



# Encuesta de Percepción 2011

---

# Encuesta de Percepción 2011

- Fecha: Del 13 de diciembre de 2011 al 21 de enero de 2012
- Participación de 231 usuarios
  - 89% Casas de Bolsa
  - 88% Bancos
  - 50% Aseguradoras
  - 100% Corros
  - ABM
  - AMIB
  - CONSAR
- Rubros
  - Sistema Dalí
  - Portal Dalí y SCO
  - Evaluación de las áreas operativas
  - Servicios
  - Atención al Participante



# Encuesta de Percepción 2011

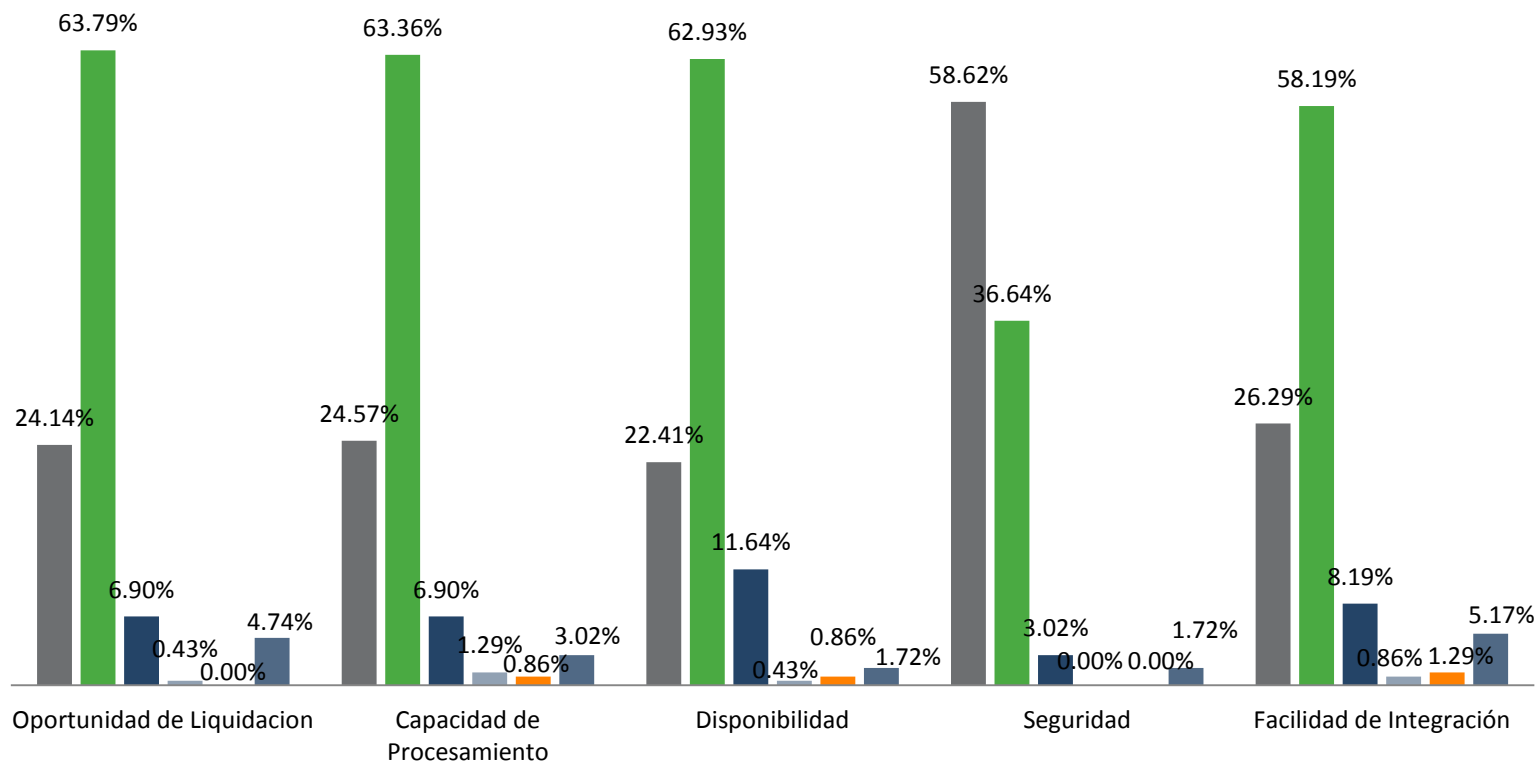
---

## Evaluación Sistema Dalí

# Evaluación del Sistema Dalí

## Evaluación del Sistema Dalí

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO ■ NO APLICA / NO CONTESTÓ



# Comentarios

- Una aplicación muy buena y moderna.
- Para Profuturo como institución la implantación de la modalidad de retiros a chequeras es bastante útil.
- Cuando hacemos match para múltiples operaciones **toma un tiempo** en cambiar el status
- Se quedaron varios pendientes desde el inicio para "detallar" en Dalí, tal como extracción o impresión de la información en algunas consultas.
- **El sistema** si entran mas de 1 persona, **se vuelve lentísimo**, no encuentra a las personas físicas/morales que se acaban de capturar, favor de mejorar estos dos aspectos.
- Considero que debe buscarse la forma de poder marcar aquellos pagos que tienen mayor relevancia, esto puede ayudar para que las instituciones financieras pueda priorizar, y esto considerarlo en el algoritmo
- Las respuestas son sobre el SAVAR que es el que utilizamos para colaterales, en la disponibilidad del sistema hemos tenido la información del cierre del día anterior a la hora del inicio de día.

# Comentarios

- **Complejidad para restablecer contraseñas** afecta disponibilidad de usuarios. Esquema de backup vía internet debería de ofrecerse como alternativa a la operación diaria para contrapartes con bajo volumen.
- El estado de cuenta de efectivo muestra las recuperaciones de intereses de cortes de cupón por los valores vendidos en reporto, considero que adicionen a este esquema los valores dados en garantía (SAVAR) así mismo que los reportes de derechos incluyan ambos temas.
- La **necesidad de capturar de forma rápida** operaciones se ha vuelto una constante en el negocio, cosa que creo que es un área de oportunidad para mejorar el sistema.
- Deben tener mas **empatía con los usuarios**. se ha solicitado un lay out para los formatos w para hacer mas ágil la captura y a la fecha no hay respuesta.
- Durante el año hemos tenido varios incidentes que nos llevarían a pensar si realmente el sistema tiene la suficiente capacidad de procesamiento ante el alto volumen generado

# Comentarios

- En horarios con demasiada carga suele presentar **lentitud**
- Que el sistema no te esté sacando tan constantemente ya que, hay veces que estas trabajando y te saca y se tiene uno que volver a firmar.
- Es un buen sistema, sin embargo, existen inconsistencias en los horarios pico, para esto el soporte a usuarios, debe ser mas ágil (menos burocrático)
- Se necesita que a través de un H2H ya se puedan liquidar las operaciones del módulo internacional. La **captura manual** de operaciones es muy **tardada** ya que en la validación de los campos se lleva mucho tiempo. Es muy frecuente que te saque de la sesión.



