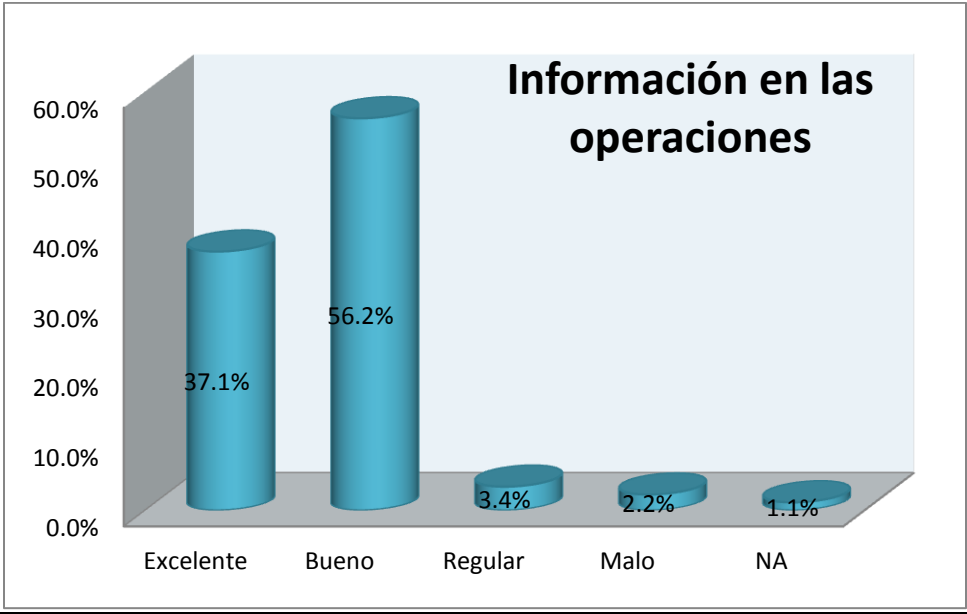
En este punto se puede observar que el 59.6% considera óptimo el manejo de los recursos de cada participante para liquidar más operaciones con menos recursos, en un tiempo razonable.





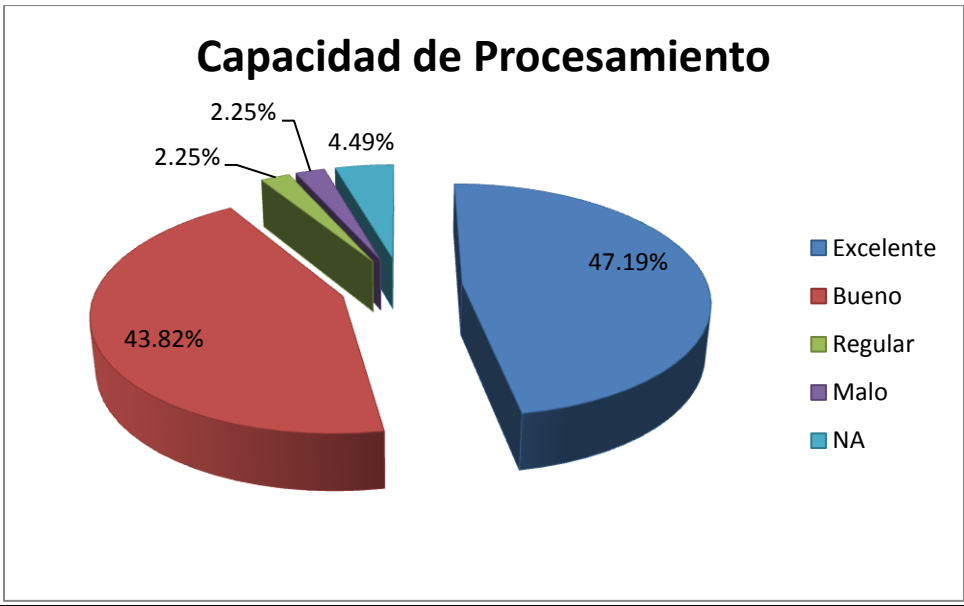
**4.- Información en las operaciones** Suficiencia de la información contenida en las operaciones para identificarlas en su institución.

Respecto al nivel del detalle en cada una de las operaciones un 56.2% lo consideran suficiente para un mejor manejo interno por parte de las instituciones.



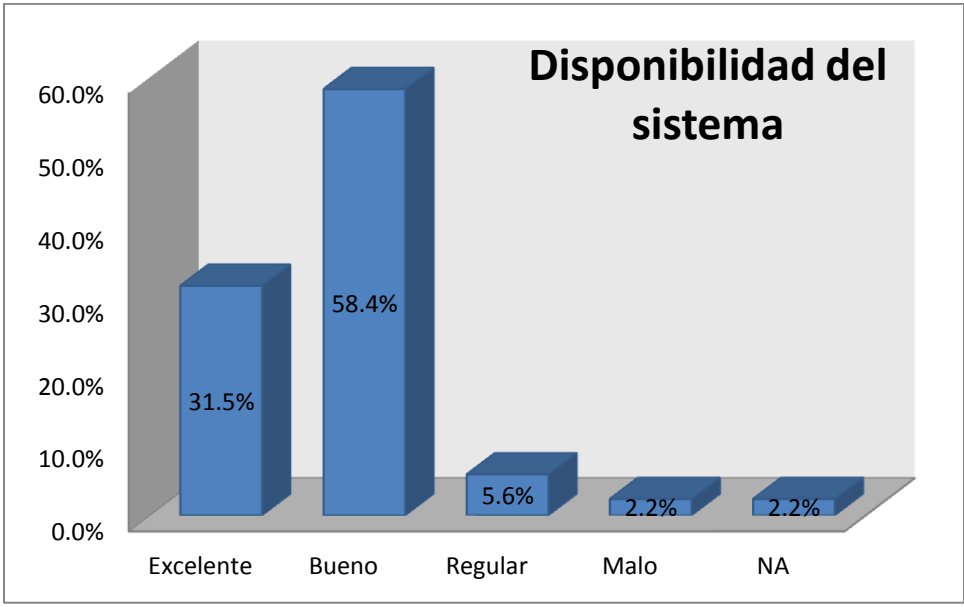
**5.- Capacidad de Procesamiento** Capacidad del Sistema para procesar un alto número de instrucciones en un periodo razonable.

La cantidad de operaciones a ser procesadas para su liquidación en un ciclo de operación es considerada por el 47.19% como excelente y 43.82% como bueno.



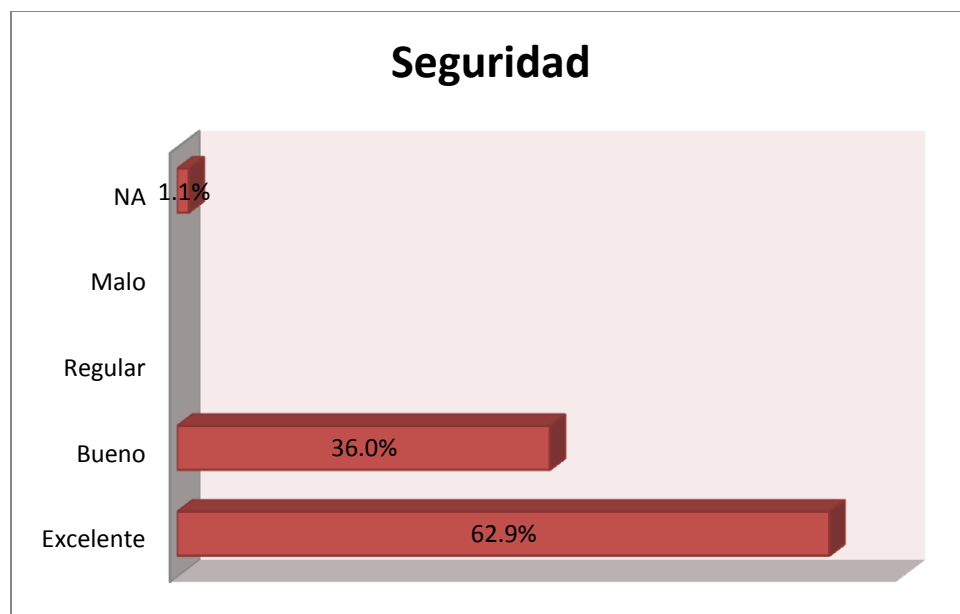
**6.- Disponibilidad del sistema** Disponibilidad y estabilidad del Sistema en los horarios de operación.

Que el sistema DALI presente el menor número de incidencias o fallas durante el año y así poder tener una disponibilidad y estabilidad de los mismos para dar mayor seguridad a nuestros clientes, un 58.4% de nuestros participantes lo considera bueno.



