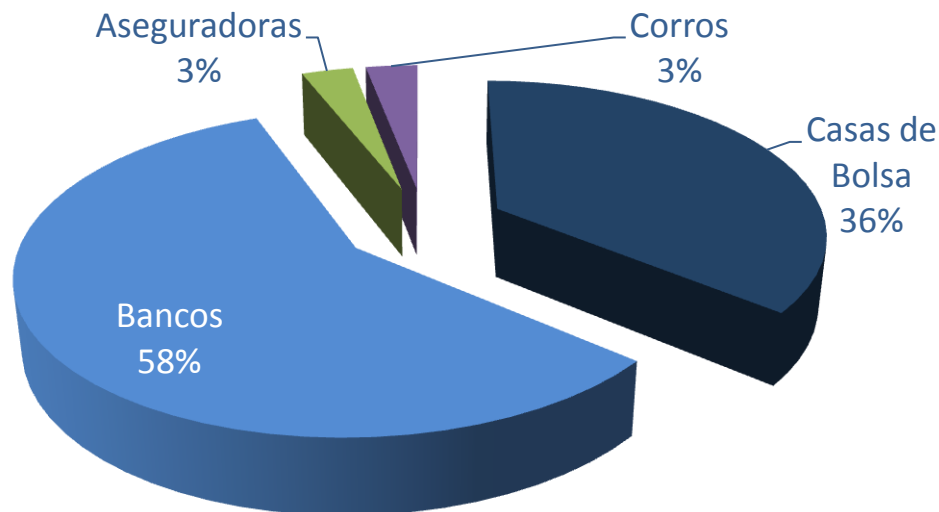




Encuesta de Percepción 2012

Encuesta de Percepción 2012

- Fecha: Del 13 de diciembre de 2012 al 21 de enero de 2013
- Participación de 269 usuarios

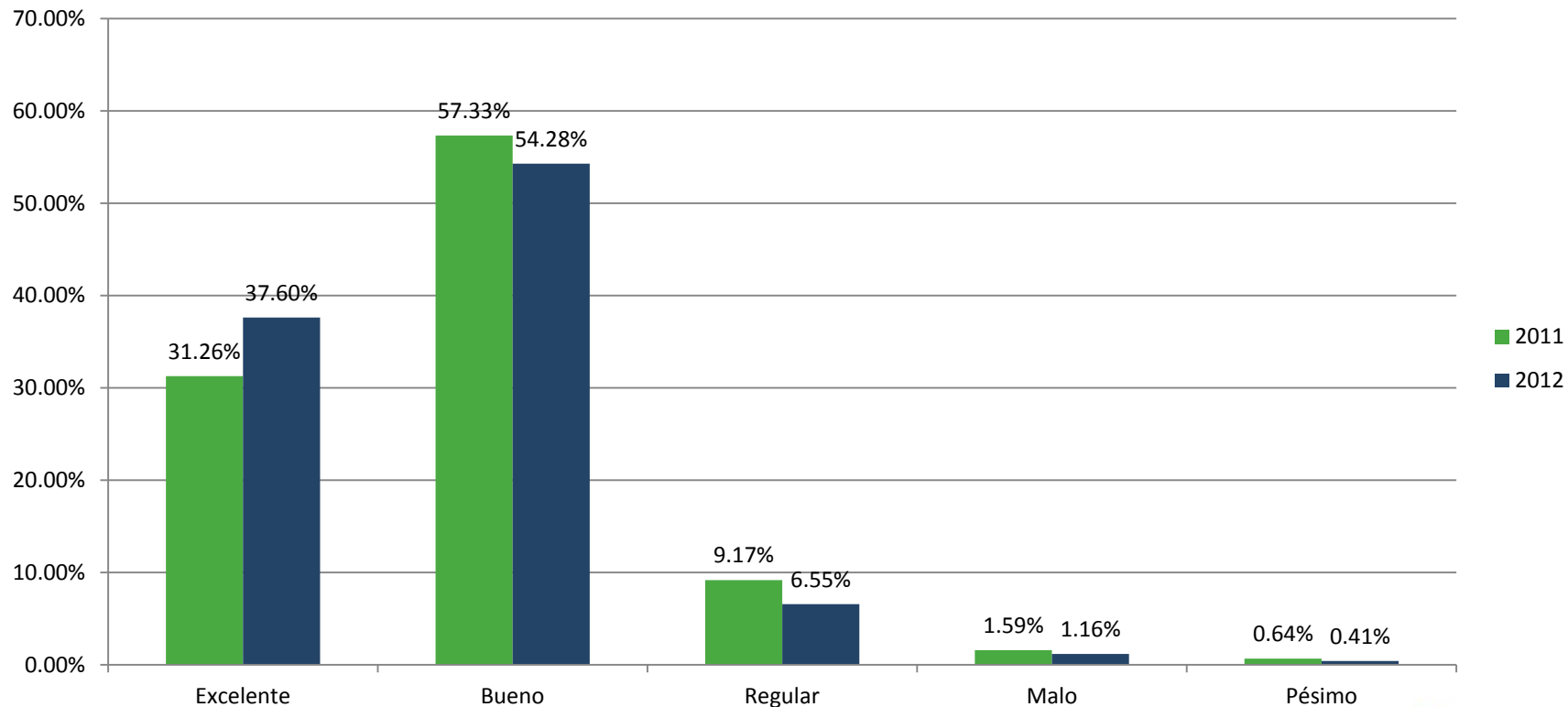


➤ Rubros

- Sistema Dalí
- Portal Dalí y SCO
- Evaluación de las áreas operativas
- Servicios
- Mesa de Atención y Soporte
- Servicios WEB

I. Encuesta Indeval 2012

Comparado con 2011, el nivel de satisfacción de los usuarios es favorable, ya se ve un incremento general en la **excelencia** de la operación de Indeval así como la atención brindada en cada una de las áreas.