# Encuesta de Percepción 2011

---

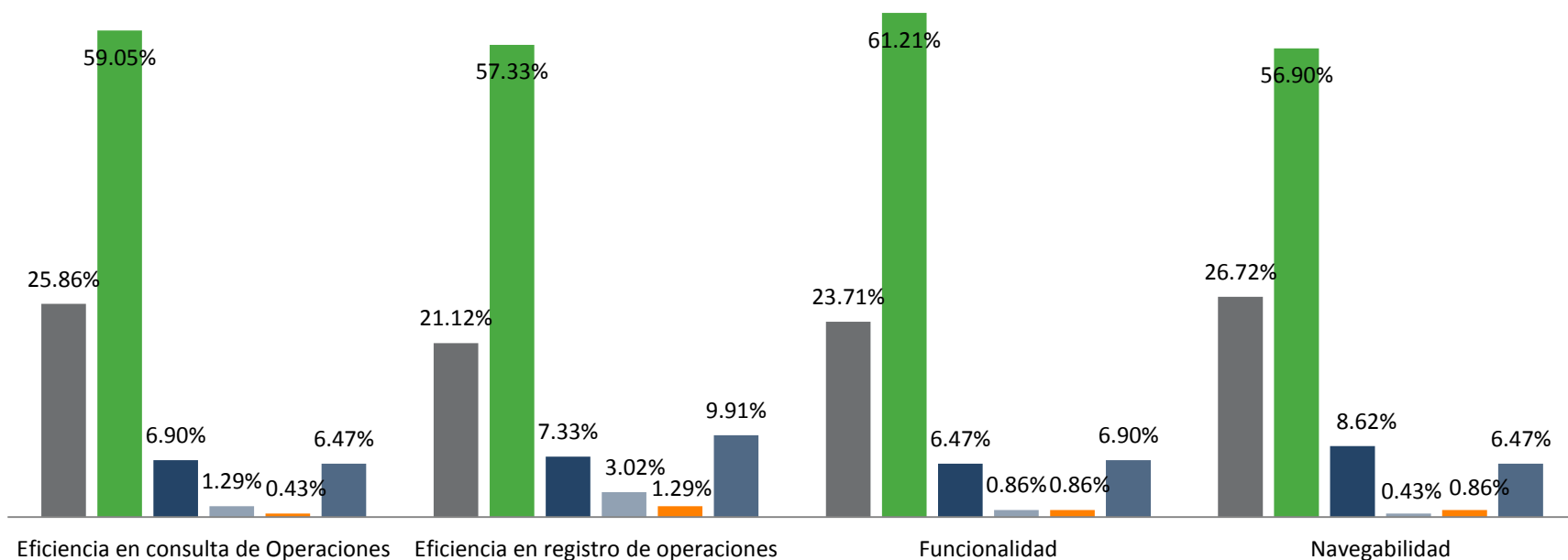
Portal Dalí



# Evaluación del Sistema Dalí

## Portal DALÍ

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO ■ NO APLICA / NO CONTESTÓ



# Comentarios

- El servicio es bueno, solo que en ocasiones hay problemas con los sistemas y alenta la liquidación.
- La **captura** de las operaciones de forma **manual es muy lenta** y en momentos de emergencia resulta riesgoso para la operación. Mejorar el tiempo de este proceso nos sería de gran utilidad para la liquidación del día al día.
- En ocasiones las consultas tardan un poco, no se si se deba al horario pico o algún proceso en específico.
- Al respecto de la eficiencia en la consulta de operaciones, he tenido problemas en particular con la consulta de Beneficiarios en el apartado del SIC pues esta tarda demasiado y en ocasiones ni siquiera te regresa la información que solicitaste.
- **Después de las 15:30 el servicio de consulta y captura de operaciones se vuelve muy lento.**
- Es un buen sistema, sin embargo, existen inconsistencias en los horarios pico, para esto el soporte a usuarios, debe ser mas ágil (menos burocrático)

# Comentarios

- La captura de operaciones manual es muy lenta, y una vez que el sistema valida las operaciones y es necesario cambiar algún campo, es muy tedioso. Se debería de fomentar la captura por archivo como método alternativo en caso de que se necesite la captura manual de operaciones.
- Existe **lentitud** en el tiempo de respuesta de las aplicaciones, he visto como funciona desde sus instalaciones y no hay comparación de la rapidez en el tiempo de respuesta, esto se vuelve crítico sobre todo al registrar operaciones (manuales)
- El registro de operaciones es bastante lento, salvo que sea mediante file transfer, sin embargo, existen opciones como por ejemplo la Miscelánea Fiscal, en donde no existe un file transfer para cargar.
- La captura de operaciones es muy lenta, se sugiere que primero se permita que se capturen los datos y al final se realice una validación contra los catálogos
- Al solicitar filtro por folio no presenta la información solicitada

# Comentarios

- Ocasionalmente llega a tener algunas interrupciones la página y se cierra la página.
- Dificultad en entendimiento para personal con baja integración a operaciones de Indeval.
- El registro de operaciones es sumamente tardado. Se toma mucho tiempo en validar cada campo.
- Batallamos un poco sobre todo en consultar los registros en capturar no tenemos problema



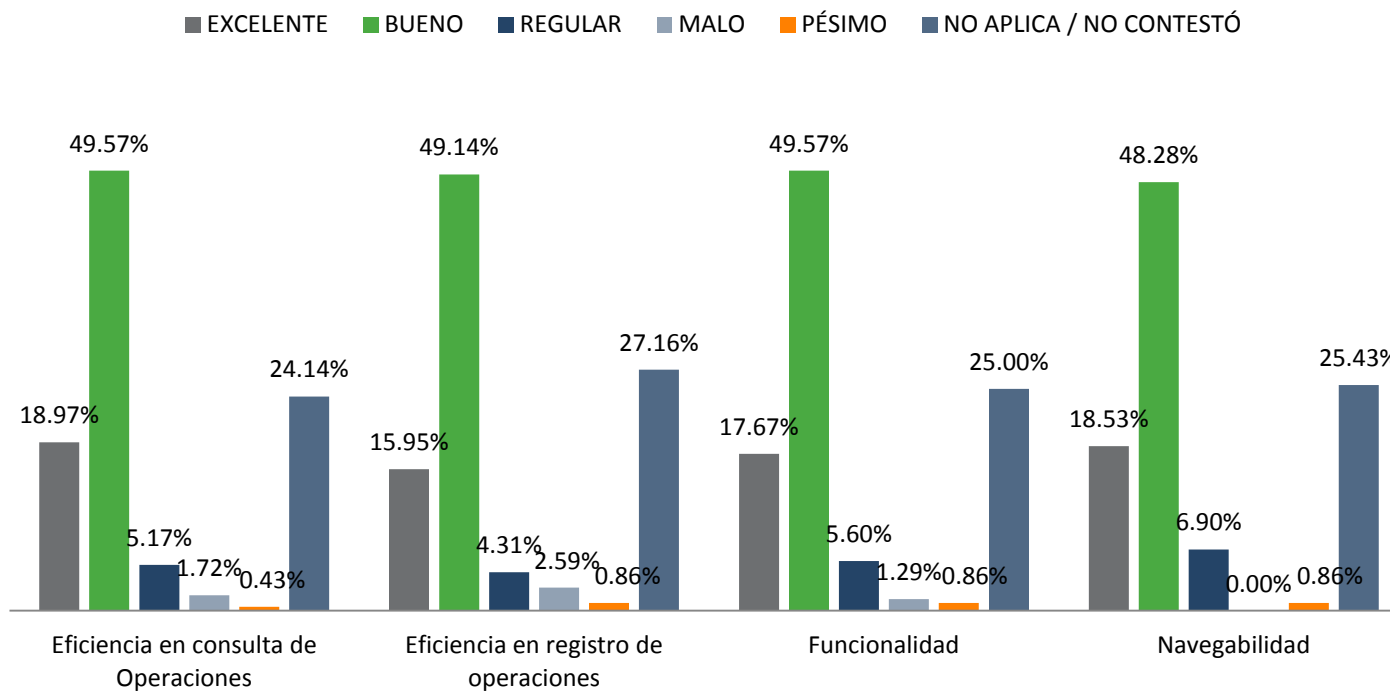
# Encuesta de Percepción 2011

---

Portal SCO

# Evaluación del Portal SCO

## Portal SCO



# Comentarios

- En general brindan un servicio bueno, con excepción de cuando hay problemas en su sistema y alenta la liquidación.
- En ocasiones cuando dejas una liga en algunas instrucciones esta no genera las instrucciones y terminas por liberarla de manera manual.
- El portal SCO tiene una deficiencia que se presenta mientras se están liquidando las operaciones, en este lapso, el sistema no muestra información, por lo cual el usuario no puede determinar la situación de sus instrucciones, les sugerimos incluir un letrero que indique esta situación.
- Las consultas continuamente se marcan errores al ejecutarse. En el Internet Explorer no funciona correctamente solo en Mozilla. La interfaz no es tan amigable como Dalí y se ve un tanto obsoleta.