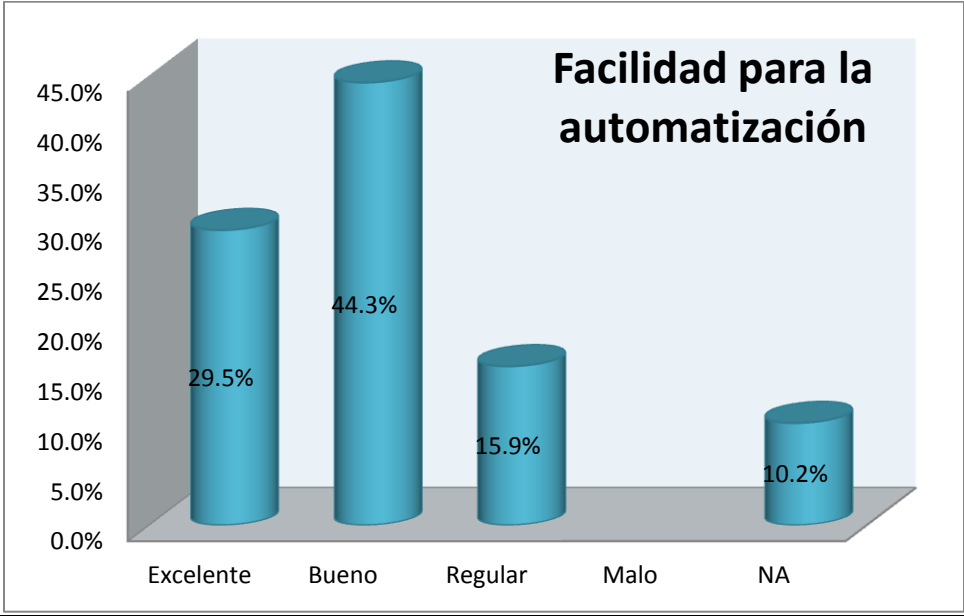
**7.- Seguridad.** Nivel de seguridad que se usa en las comunicaciones con el Sistema (firmas digitales, *tokens*, usuarios y *passwords*).

Dar a nuestros clientes la confianza que nuestros niveles de seguridad son los mejores en base a los usos adecuados de firmas digitales, tokens, perfiles y roles de usuarios y passwords, de tal manera que operen con el menor riesgo posible, el mercado lo considera en un 63% como excelente y en un 36% como bueno, dando un 99% de seguridad a nuestros participantes.



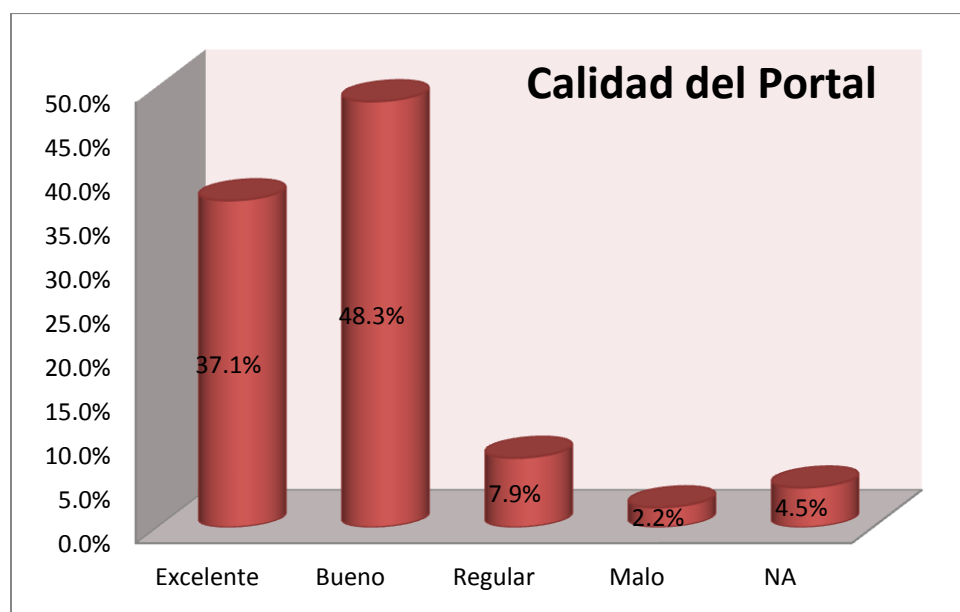
**8.- Facilidad para la automatización.** Facilidad para conectar eficientemente sus aplicaciones internas con el DALÍ para lograr un alto grado de automatización.

DALÍ debe ser una plataforma a la cual se puedan conectar de manera sencilla nuestros clientes, es decir que el grado de dificultad para que sus aplicativos se conecten al DALÍ debe ser mínima, por lo cual un 44.3%, opina que es bueno. Sin embargo existe un porcentaje que opinan que es regular el cual se debe de atacar.



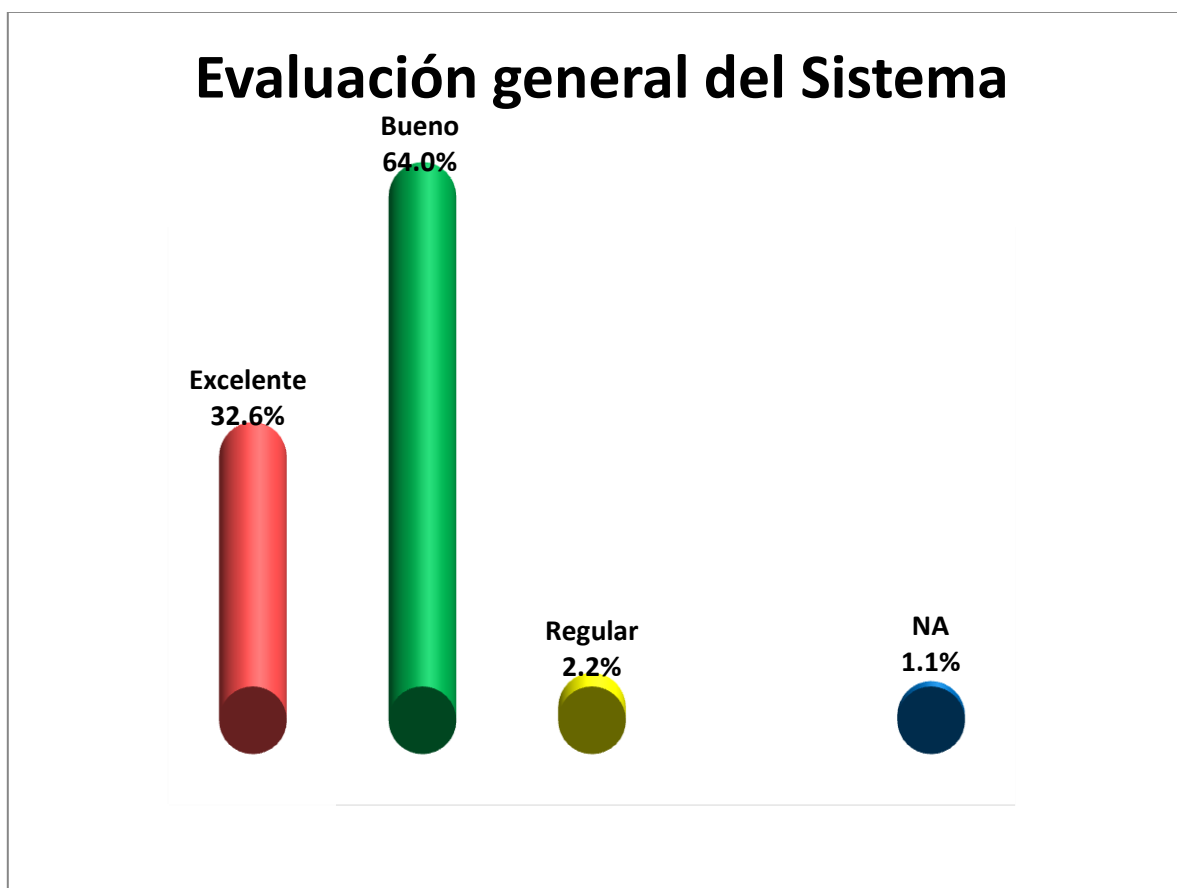
**9.- Calidad del Portal.** Calidad de la interfaz y operabilidad del Portal

Nuestro portal debe ser práctico, seguro, para que los participantes lo puedan operar en tiempo y forma, por lo anterior en un 48.3% la precepción del servicio es bueno.



**10.- Evaluación general del Sistema.** Grado de satisfacción con el sistema.

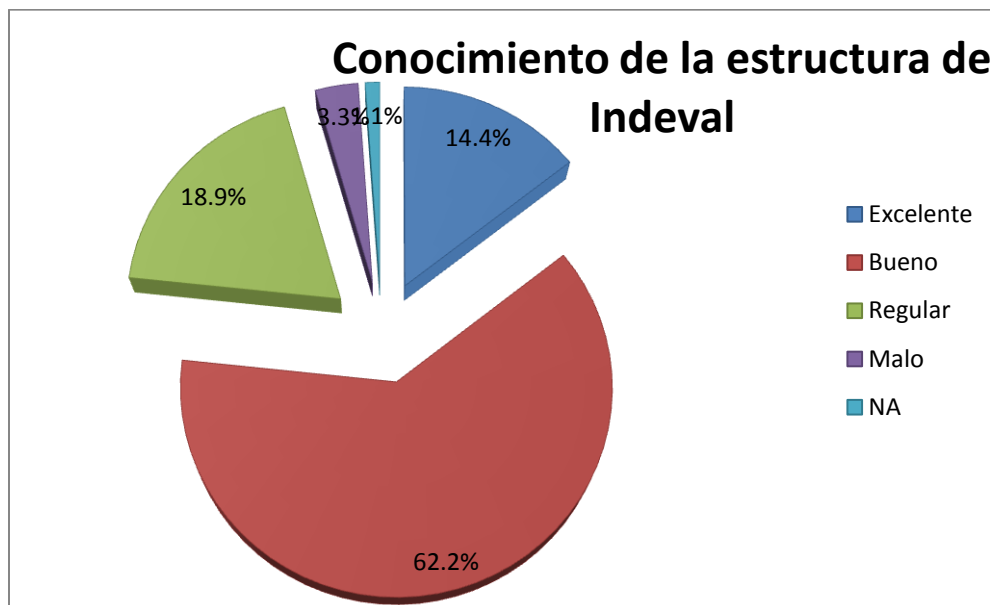
Englobando los puntos anteriores podemos resumir que en un 64% la evaluación es buena y en un 32.6% es excelente dando un 98% de la evaluación general del sistema.