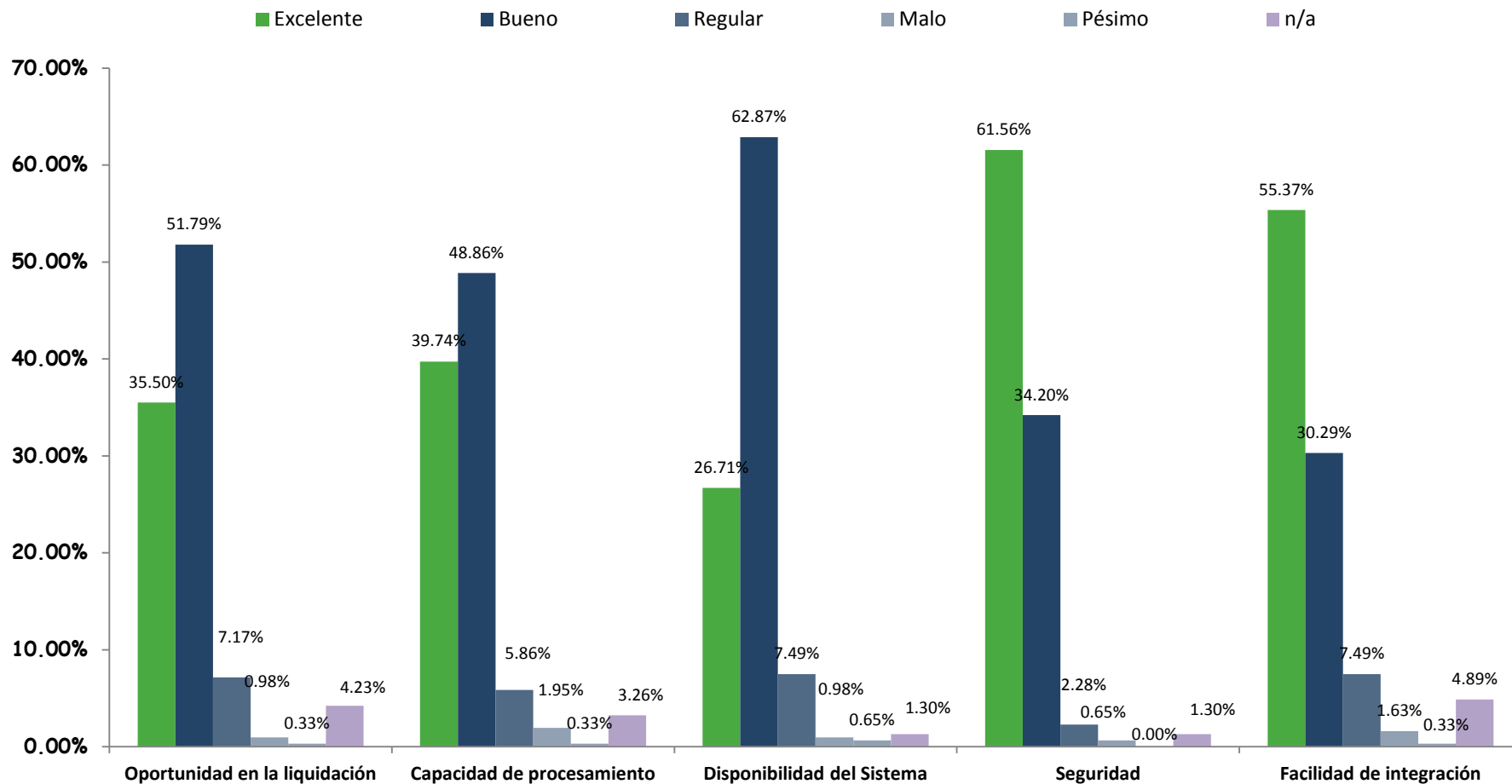




Encuesta de Percepción 2012

Evaluación Sistema Dalí

Evaluación del Sistema Dalí



Comentarios

➤ Fortalezas

- Muy buen servicio felicidades.
- Generalmente no presenta problemas serios en cuanto a la estabilidad; sin embargo, cuando suceden estas contingencias son muy bien atacadas para salir lo mas pronto posible.
- Excelente el tiempo de respuesta.
- El sistema es muy estable y ágil en sus procesos de liquidación.
- La seguridad es excesiva.

➤ Áreas de Oportunidad

- Dar aviso detallado de los cambios para hacer las adecuaciones, para facilitar su aplicación.
- Mejorar y automatizar procesos área internacional.
- Que el tiempo de respuesta entre actualización de pantalla sea mas rápido.
- Actualización y corrección de manuales.
- Manejar ultimas versiones de componentes utilizados (JRE)
- Definición de las adecuaciones a los cambios del Indeval para ser mas sencillos y así evitar hacer adecuaciones durante las pruebas para hacerlo mas ágil y breve.