# Encuesta de Percepción 2011

---

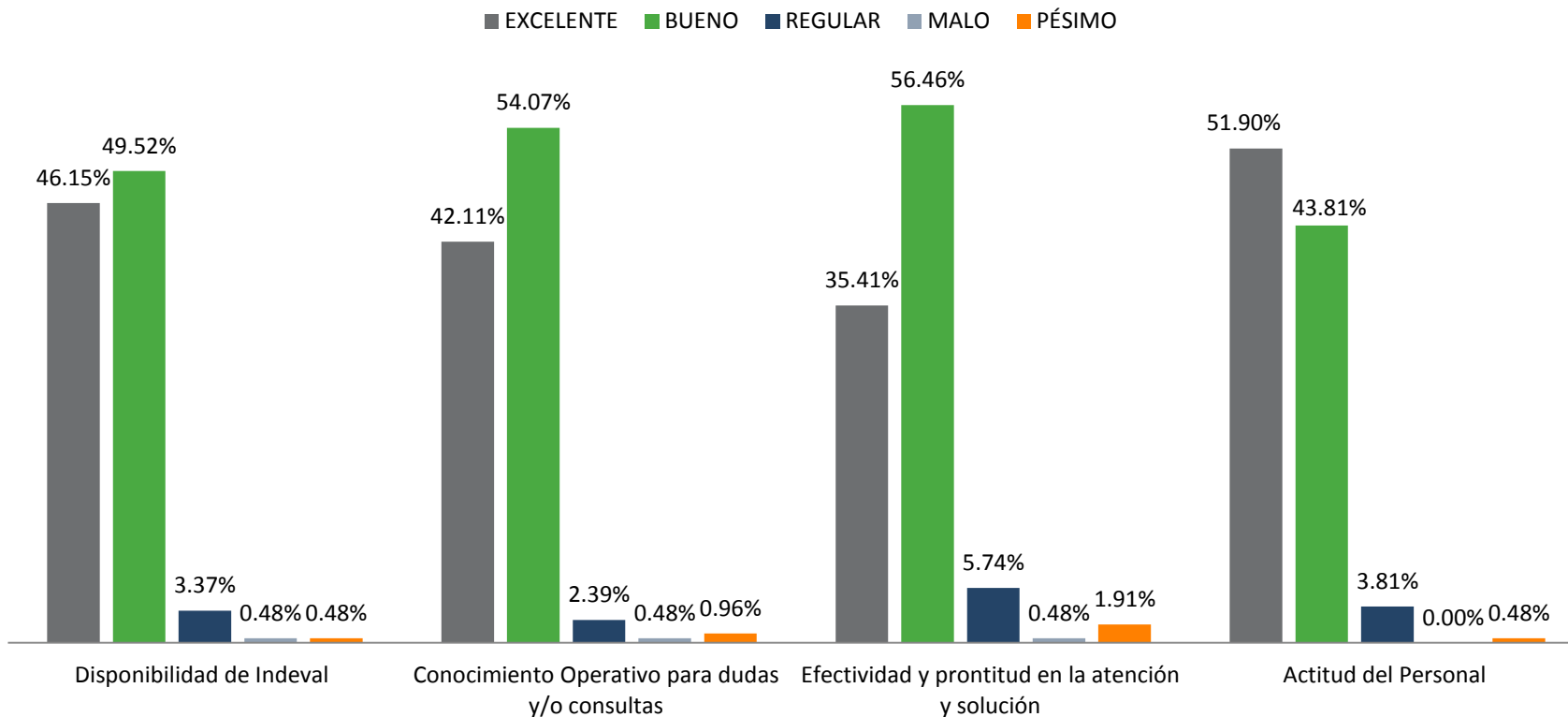
Evaluación de las Áreas Operativas

CUSTODIA



# Evaluación del Área

## Área Custodia



# Comentarios

- En general es bueno o excelente, sin embargo, supongo que los trámites jurídicos son tan minuciosamente revisados, que a veces no son tan eficientes para los usuarios.
- Me gustaría hacer un reconocimiento especial a salvador ruiz por que siempre nos atiende con una excelente actitud y siempre dispuesto apoyarnos
- Tener mas empatía con los usuarios
- Mi calificación en Custodia es pésimo ya que el sistema cuando se captura a cada uno de los custodios es Lenta, Malo E ineficiente!
- La verdad en lo que utilizo el sistema es en capturar en cada uno de los custodios, si alguien mas esta dentro del portal este se vuelve lentisimo, no encuentra a las personas, si necesitas cambiar un dato de una persona, este se vuelve aun mas lento todavía, espero puedan mejorar estos puntos para proporcionarnos mejor servicio, GRACIAS



# Encuesta de Percepción 2011

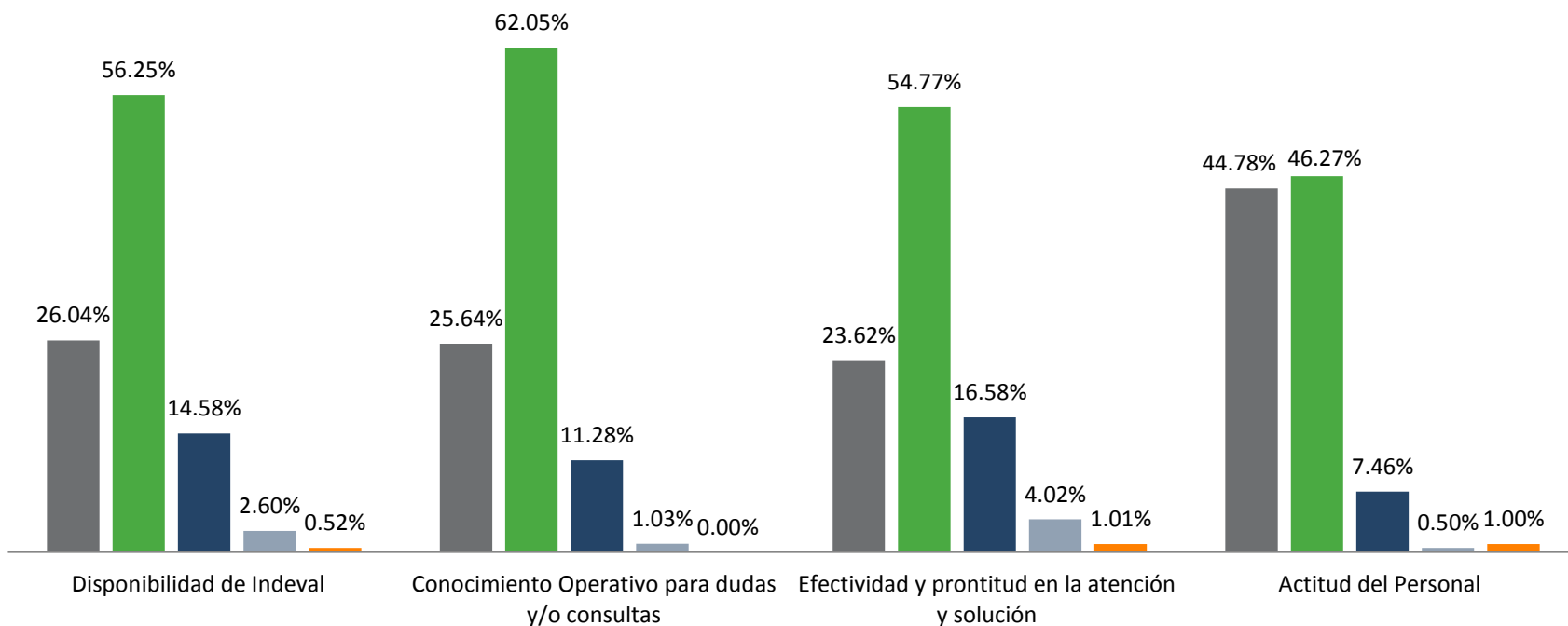
Evaluación de las Áreas Operativas

INTERNACIONAL

# Evaluación del Área

## Área Internacional

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO



# Comentarios

- El equipo de internacional en especial la de Ivonne Vargas muchas gracias.
- En los casos Regular, la atención es buena sobre todo en el área Internacional pero el problema es que no contestan los teléfonos se tiene que hacer varios intentos para poder hablar con alguno de ellos.
- La atención llega a ser inmediata en algunas ocasiones TENER MAS EMPATIA CON LOS USUARIOS
- El área internacional requiere automatizarse mas.
- En particular con el área del Internacional es muy complicado poder comunicarse con ellos ya sea vía telefónica o mediante correo electrónico además de que su tiempo de respuesta también es bastante deficiente