## Evaluación del servicio

**1.- Conocimiento de la estructura de Indeval** Información de la estructura por áreas de operación para saber a quién acudir en caso de dudas y/o consultas.

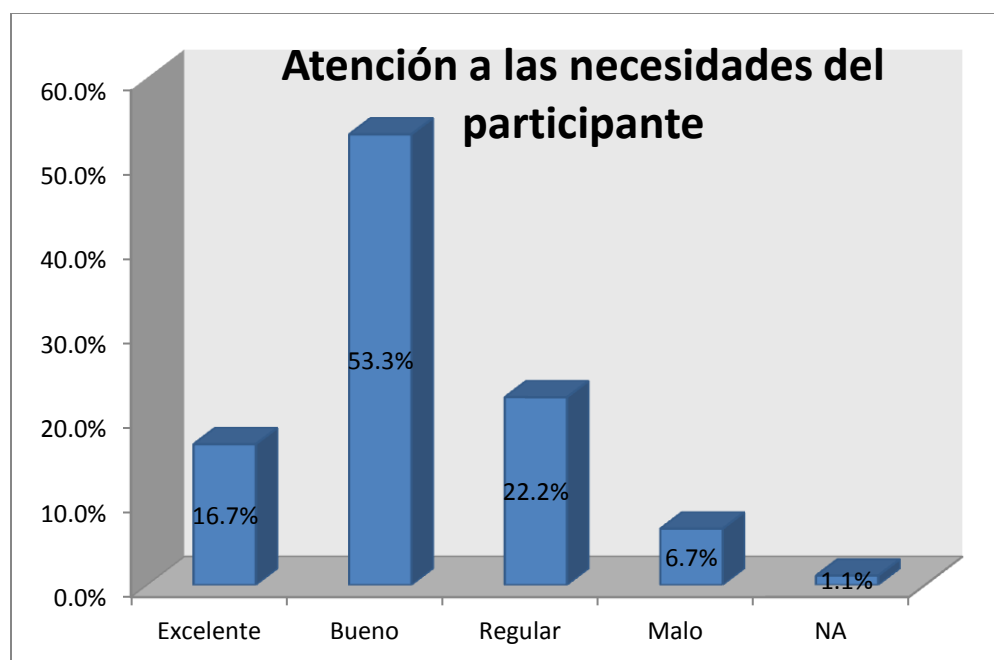
El 61% de los participantes sabe a quién acudir de acuerdo a sus necesidades.





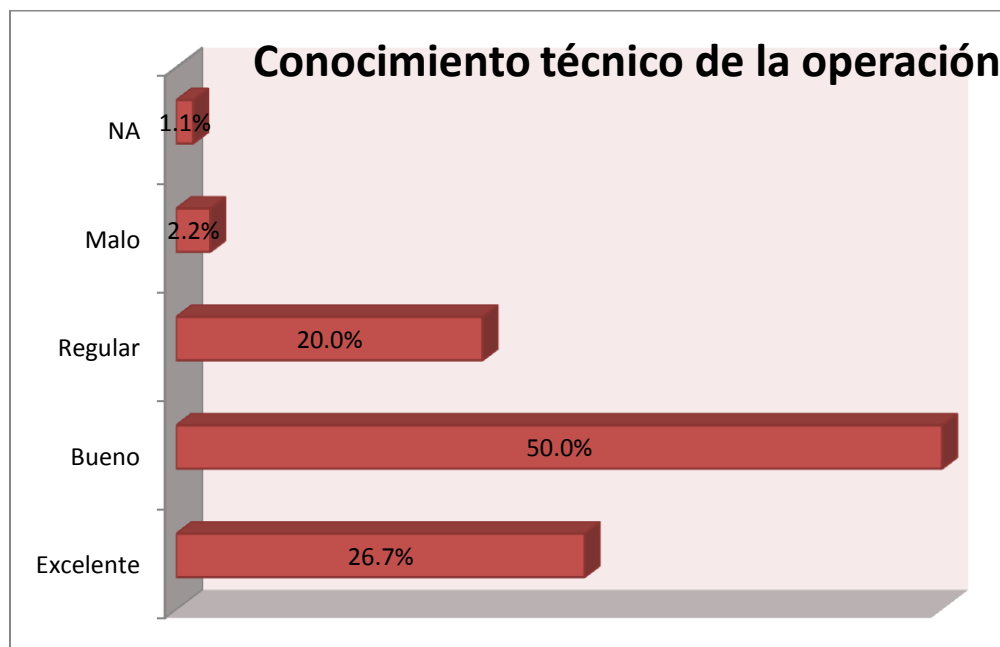
**2.- Atención a las necesidades del participante** Disponibilidad de los responsables del Indeval para tomar en cuenta sus necesidades para mejorar el sistema.

El 53.3% considera que Indeval toma en cuenta las necesidades de los participantes para mejorar su sistema y aplicativos.



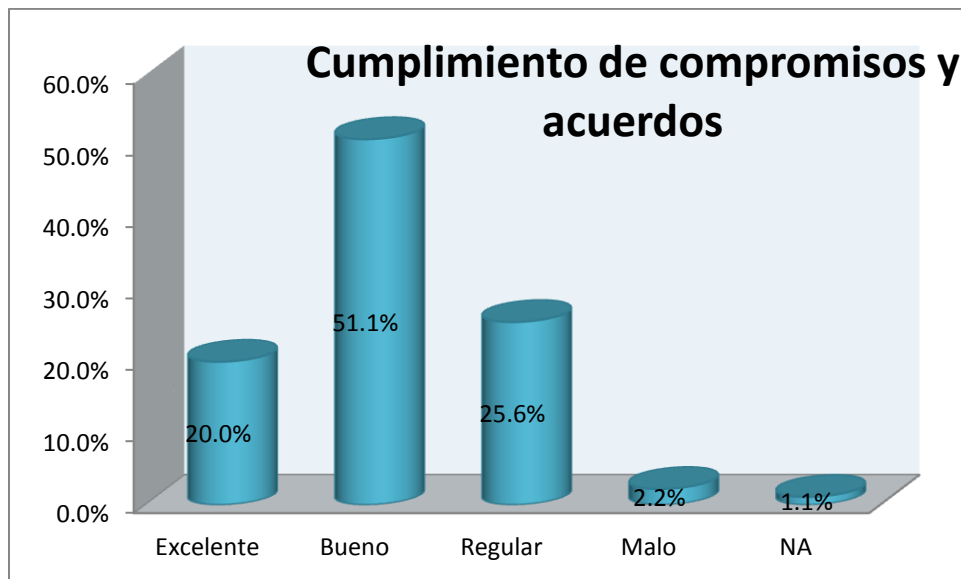
**3.- Conocimiento técnico de la operación** Conocimiento del personal operativo para resolver dudas y/o consultas

En un 50% se considera que el grado de conocimiento del personal, tanto técnico como operativo es bueno.



**4.- Cumplimiento de compromisos y acuerdos** Cumplimiento, en tiempo y forma, de los acuerdos, así como la entrega de nuevas funcionalidades o mejoras, por los responsables de Indeval.

En un 51% se considera que los acuerdos y compromisos se cumplen en tiempo y forma.



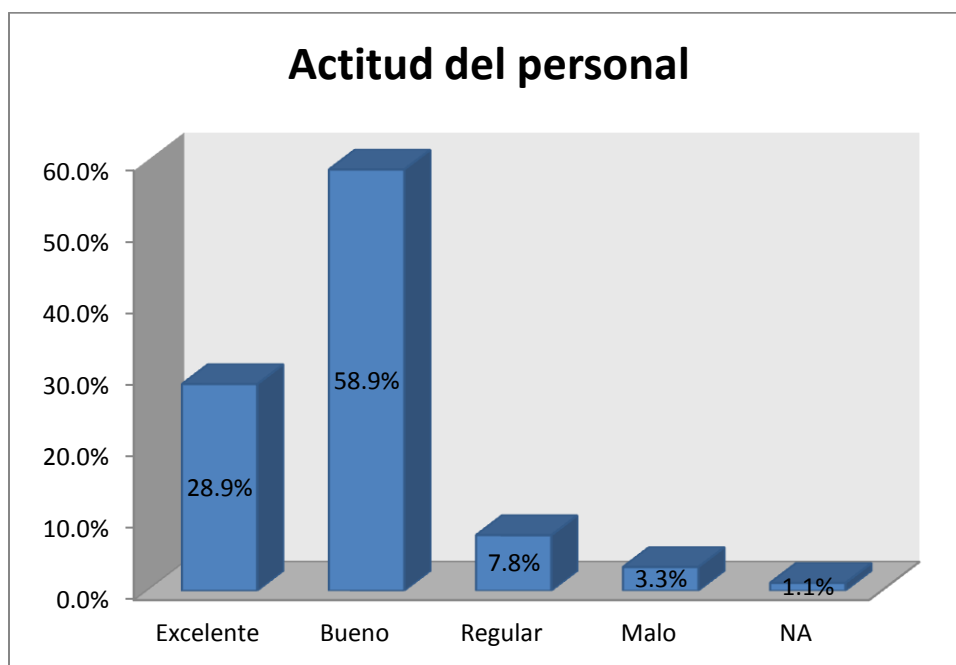
**5.- Soporte en la operación** Efectividad y prontitud con que los responsables de Indeval atienden sus reportes de incidentes durante la operación (registro, seguimiento y solución).