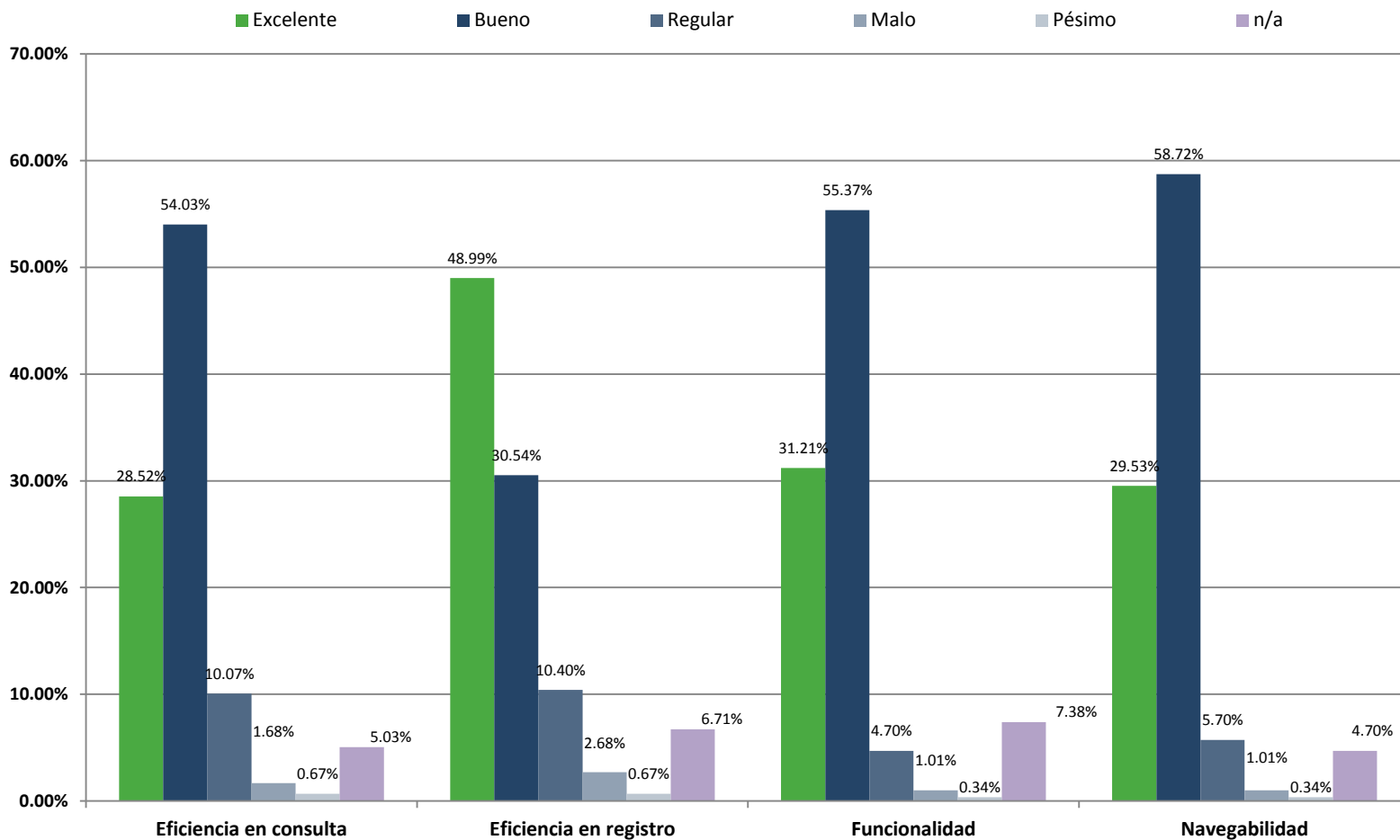
Comentarios

- Integración de Valpre-E para la API 3
- Comunicación pronta y oportuna cuando existen problemas con el sistema, para evitar llamadas de cada participante.
- Desarrollar el servicio de PFI para mas áreas, para agilizar las transacciones y eliminar las cargas manuales.
- Canalizar directamente con el área indicada cuando se tiene un problema y no triangular.



Encuesta de Percepción 2012

Portal Dalí



Comentarios

➤ Fortalezas:

- Perfecto
- Es rápido el sistema
- Excelente la funcionalidad del sistema

➤ Áreas de Oportunidad

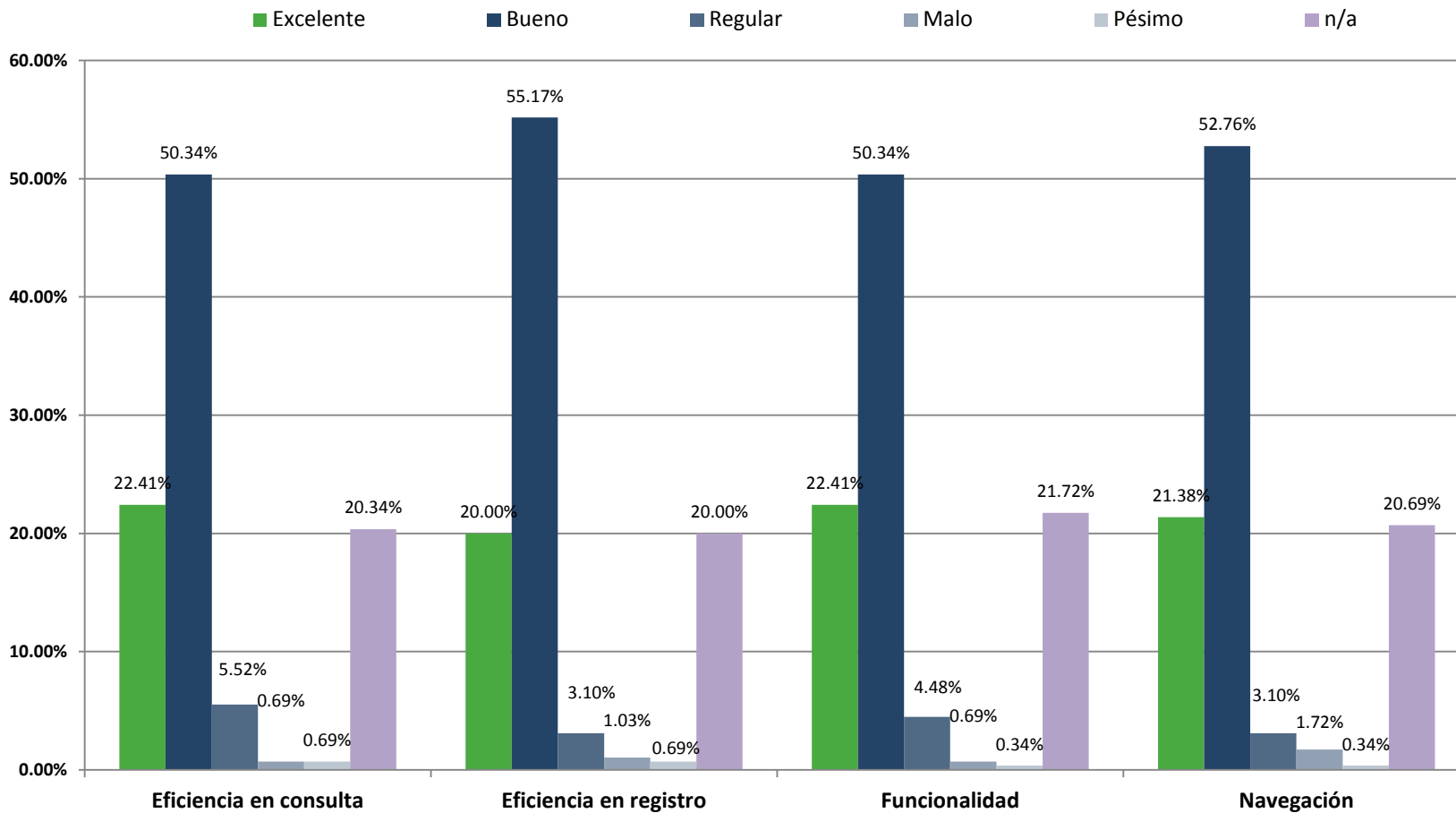
- Optimizar en la hora pico, el sistema muestra lentitud.
- Captura manual es muy lenta, independientemente si existe un volumen de operación.
- Los tiempos de respuesta en DALI al consultar son buenos pero se pueden mejorar.
- Cuando se consulta y exporta a PDF, muchas veces el sistema te bloquea, es necesario solicitar de nuevo la consulta y volverla a exportar, se pierde demasiado tiempo, además de que te genera un cargo extra adicional.
- En la pantalla de consulta de efectivo, podría incluir filtros por monto o tipo de operación, para facilitar la búsqueda.
- En algunas consultas del portal, accedando vía internet, en pantalla muestra un resultado incompleto y sólo al exportarlo se ve la consulta correcta.
- Acceso a consultas históricas en los diferentes módulos.
- Considerar un portal para Bróker, no sólo el PFI.
- Ofrecer un File transfer para miscelánea fiscal.



Encuesta de Percepción 2012

Portal SCO

Portal SCO



Comentarios

➤ Fortalezas

- Perfecto
- Excelente en todos los aspectos.