# Comentarios

- Parece que en los momentos clave el área internacional esta rebasada, por la poca gente con que cuenta.
- Es muy complicado contactar a la gente del area internacional, lo cual ocasiona retraso en el seguimiento y liquidación de operaciones
- El Área Internacional requiere revisar el tema de la actitud de servicio, pues en ocasiones en difícil contactarlos.
- Nuevamente, es importante comentar que existen procesos operativos del area internacional que están muy centralizados, sobre todo en cuestiones de criterio y/o toma de decisiones
- Cuando se trata de contactar a personas de las áreas de Internacional o Jurídico, siempre entran las grabadoras Internacional

# Comentarios

- Han mejorado, pero aún hay respuestas o soluciones que toman demasiado tiempo.
- En particular con el área del Internacional es muy complicado poder comunicarse con ellos ya sea vía telefónica o mediante correo electrónico además de que su tiempo de respuesta también es bastante deficiente
- Se tienen muchos requerimientos e incidentes relacionados con el área Internacional que toman muchísimo tiempo en la solución de los mismos, por lo que sería benéfico que redujeran sus tiempos de atención.
- Cuando tienen problemas con los sistemas dar un pronta atención, ya que nos dan 15 min de respuesta y se llevan hasta 1 hora.
- En Internacional que todo el personal sepa de la operación.

# Comentarios

- Lo que he notado es cierta prepotencia de parte del área de Internacional quien menosprecia nuestros comentarios no dudo que tenga razón pero adolece de cortesía. en ocasiones su información es errónea y eso nos causa inconvenientes en la liquidación, se que actualmente se esta formando una mesa de trabajo en donde espero se resuelvan estos inconvenientes.
- A veces no hay disponible inmediatamente y se tardan aprox media hora en ver un caso reportado. Se cobran reportes, constancias y otros servicios a emisores (Canadá, Colombia)





# Encuesta de Percepción 2011

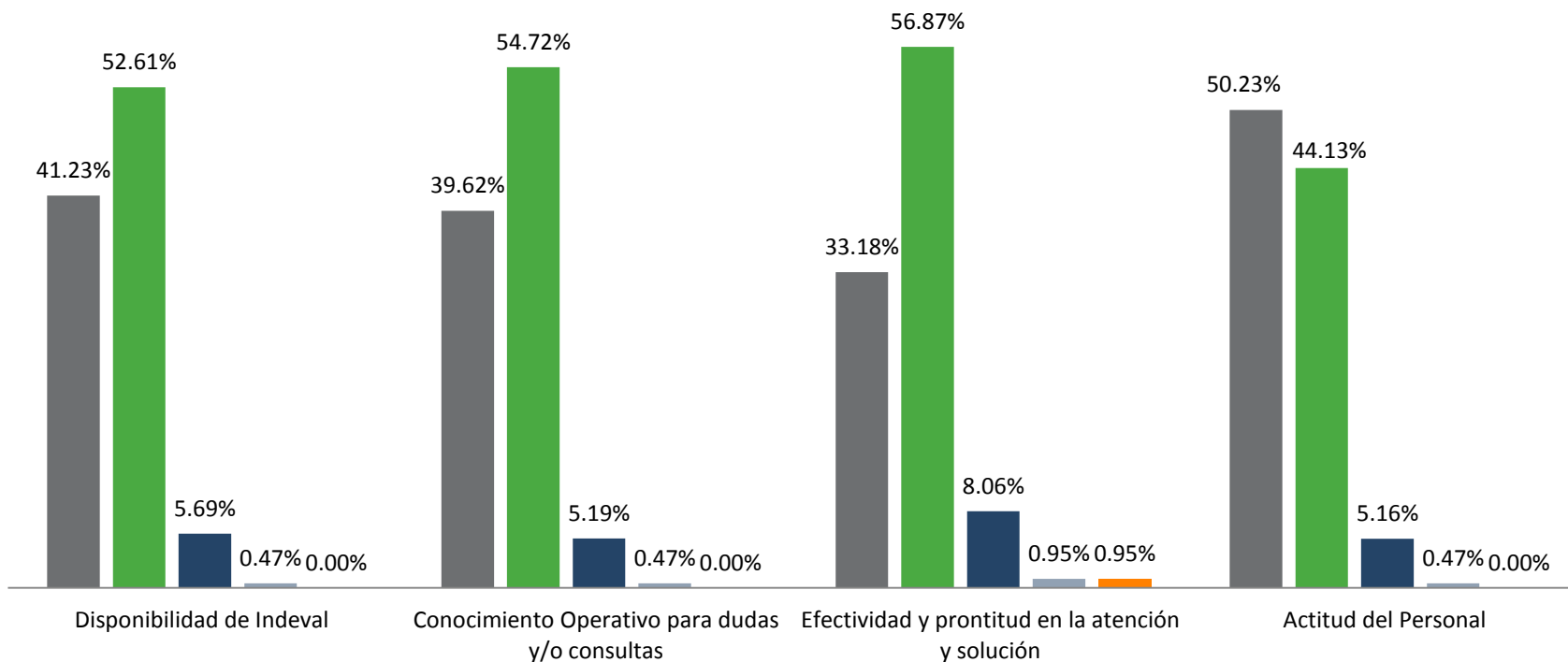
Evaluación de las Áreas Operativas

ADMINISTRACIÓN DE VALORES

# Evaluación del área

## Área Administración de Valores

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO



# Comentarios

- Cuando hay necesidad de aclarar información sobre algún pago de instrumentos de deuda, no estamos recibiendo apoyo, solamente nos comentan que así se los reportaron. Al reportar errores en información tampoco toman acción.
- Cuando se ha necesitado actualización de datos y/o dudas el servicio en algunas ocasiones llega ser tardío.