Un 55.6% considera bueno el tiempo de respuesta en la atención de incidentes durante la operación.



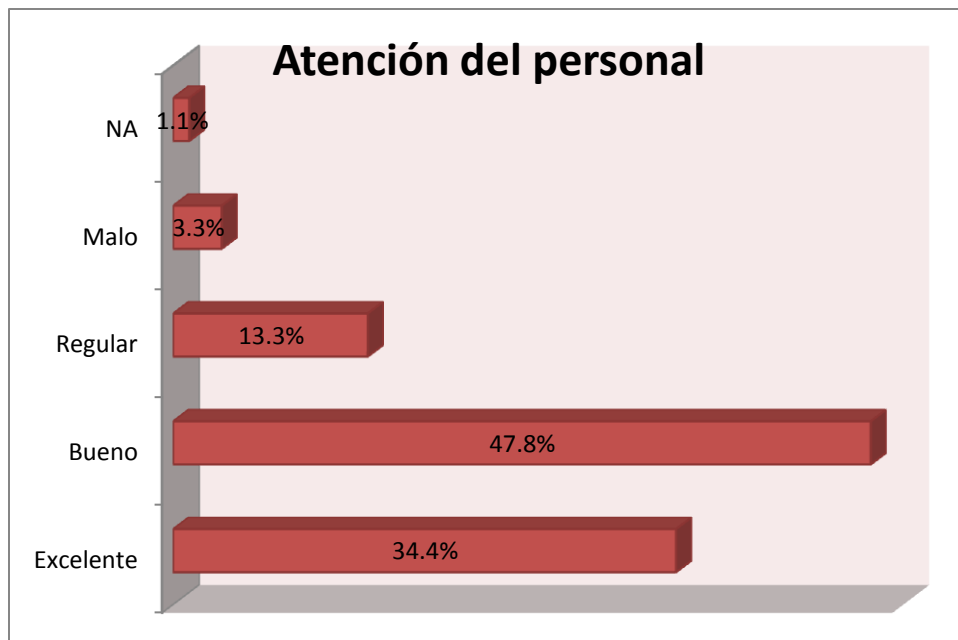
**6.- Actitud del personal** Actitud del personal del Indeval en la atención de incidentes.

La actitud de nuestro personal es considerada en un 58.9% como buena.



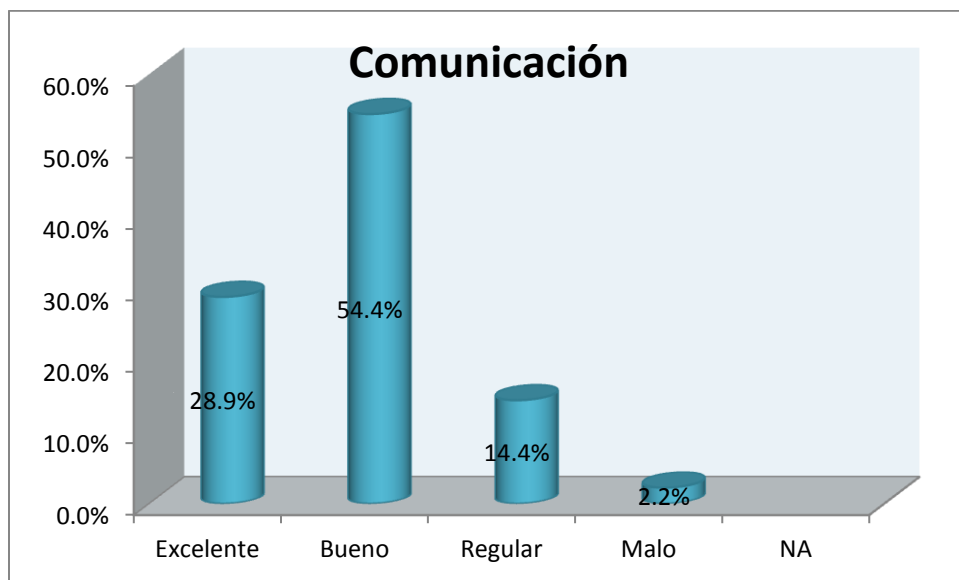
**7.- Atención del personal** Atención del personal del Indeval para dudas y/o consultas

La atención de nuestro personal en cuanto a resolver dudas o consultas es considerada en un 47.8% como buena y en un 34.4% como excelente.



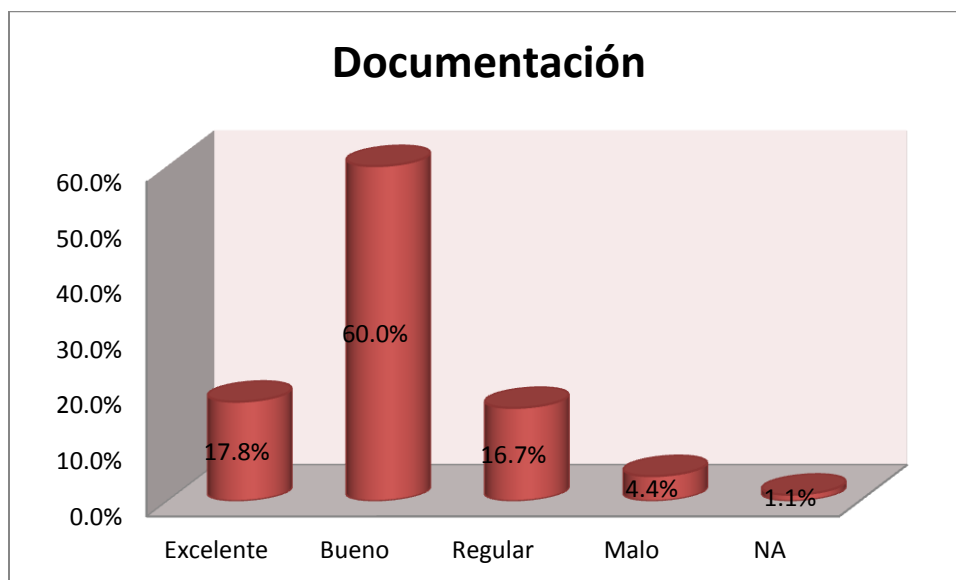
**8.- Comunicación** Oportunidad y claridad con que el Indeval informa al participante los cambios en el sistema.

En lo que respecta a la difusión en tiempo y forma de los cambios en el sistema el 53% lo considera como buena.



**9.- Documentación** Claridad con que se describen los procesos, tipos de operaciones, horarios, etc., en el reglamento interno y manuales.

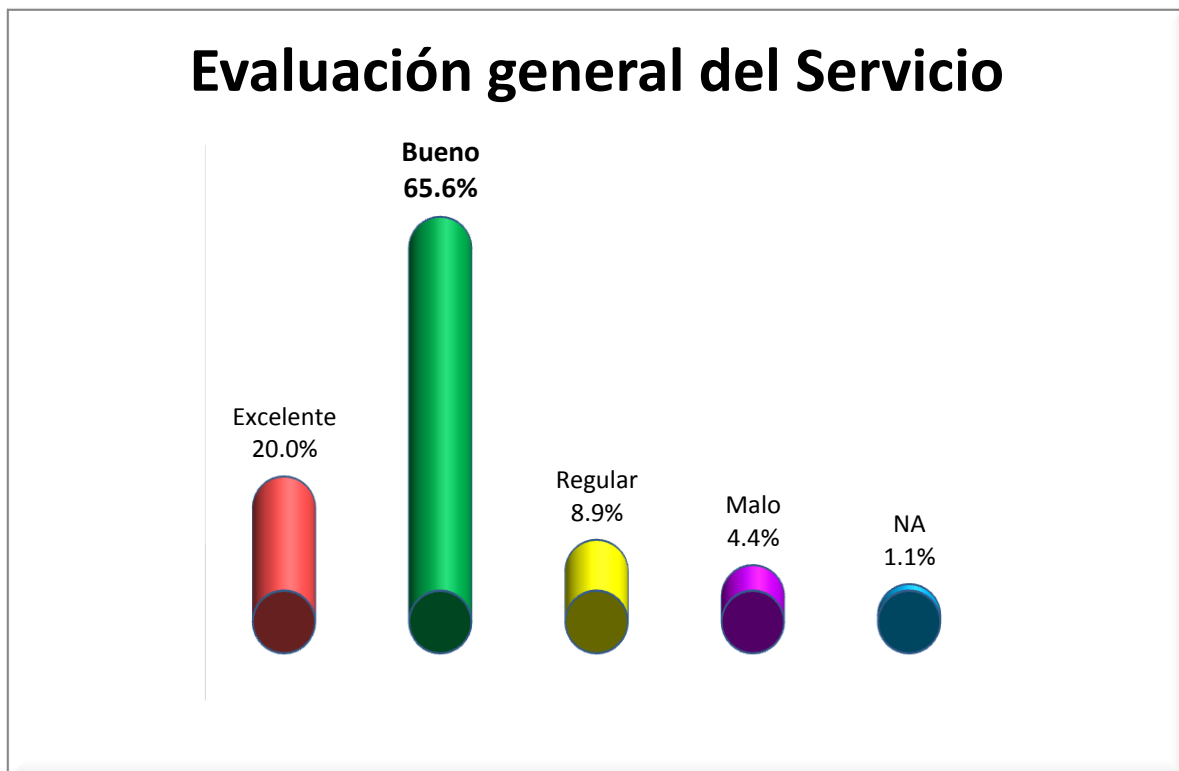
La documentación en cuanto a su entendimiento es considerada buena en un 60%.