➤ Áreas de Oportunidad

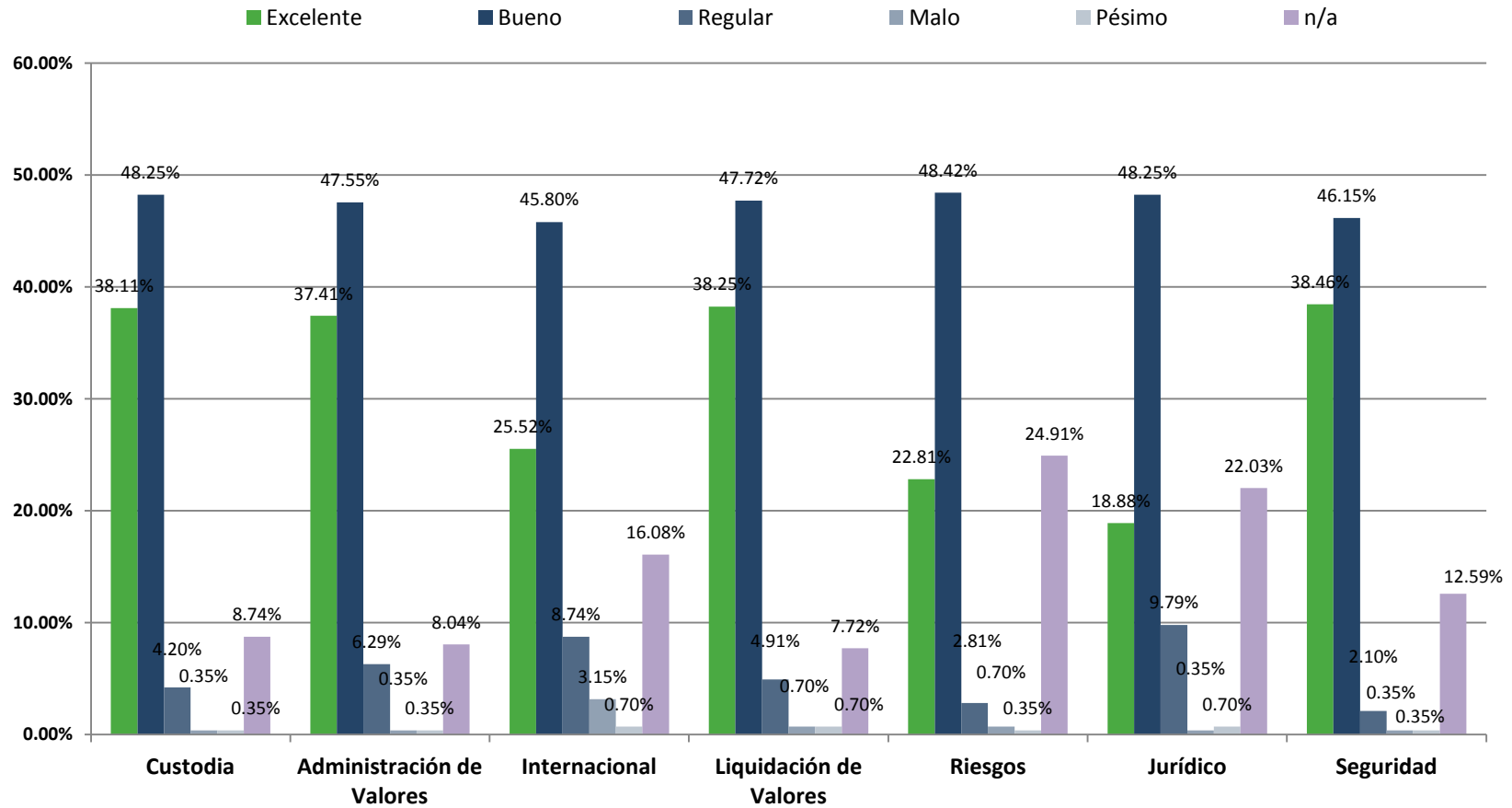
- Desarrollo para el sistema SCO
- Mejorar la descarga de los reportes de Hechos y Asignaciones.
- Optimización de los tiempos de respuesta en las consultas.
- Dar continuidad a los planes elaborados.
- Dentro del portal SCO, no liquida operaciones constantemente, presenta demasiados problemas, mejorar los tiempos operativos.
- Agilizar la captura manual.