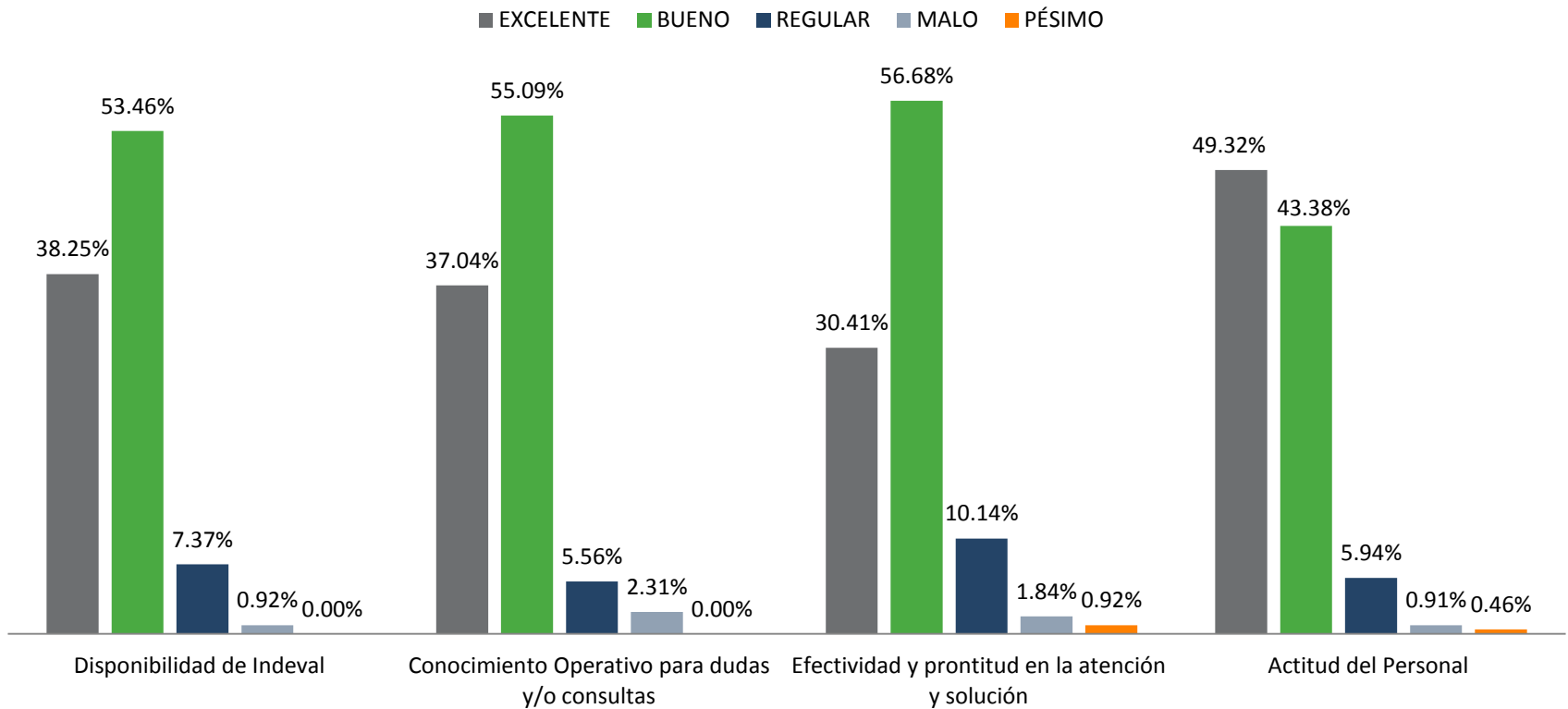
# Encuesta de Percepción 2011

Evaluación de las Áreas Operativas

LIQUIDACIÓN DE VALORES

# Evaluación del área

## Área Liquidación de Valores



# Comentarios

- El servicio en general es óptimo
- En liquidación de Valores, si hay una anomalía en los pagos nos responden que así les pagaron o que el emisor así lo capturo, por lo que nosotros tenemos que contactar al emisor y solicitar la información correcta.
- El personal de liquidación de valores no siempre esta disponible o tiene trato cordial hacia las contrapartes. Se demoran en contestar el teléfono y no son amables.
- En liquidación de valores, cuando hay alguna anomalía en el pago por tasa, VN nos informan que así pago el emisor o que así lo capturo, por lo que tenemos que buscar al emisor y solicitar la información correcta para checar.
- En el área de liquidación de valores no siempre proporcionan respuestas oportunas respecto a consultas.