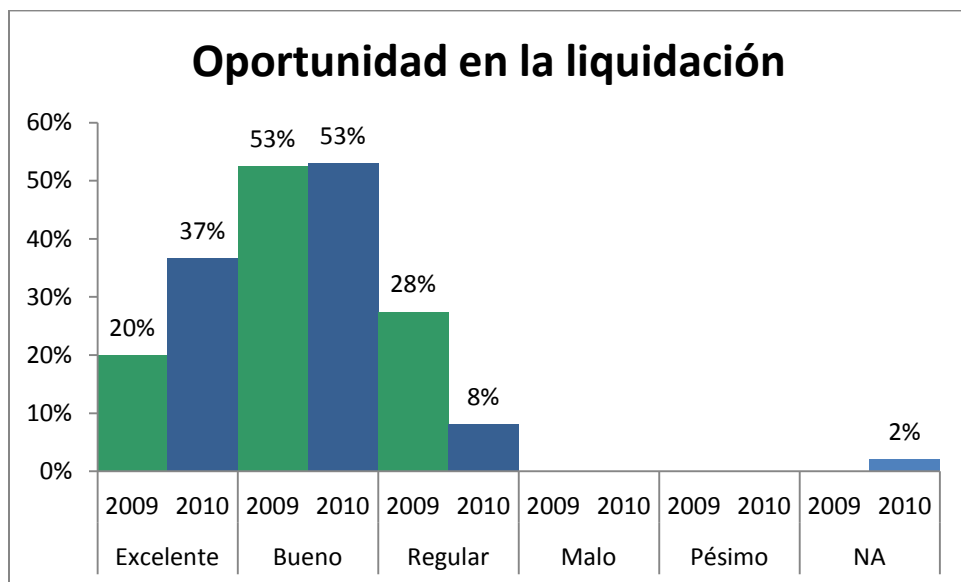
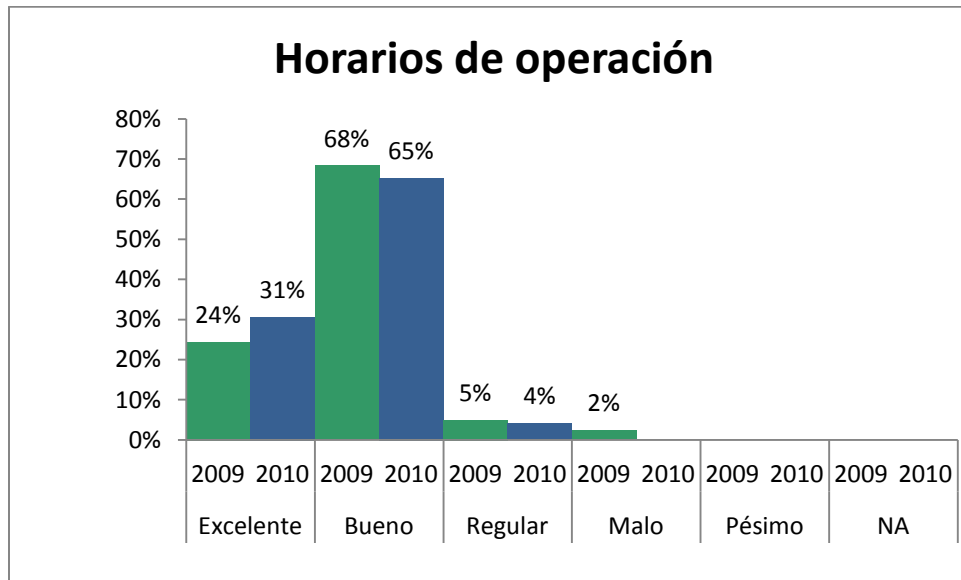
**10.- Evaluación general del servicio** Grado de satisfacción con el servicio.

Englobando los puntos anteriores podemos resumir que en un 65.6% la evaluación es buena en cuanto a la evaluación general del servicio.

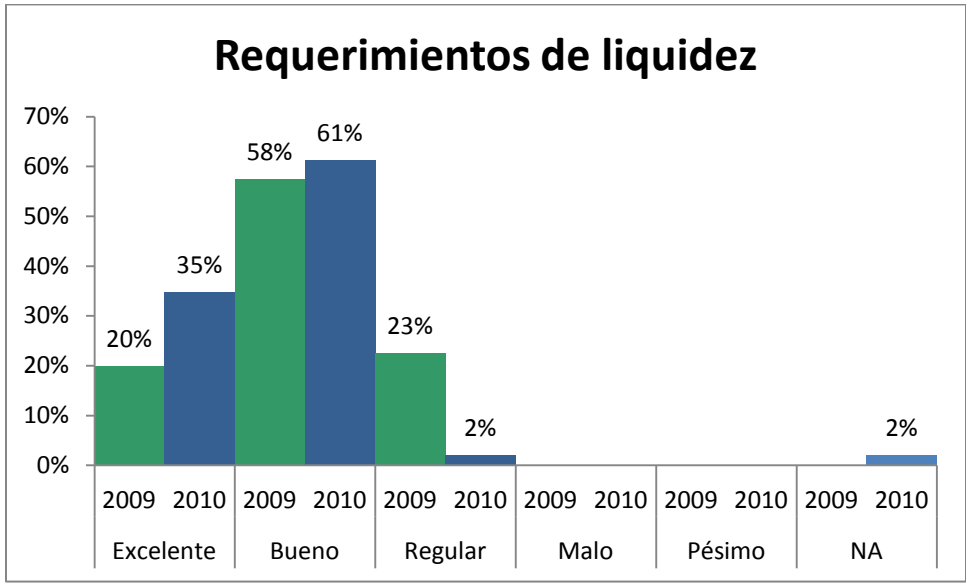


En base a los resultados de las encuestas 2009 (Banxico) y 2010 (Indeval) a continuación se presenta la comparación de los resultados.