Encuesta de Percepción 2012

Evaluación de las Áreas Operativas

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



Comentarios

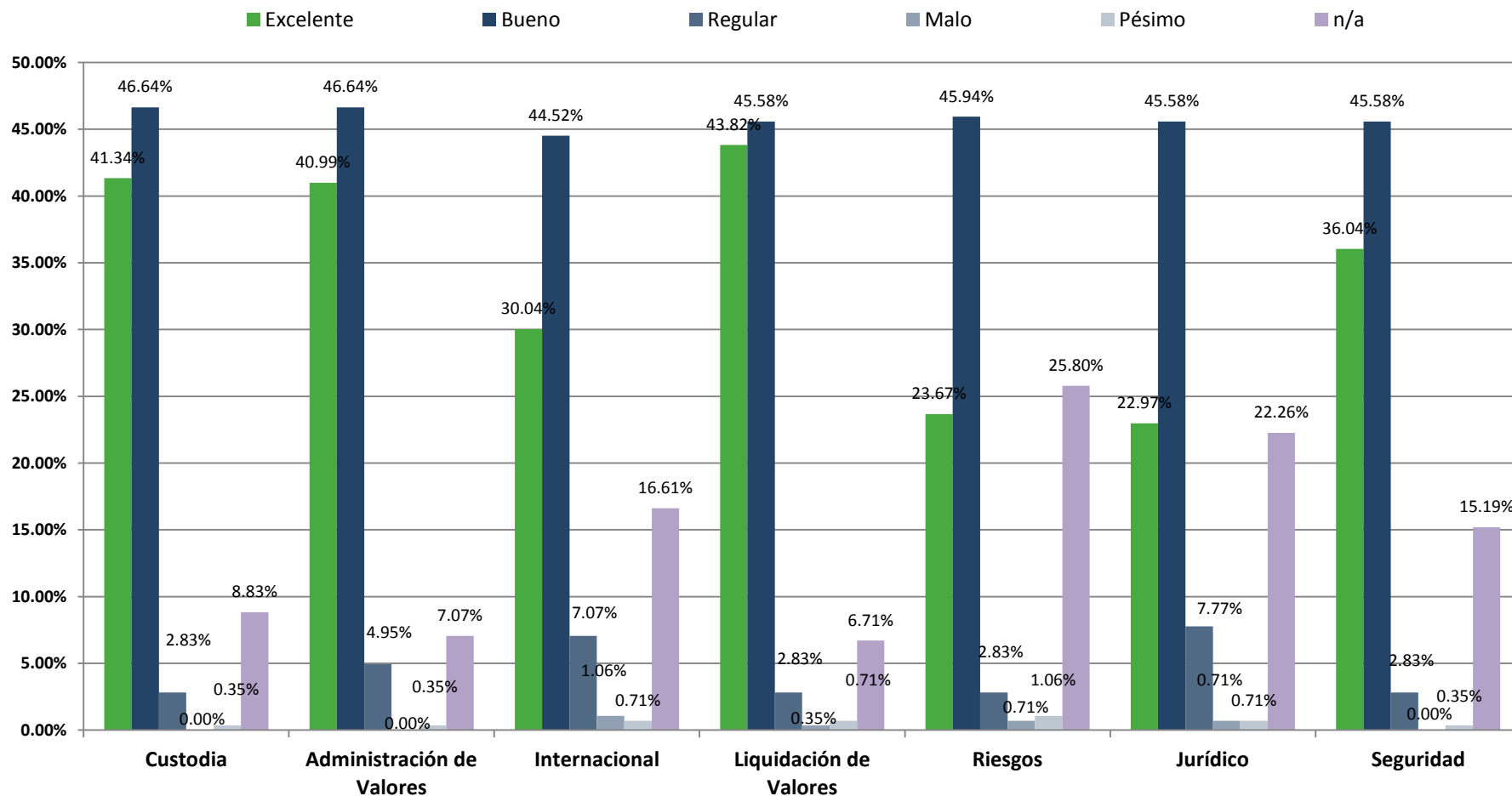
➤ Fortalezas

- La atención que proporciona Custodia es excelente.
- Excelente Servicio
- Solo puedo decir que son un equipo muy servicial y mejor aun, con una gran disponibilidad.
- Gracias por su apoyo, un reconocimiento a Noé Reyes, A Luis Enrique Flores y Mónica Selene, y por parte de internacional a Ivonne Vargas y David Uvence
- En general es excelente la disponibilidad del equipo de Indeval.

➤ Áreas de Oportunidad

- Optimizar los sistemas y procesos del área de Jurídico.
- En el área de Liquidaciones de la CCV, mejorar la atención y el servicio al atender y resolver problemas.
- En el MAV, mejorar la publicación de información para los ejercicios de derechos, en especial para emisiones de deuda extranjera.

Evaluación por Área. Considero que el conocimiento operativo para resolver mis dudas y/o consultas por parte del equipo de Indeval es:



Comentarios

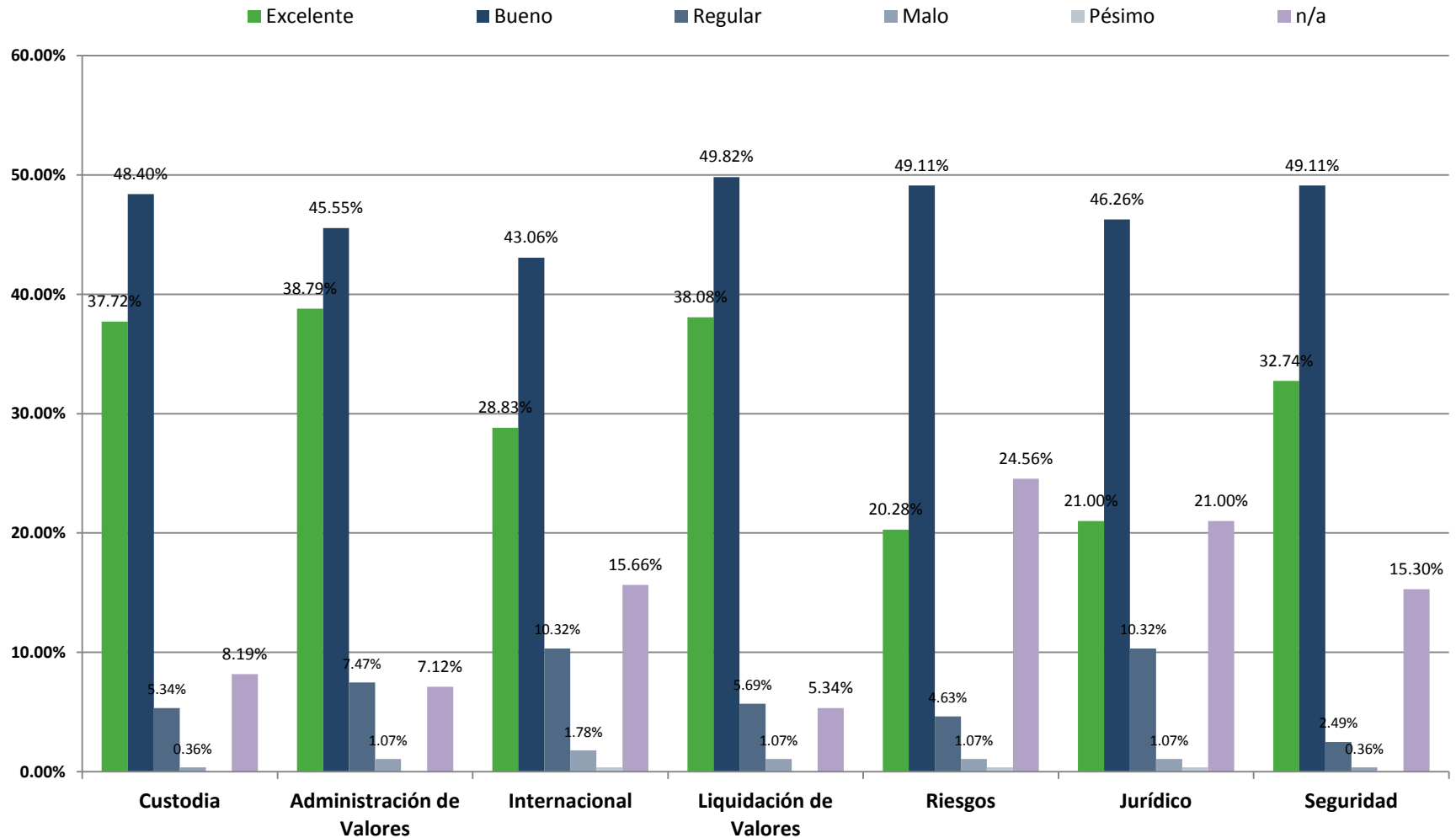
➤ Fortalezas

- Todo excelente.
- Un impecable servicio con excelente personal y con el conocimiento perfecto para resolver cualquier duda o problema que se presente.