# Encuesta de Percepción 2011

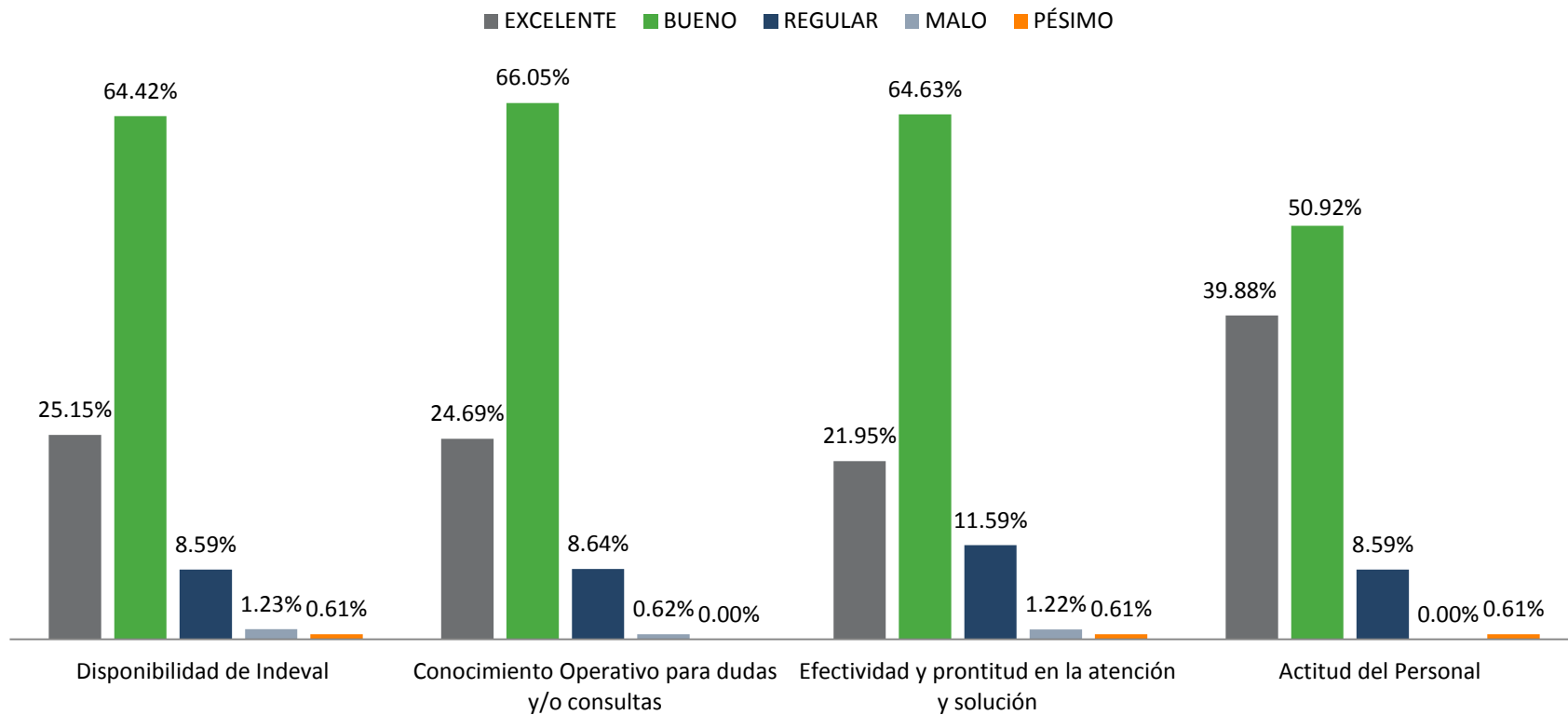
---

Evaluación de las Áreas Operativas

RIESGOS

# Evaluación del área

## Área de Riesgos







# Encuesta de Percepción 2011

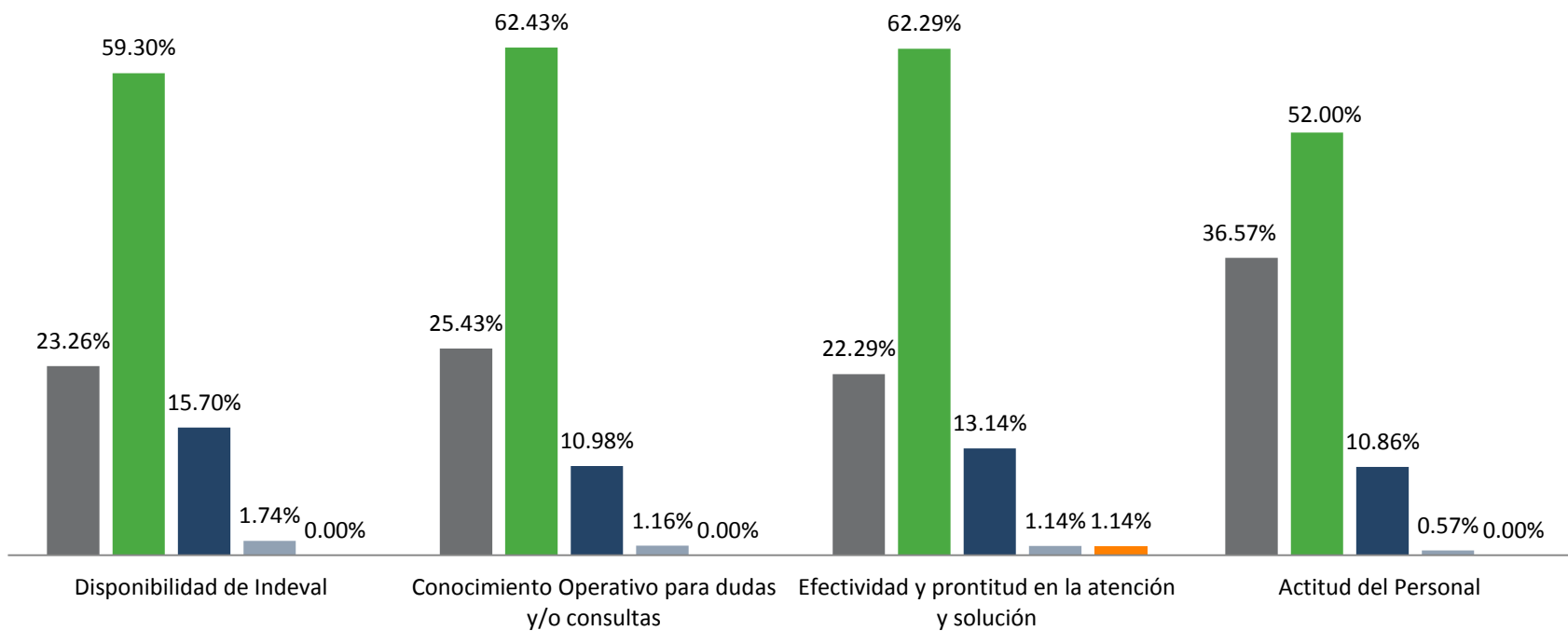
Evaluación de las Áreas Operativas

JURÍDICO

# Evaluación del área

## Área de Jurídico

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO



# Comentarios

- En general es bueno o excelente, sin embargo, supongo que los trámites jurídicos son tan minuciosamente revisados, que a veces no son tan eficientes para los usuarios.
- Cuando se trata de contactar a personas de las áreas de Internacional o Jurídico, siempre entran las grabadoras
- Las veces que he necesitado hablar con alguien de Jurídico, es un problema poder contactar a alguien.
- Han existido problemas de retraso en validación de documentos y para resolver problemas operativos ante cuestiones de criterio legal.