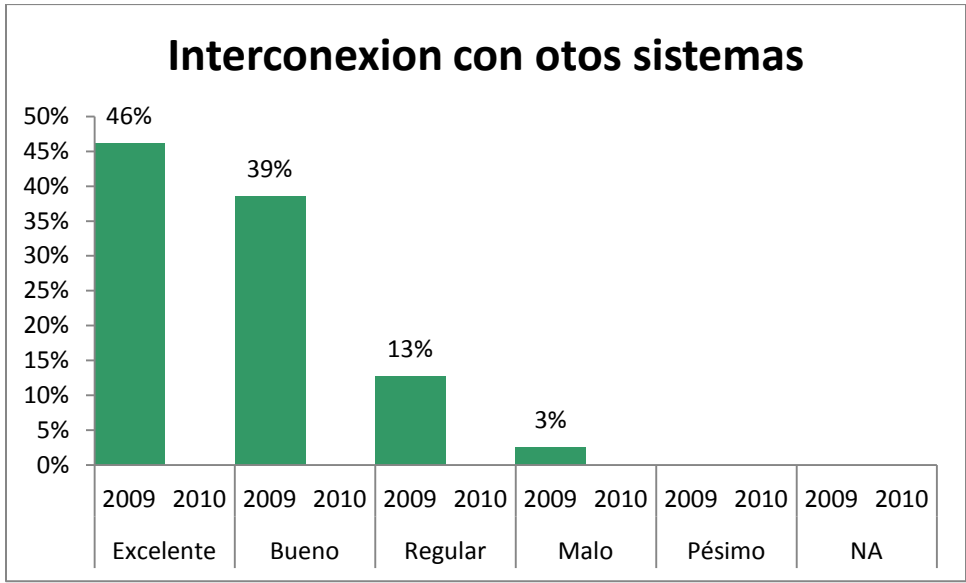
## Evaluación del sistema DALÍ



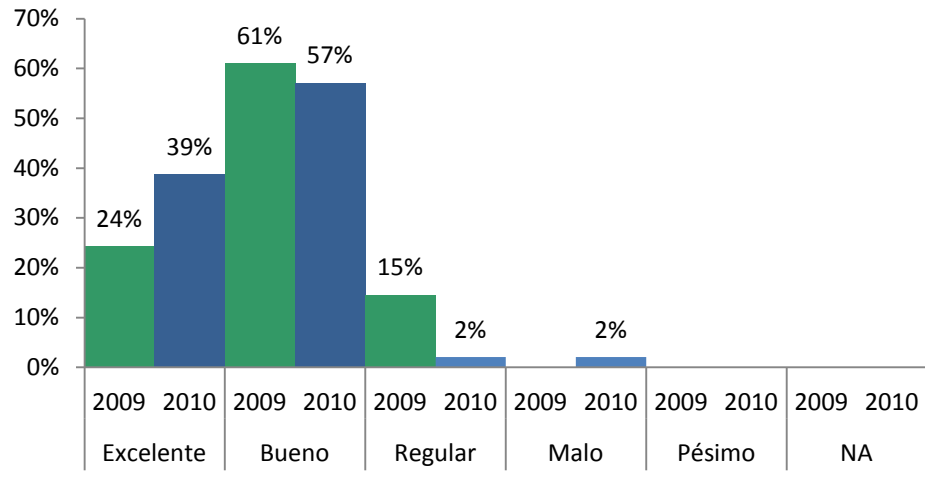
### Requerimientos de liquidez



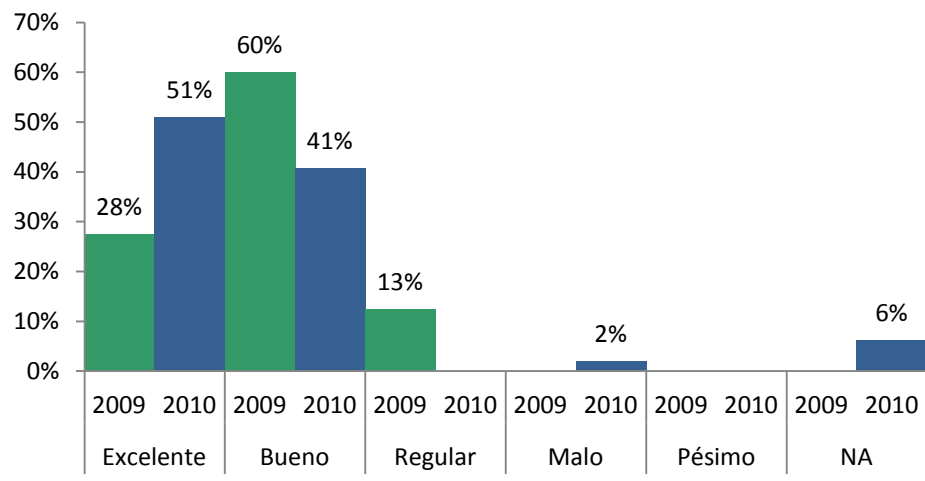
### Interconexion con otros sistemas



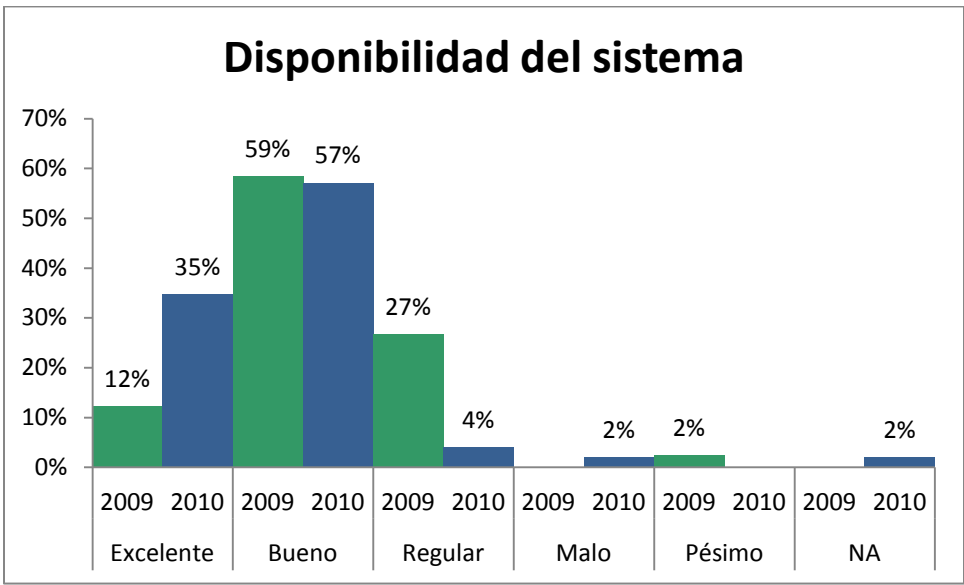
## Información en las operaciones



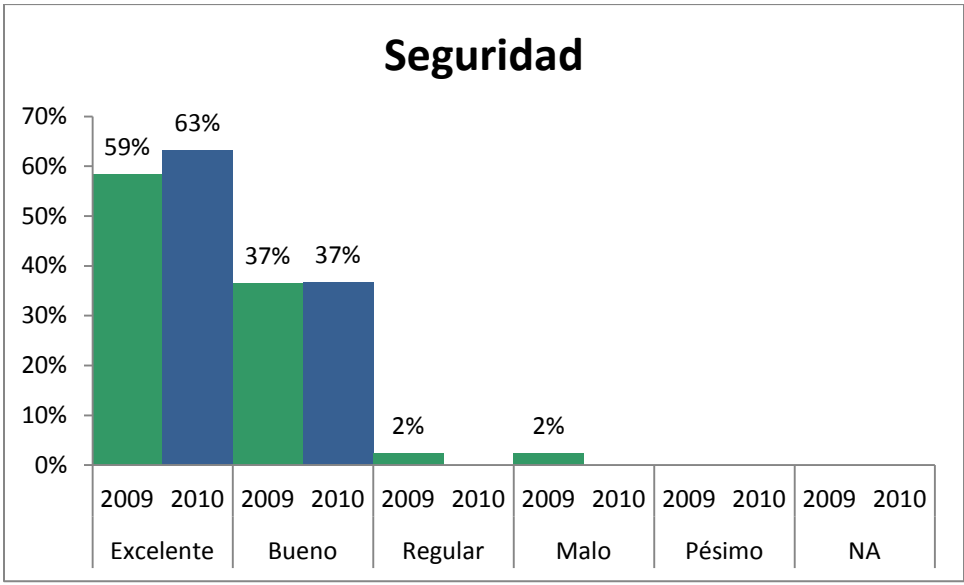
## Capacidad de procesamiento

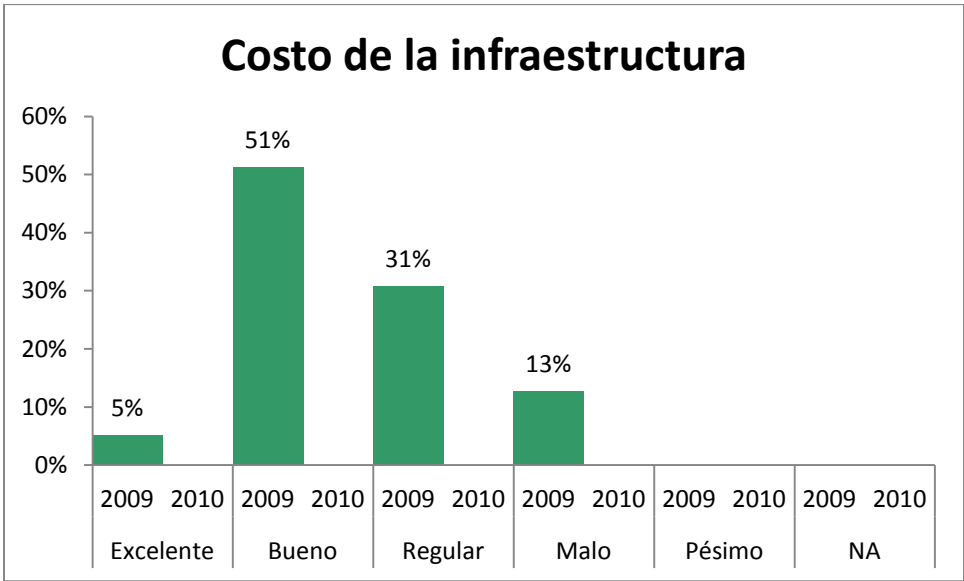
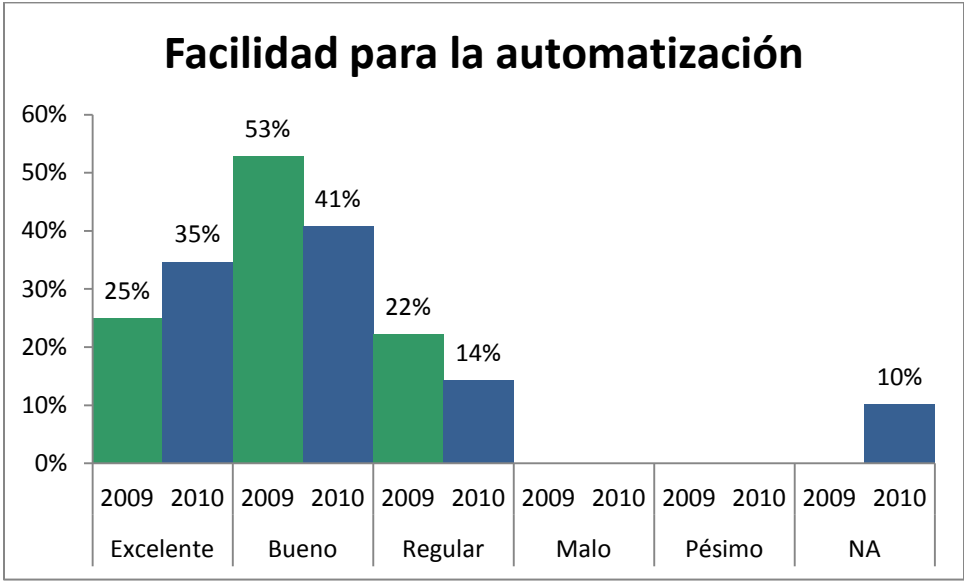