➤ Áreas de Oportunidad

- En el área de Jurídico, se tiene el conocimiento, pero el servicio y la atención pueden mejorar considerablemente.
- En el MAV, la atención cuando se presentan diferencias o inconsistencias no es la adecuada.
- En Liquidación de valores muchas veces nos sentimos que falta información a la hora de reportar problemáticas.
- En el área de Riesgos, los cálculos de garantías en problemáticas específicas, las explicaciones no son claras, mejorar las asesorías.

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



Comentarios

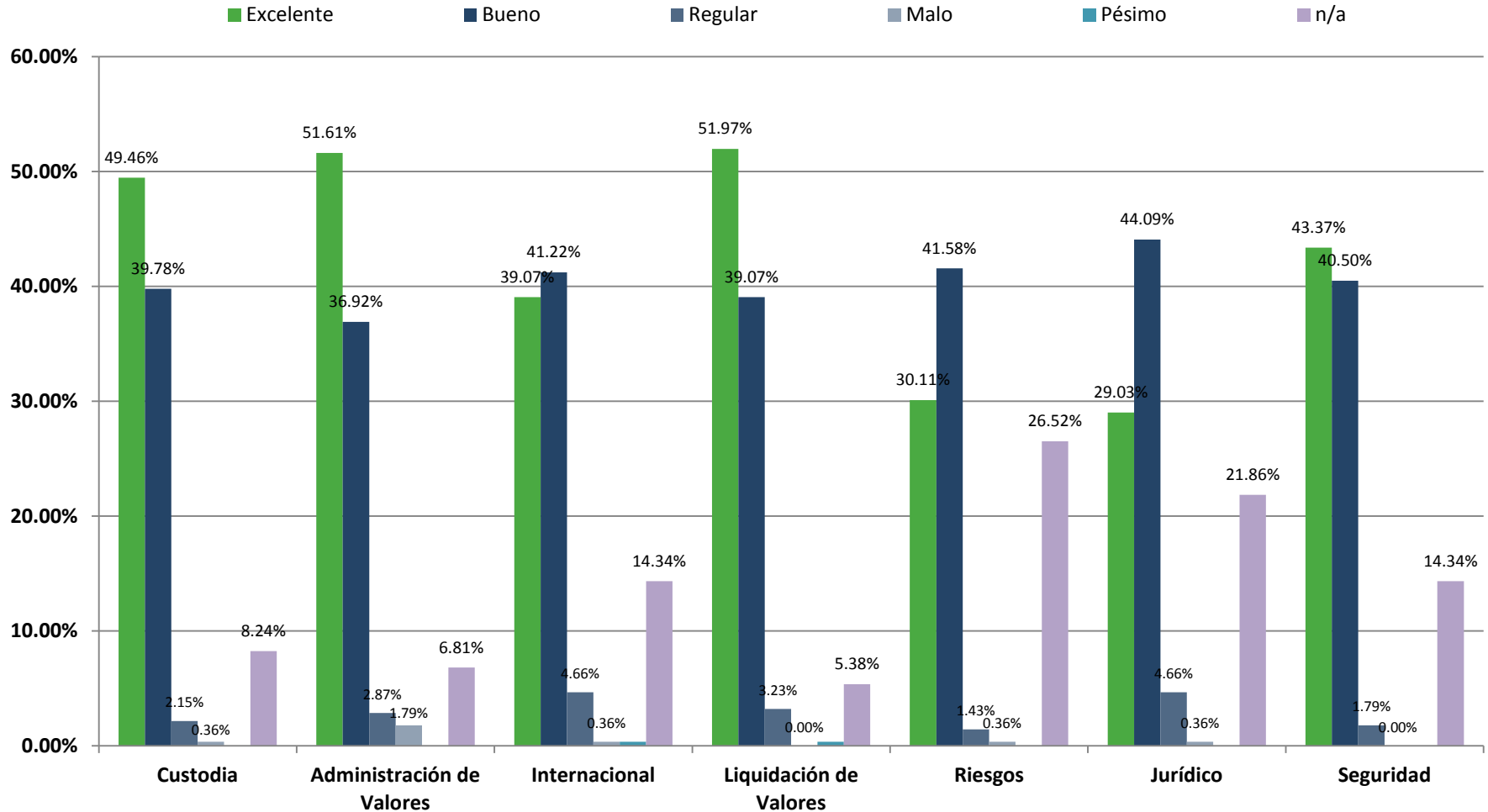
➤ Fortalezas

- Es rápida la atención y solución a las dudas e inquietudes.
- Amabilidad en la atención telefónica.
- Gracias por todo el apoyo y sigan así.

➤ Áreas de Oportunidad

- Mejora continua en tiempos de respuesta y atención.
- En cuanto a la solución de dudas de Administración de Valores, dar información y orientación más detallada a los usuarios, ayudarlos específicamente con los avisos de Bolsa y hasta que las dudas queden resueltas.

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



Comentarios

➤ Fortalezas

- Actitud De Servicio Y Profesionalismo ¡Felicidades!
- Su actitud de servicio es muy buena.
- Reconocimiento a Noé Reyes, Luis Enrique Flores e Ivonne Vargas.
- Personal con capacidad mas que suficiente y gran disponibilidad de apoyo.