# Encuesta de Percepción 2011

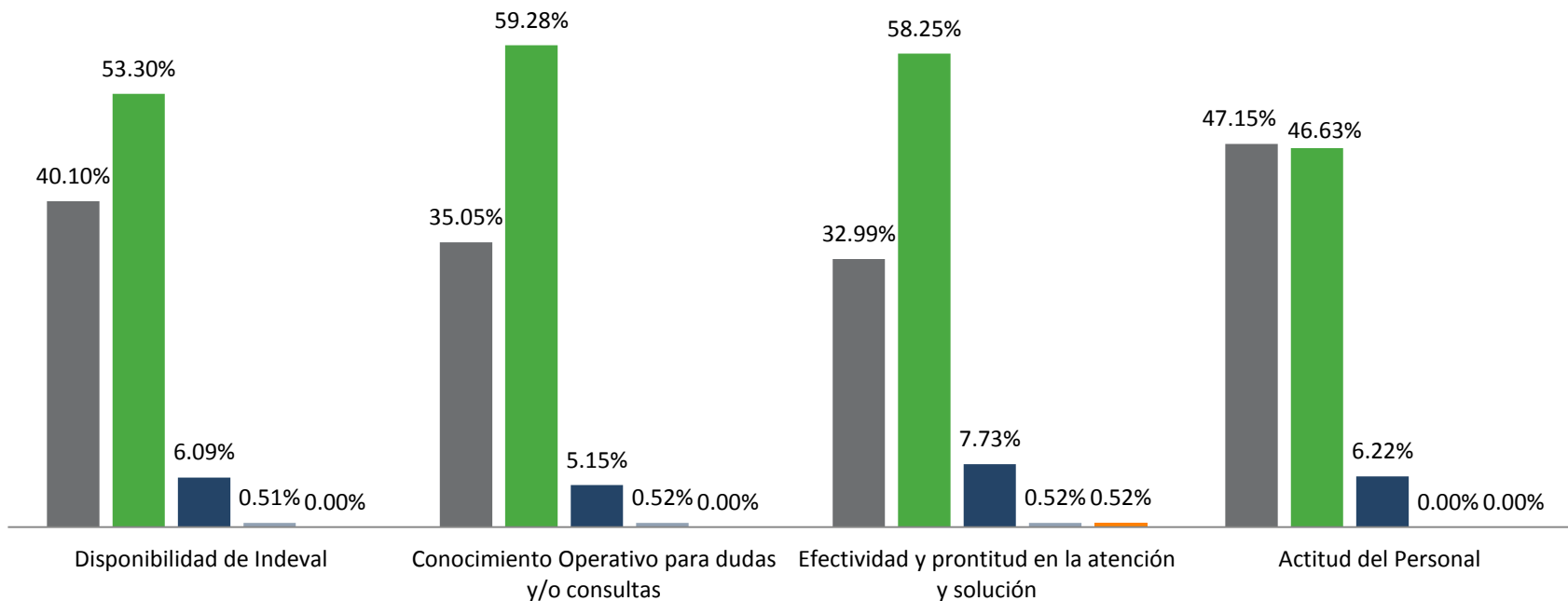
Evaluación de las Áreas Operativas

**SEGURIDAD**

# Evaluación del área

## Área de Seguridad

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO





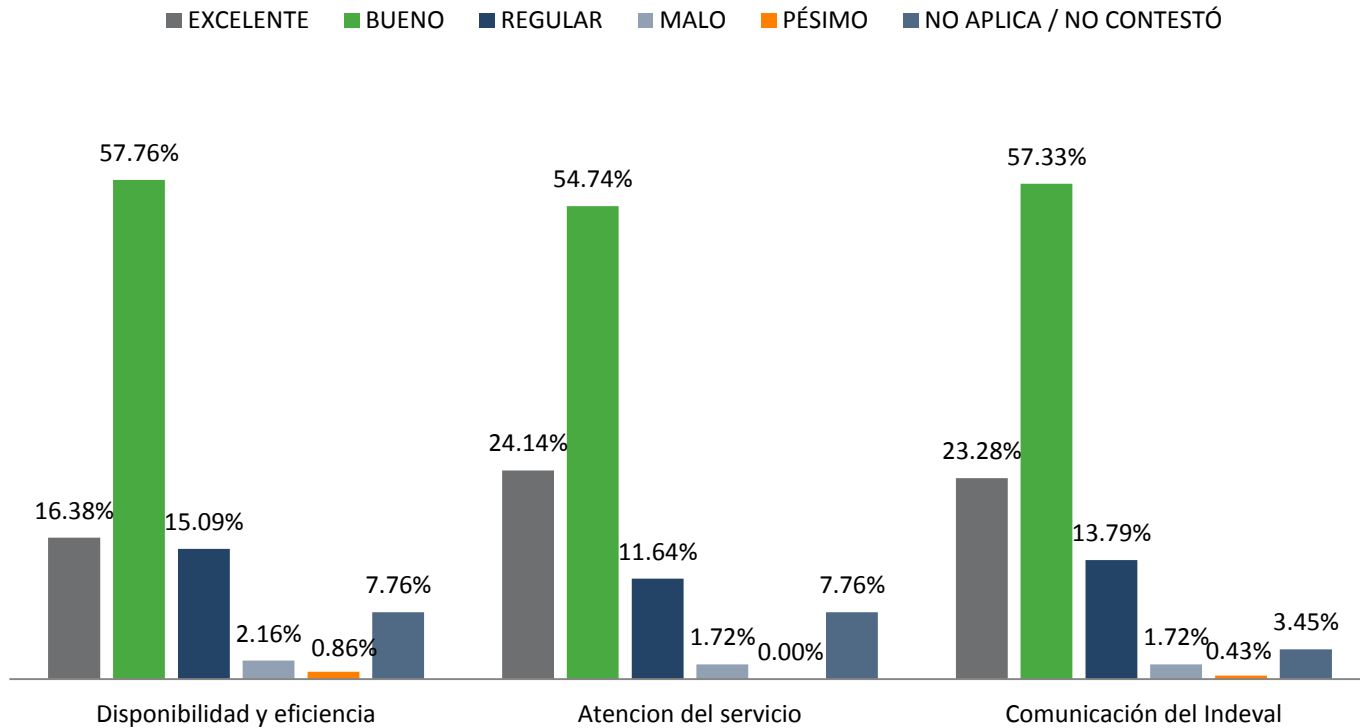
# Encuesta de Percepción 2011

---

## Pruebas y Cambios

# Evaluación de Pruebas y Cambios

## Pruebas y Cambios



# Comentarios

- El sistema en pruebas siempre ha sido óptimo en servicio y monitoreo.
- Me gustaría que se comunicara además de los foros (AMIB, ABM, etc.) más directamente en boletines por sistema que se resumiera en que se está trabajando y la gente pudiera incluso opinar por estos medios, finalmente hay que recordar que los operadores son quienes pueden aportar ideas más cercanas a sus propias necesidades.
- Valdría la pena analizar la opción de contar con un supervisor de los ejecutivos que nos atienden, a los cuales podemos reportar nuestras inquietudes, ya que en repetidas ocasiones se complica la implementación de pruebas y/o el apoyo para realizarlas.
- Me gustaría que la comunicación se mejorara respecto cuando hay contingencias, pues a veces no sabemos que esta pasando.
- Podríamos mejorar la parte de capacidad de procesamiento de los servidores y/o plataforma de pruebas



# Comentarios

- El sistema de pruebas debería tener datos suficientes de títulos para liquidar, normalmente nos atoramos en pruebas porque no hay títulos.
- Se recomienda que previo a las liberaciones y cambios exista una consulta en la página donde se pueda dar seguimiento a los cambios, de esa forma será posible informar a nuestra área de sistema por posible implicaciones.
- Necesitamos que nos digan que Capacity estaría bien para capturar en cada uno de los casos, ya que nos están regresando formatos con Capacity de Trust Officer, creo que sería bueno que ofrecieran capacitación para que los formatos se llenen completos y bien 1 sola vez, para no molestar a los clientes cuando estos se regresan por algún error MESES DESPUES, deberían modificar en eso su proceso
- Es conveniente informar a la ABM con mayor oportunidad de los cambio en los sistemas de Indeval por menores que sean estos. Ya que en ocasiones se avisa el día anterior por la noche del cambio.

# Comentarios

- En la última prueba de disponibilidad en dónde participe, detecte una falta de organización que demerito las prueba, por ejemplo los teléfonos que nos proporcionaron para comunicarnos no funcionaron puesto que el sistema automático nos cortaba la llamada al detectar el día inhábil, nos tardamos mucho en lograr una conexión
- Falta comunicación al medio.
- En las pruebas que ultimas no han fluido adecuadamente.
- Cuando el sistema falla no se comunica el horario de restablecimiento.
- Usualmente tenemos retrasos en la aplicación de pruebas.
- Es difícil cuando apenas se van a comenzar pruebas y si uno las pide se tardan mucho en poner un ambiente de pruebas.

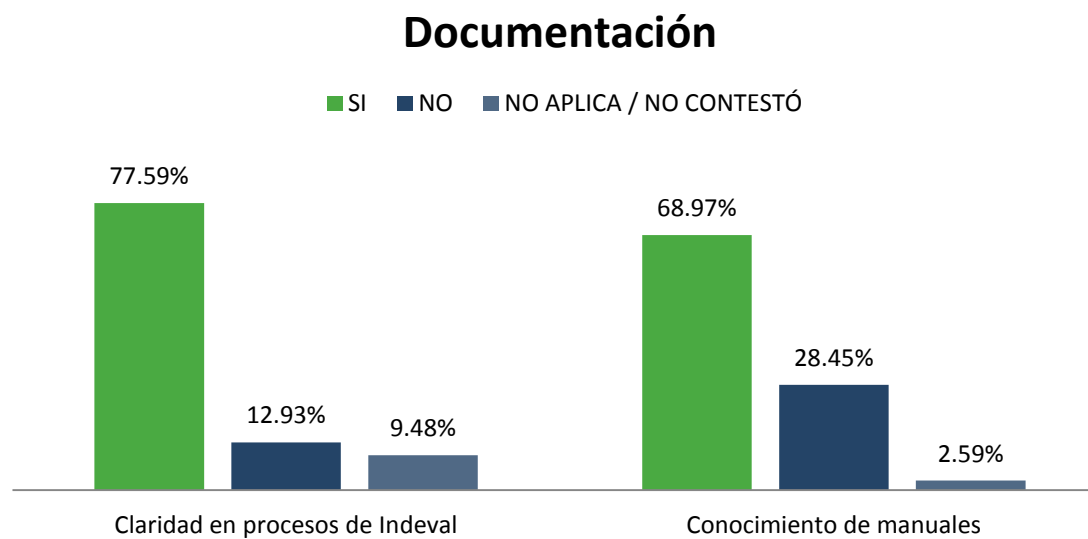


# Encuesta de Percepción 2011

---

## Documentación

# Evaluación de Documentación



# Comentarios

- Hay que actualizar algunos puntos en los manuales, pero en general están bien.
- En el caso de los manuales, les pediríamos que pudieran realizar una revisión ya que en algunos casos falta realizar una actualización a los mismos.
- Necesitan proporcionar clara información ya que el manual no es claro, no está especificado que Capacity se puede capturar CORRECTA. Espero puedan dar esta capacitación a TODOS sus clientes para evitar doble trabajo tanto para ustedes como nosotros.
- Reitero que en el apartado de información sobre Formatos W ha quedado rezagado, lo que se le ha hecho del conocimiento del área internacional.
- Los manuales no están actualizados y carecen de información al menos en lo referente a Internacional del SIC esto lo valide el mes pasado.
- Ejemplo MAV, no estaba claro los detalles completos en el proceso

# Comentarios

- Actualmente no se sabe con exactitud se el sistema está cerrado o no. Sé que no hay fases, pero el aviso de "ultimo ciclo" o "cerrado" debería ser visible. Hasta donde sé existe un banner que lo avisa, pero los usuarios no lo vemos (preguntar en el gremio). Al eliminar los "picklist" de las consultas/capturas se ganó mucho en tiempo, sin embargo no se conservó información valiosa acerca de lo que ahí se mostraba. (cuentas, estatus, tipos de operación, de valores etc.)
- Existen procesos que no son ejecutados con base en los manuales de la depositaria, en algunas ocasiones ni el mismo personal a cargo tiene conocimiento de los motivos de las variaciones.