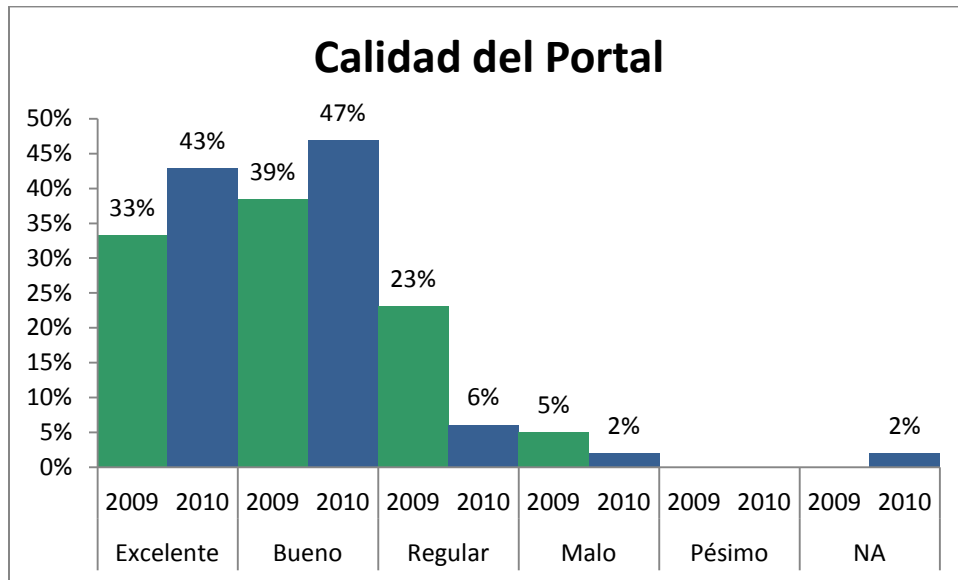
### Disponibilidad del sistema



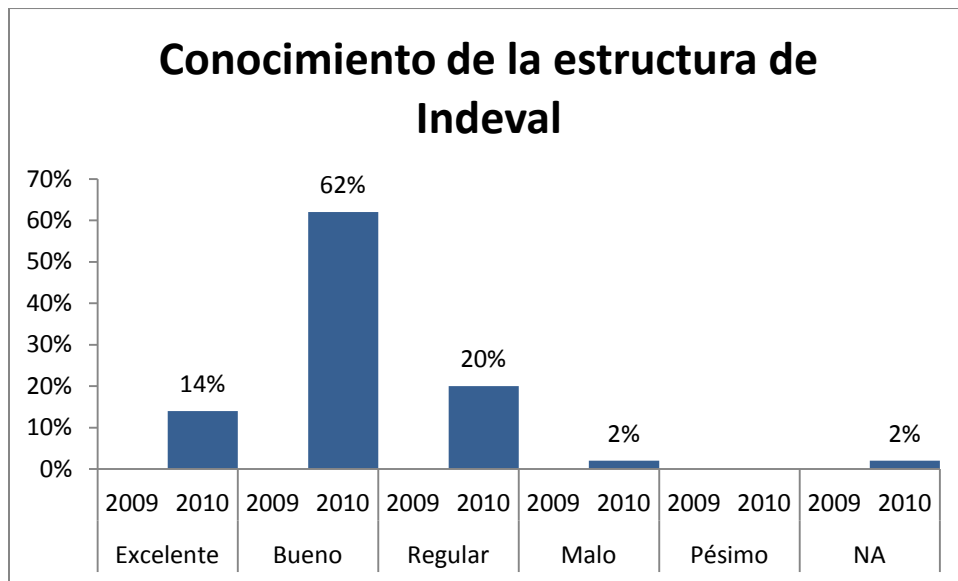
### Seguridad



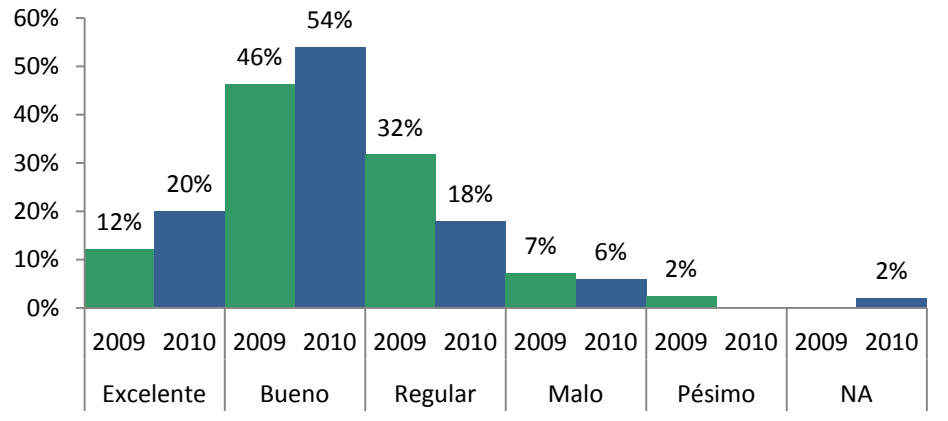




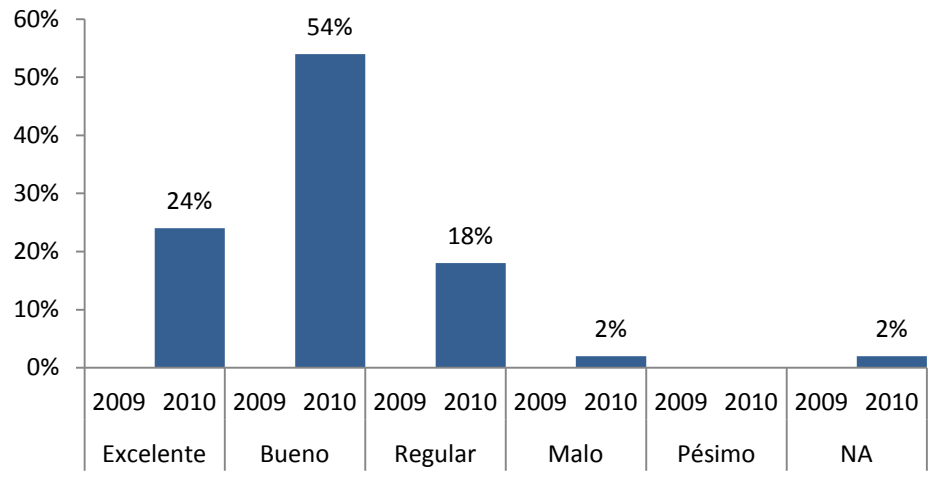
## Evaluación del servicio



### Atención a las necesidades del participante

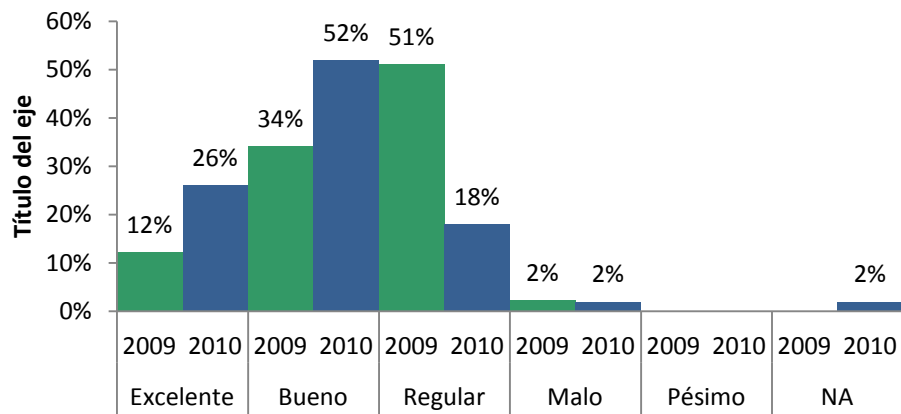


### Conocimiento técnico de la operación

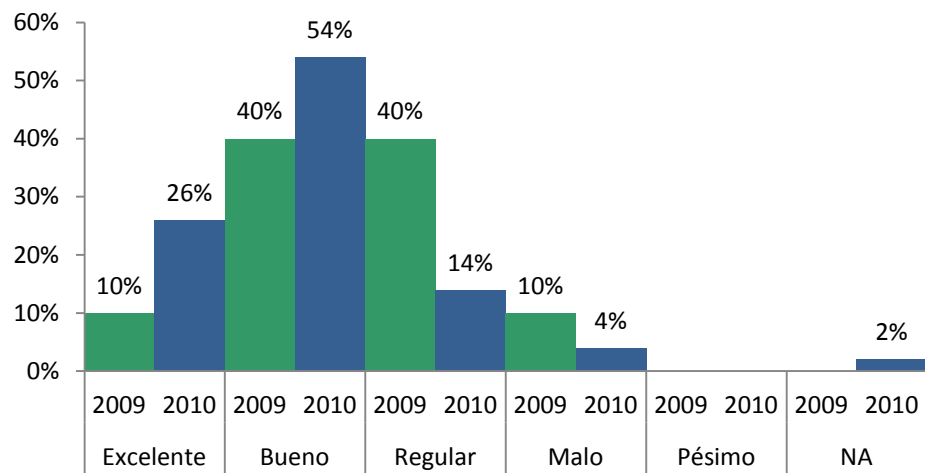


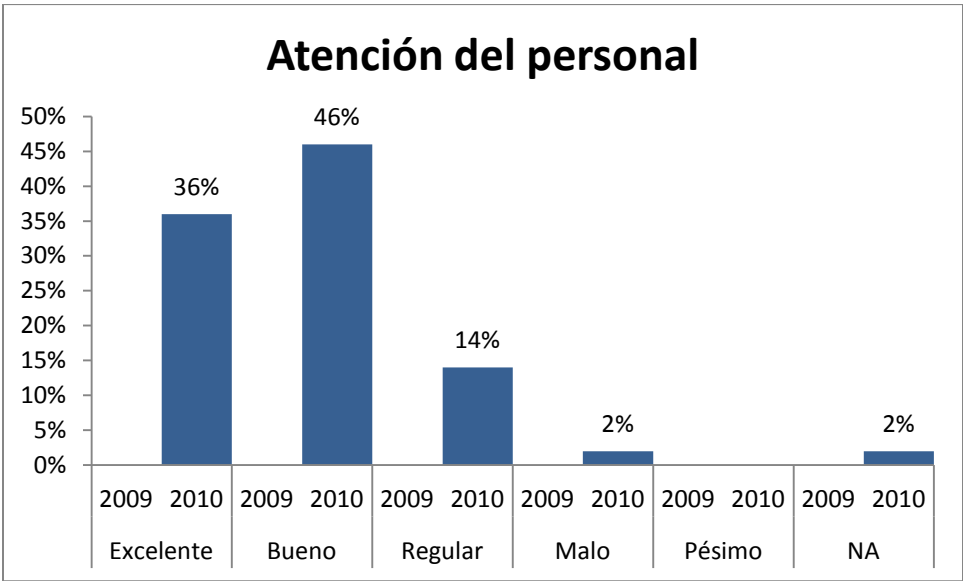
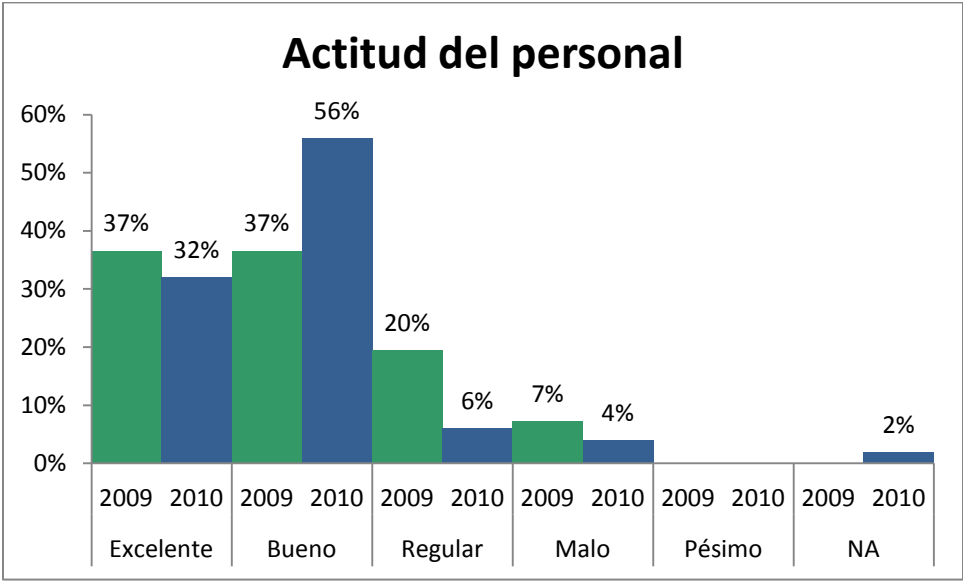


## Cumplimiento de compromisos y acuerdos

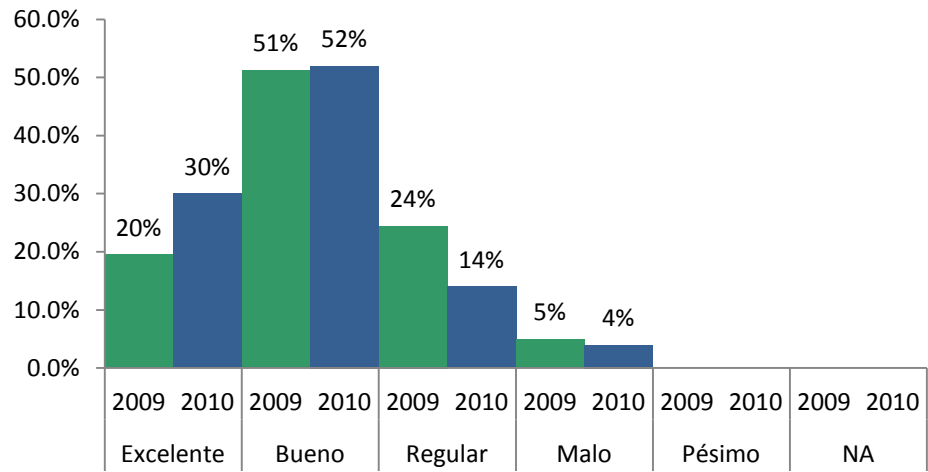


## Soporte en la operación

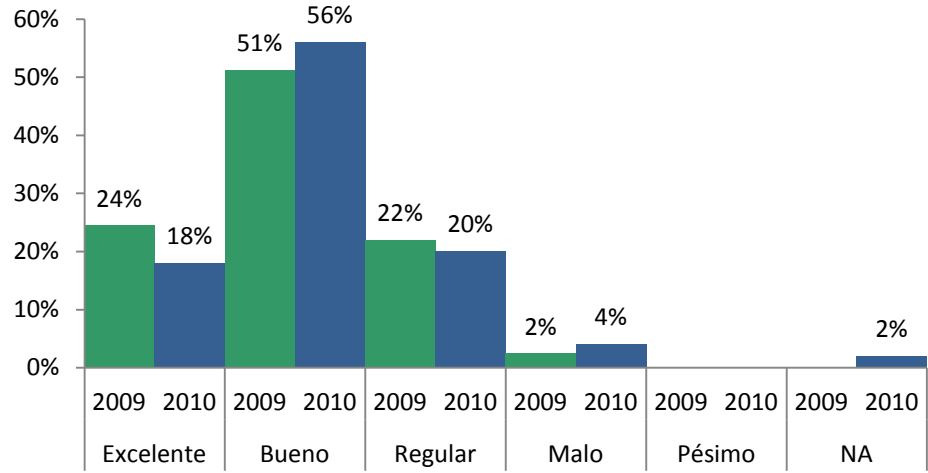




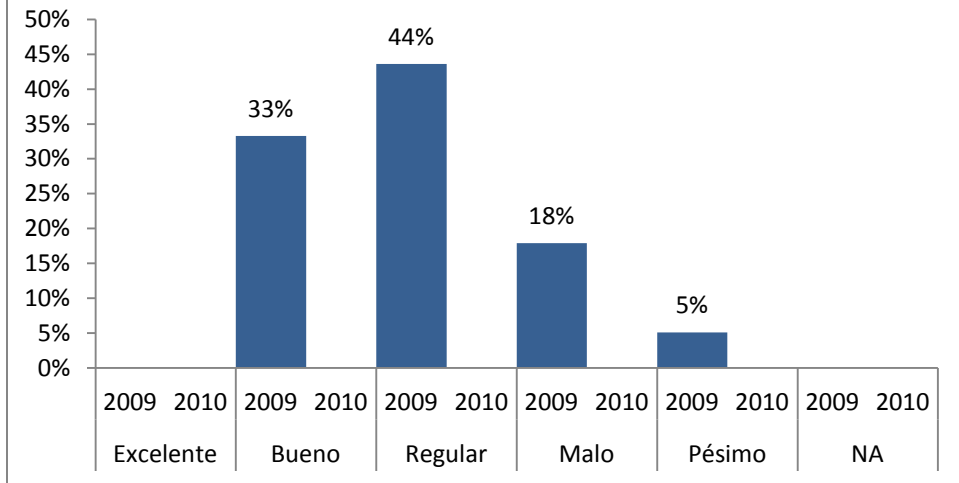
## Comunicación



## Documentación



## Costos del servicio



# III.- Conclusiones



Después de analizar la información obtenida mediante las encuestas aplicadas a nuestros participantes se realizó un análisis FODA el cual se muestra a continuación.

Este análisis se tomará como una herramienta esencial para el proceso de planeación estratégica para la implantación de acciones, medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora

En base a las oportunidades detectadas y a los comentarios realizados se trabajará para el plan de acción 2011.

# Análisis FODA

## **Fortalezas**

- Elemento clave en el Sistema Financiero Mexicano
- Empresa sólida con tecnología de vanguardia
- Sistema con los más altos estándares de calidad internacionales
- Procesos operativos alineados a prácticas de negocio y estándares internacionales
- Capacidad de respuesta a requerimientos regulatorios
- Especialización
- Presencia en Asociaciones gremiales a nivel Nacional e Internacional