➤ Áreas de Oportunidad

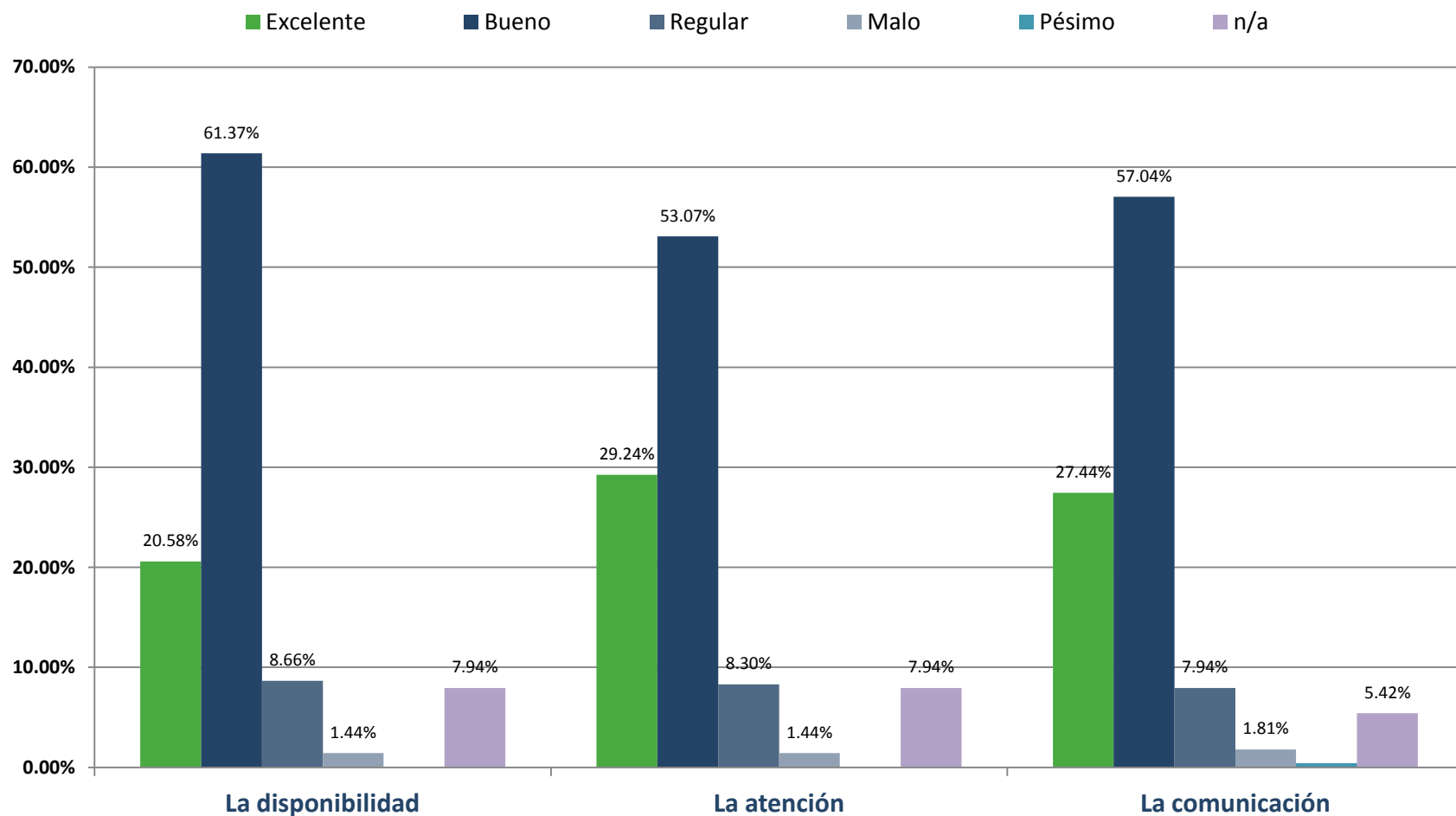
- Que en todos los casos la actitud sea siempre servicial y con respuestas oportunas y que sean resueltos los problemas.
- Establecer guardias para tener el mayor tiempo posible disponibilidad en cada una de las áreas.



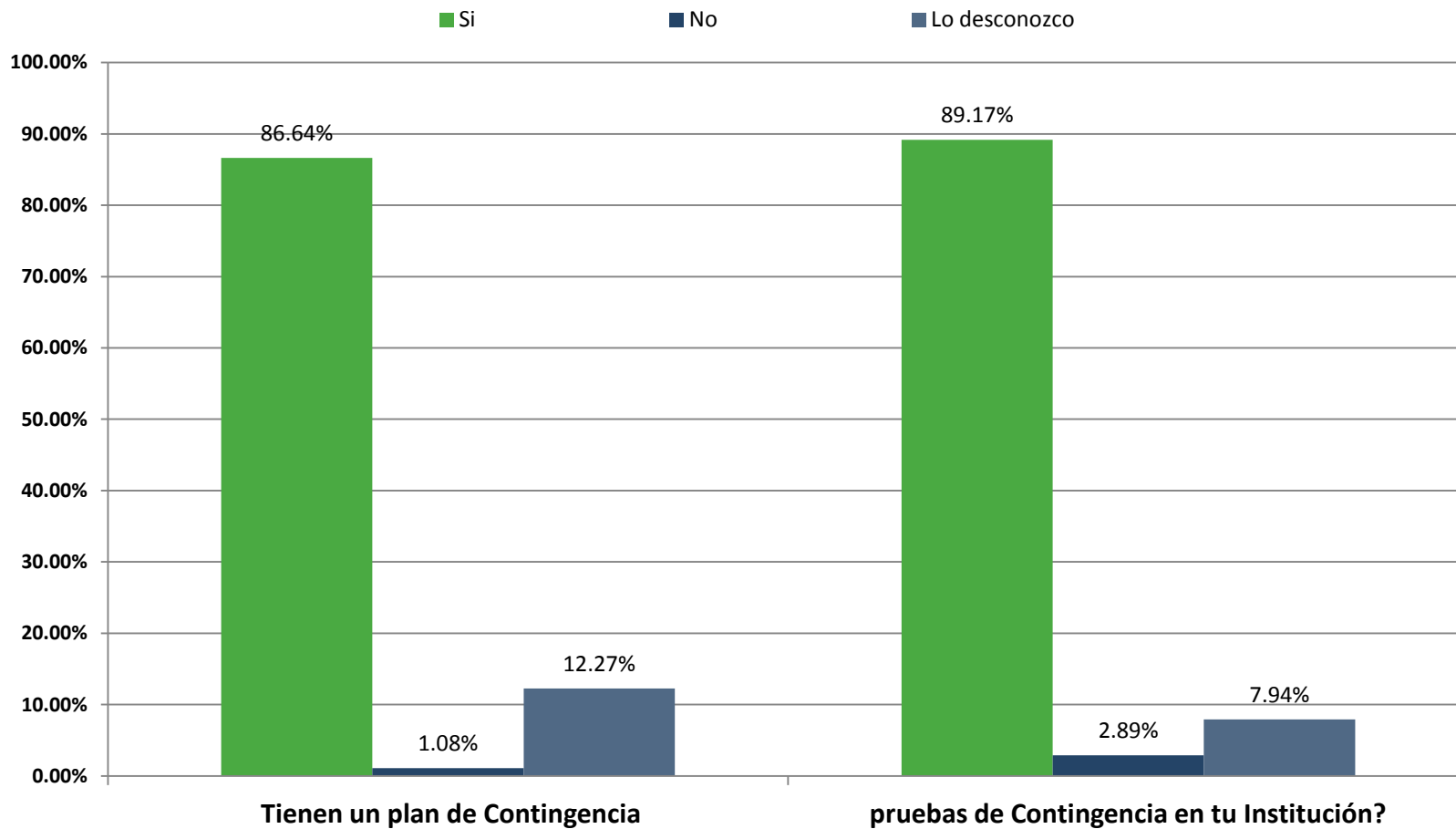
Encuesta de Percepción 2012

Pruebas y Cambios

¿Que opinión tiene del ambiente de pruebas cuando hizo uso de éste, en cuanto a los siguientes aspectos?:



Plan de Contingencia



Comentarios

➤ Fortalezas

- Muy buena Coordinación
- Excelente seguimiento a pruebas y constante actualización.