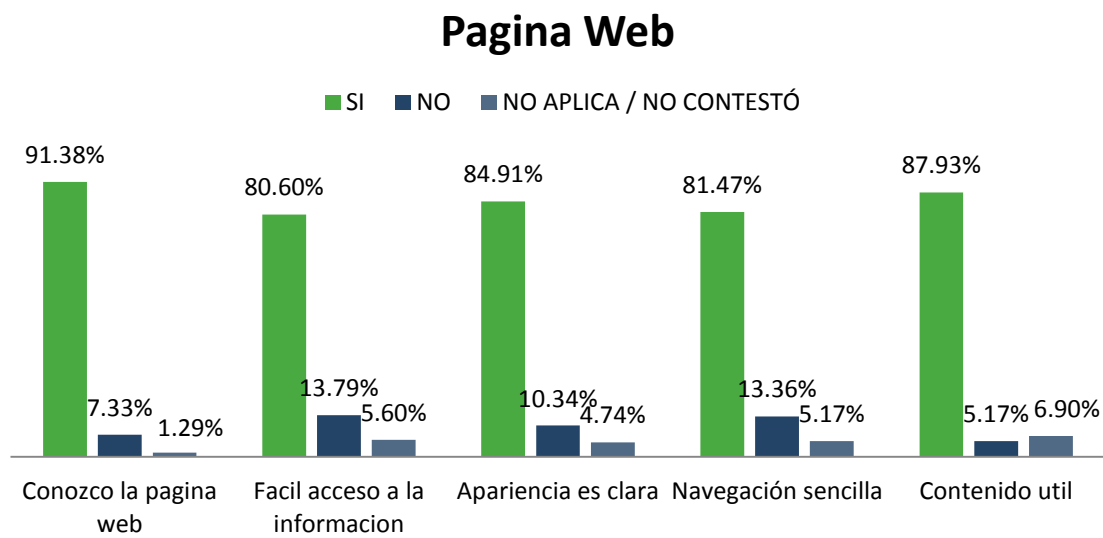


# Encuesta de Percepción 2011

---

Página Web

# Evaluación de Página Web





# Comentarios

- En general, la utilización de la página WEB es buena y oportuna a nuestras necesidades operativas.
- El contenido es útil mas no del todo claro. En cuanto a la navegación podría ser mas amigable.
- Sugiero que en esta pagina se incorpore información estadística, ejemplo cartera custodiada, numero de liquidaciones por participante, etc.
- Valdría la pena tener un directorio del personal operativo que da el apoyo o de quien debemos dirigirnos en los distintos procesos liquidación, operación, riesgos, jurídico, etc.
- En muchas ocasiones los avisos de derechos no se encuentran publicados en tiempo para poder consultarlos.
- No hay mapas del sitio, o un buscador eficiente.
- Falta alguna información tipo tratamiento fiscal de las emisoras, etc.

# Comentarios

- Tienen password y no he conseguido entrar con el que me dieron
- En realidad las veces que he entrado no recuerdo haber resuelto mis dudas al 100 volvemos al tema de los manuales.
- Es una pagina muy lenta; me imagino por el contenido.
- La página no es amigable y no se encuentra la información fácilmente.



# Encuesta de Percepción 2011

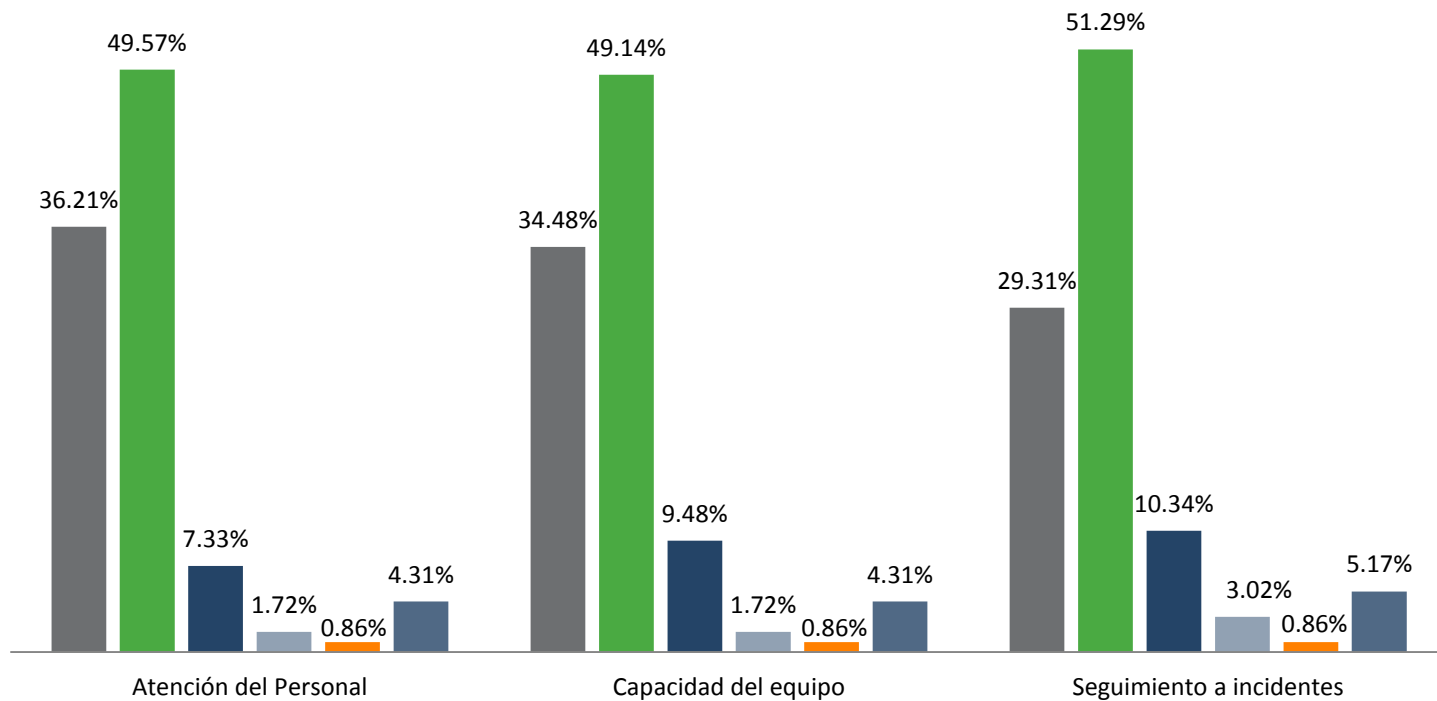
---

## Mesa de Atención y Soporte

# Evaluación de MAS

## Mesa de Atención y Soporte

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ PÉSIMO ■ NO APLICA / NO CONTESTÓ



# Comentarios

- Creo falta mayor capacitación al personal de la mesa para que funcione como filtro y ahí se puedan resolver muchas dudas.
- Recomiendo que tengan teléfonos directos el personal, porque los usuarios somos operativos y estamos sobre el tiempo. el conmutador y la grabadora son lentos y tediosos.
- Yo creo q en ocasiones q la mesa de servicio no domina el tema deberían referirte directamente al área.
- En ocasiones, es necesario llamar mas de una vez para ser atendido ya que la llamada entra en espera, y/o la persona que contesta no tiene el conocimiento adecuado.
- A pesar de que es bueno el seguimiento que le dan a los incidentes que levantamos, podrían ser mejores, ya que hemos recibido siempre su apoyo, pero el tiempo de respuesta en ocasiones es lento y esto nos afecta en la operativa diaria.
- Considero que deberían dar mayor capacitación al personal que esta en mesa de servicio para que pudiera resolver mis dudas y evitar transfer mi llamada.

# Comentarios

- Las llamadas se siguen transfiriendo sin importar si la persona que se busca se encuentra o no y tenemos que volver a llamar varias veces hasta que tenemos suerte de encontrar a alguien. Los incidentes no siempre tienen solución satisfactoria.



# Encuesta de Percepción 2011

---