## **Debilidades**

- Cultura de servicio, Actitud y Atención
- Resistencia al cambio
- Algunos Procesos manuales
- Tiempos de respuesta a necesidades específicas de participantes
- Niveles de servicio con los participantes

## **Oportunidades**

- Creación de valor mediante mecanismos de atención
- Nuevos negocios
- Capacitación continua
- Especialización del capital humano
- Ser considerado por el gremio como un socio estratégico

## **Amenazas**

- Cambios en la regulación
- Riesgo sistémico por concentración de operación en participantes de gran tamaño

El resultado del análisis anterior nos lleva a incluir en la planeación 2011 lo siguiente:

- Crear y reforzar la cultura de servicio y atención a nuestros participantes.
- Darle valor a la Línea de Atención GALA, la cual se convertirá y funcionará como una **Mesa de Apoyo Operativo (MAO)** estrategia sólida de la administración de servicios enfocada a dar o proporcionar soporte operativo.

¿Qué temas puedo solucionar en la mesa de atención operativa?

- Reportes de incidentes.
  - Consultas de pago de derechos nacionales.
  - Consultas de pago de derechos internacionales.
  - Consultas de estatus de operaciones de Mercado de Dinero.
  - Consultas de estatus de operaciones de Mercado de Capitales
  - Información sobre entrega de títulos a la CCV.
- 
- Automatización de Procesos Manuales mediante el modelado de procesos
  - Difusión a nuestros participantes para dar a conocer organizacional, Mesa de Atención Operativa, Modelos de Atención, Modelo de Atención en caso de contingencia.
  - Establecer niveles de servicio para los requerimientos y consultas.