➤ Áreas de Oportunidad

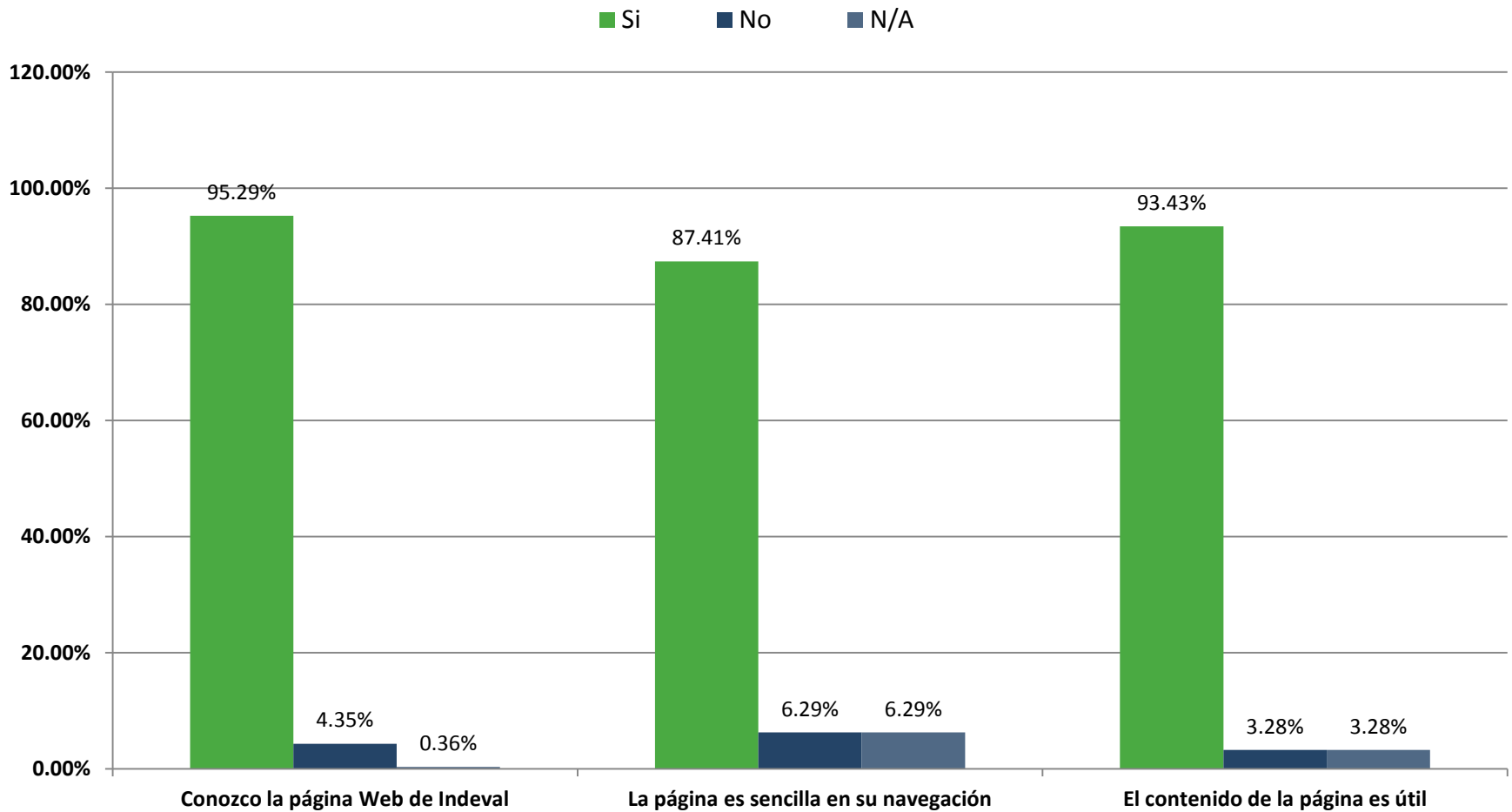
- Difusión directa a los participantes de cambios y modificaciones, con información detallada, fecha y horarios.
- Mejorar el ambiente de pruebas para que el tiempo de respuesta sea mas ágil y dar dinamismo al servicio.
- Dar respuesta oportuna y asesoría técnica en tiempo de los problemas y cuestiones a los usuarios.
- Programar con los usuarios su plan de pruebas para que se realicen en tiempo y al 100%



Encuesta de Percepción 2012

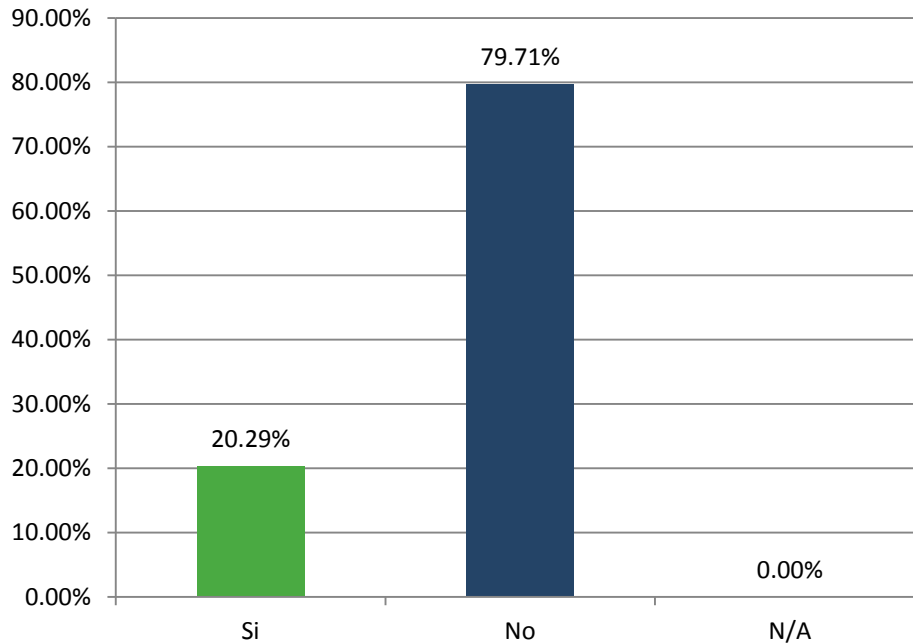
Servicios en Línea

Servicios en Línea, Página WEB



Servicios en Línea, Página WEB

¿Conoces la dirección de twitter del Grupo BMV?



Tu institución cuenta con:



18.36%



16.95%



13.56%

Comentarios

➤ Áreas de Oportunidad

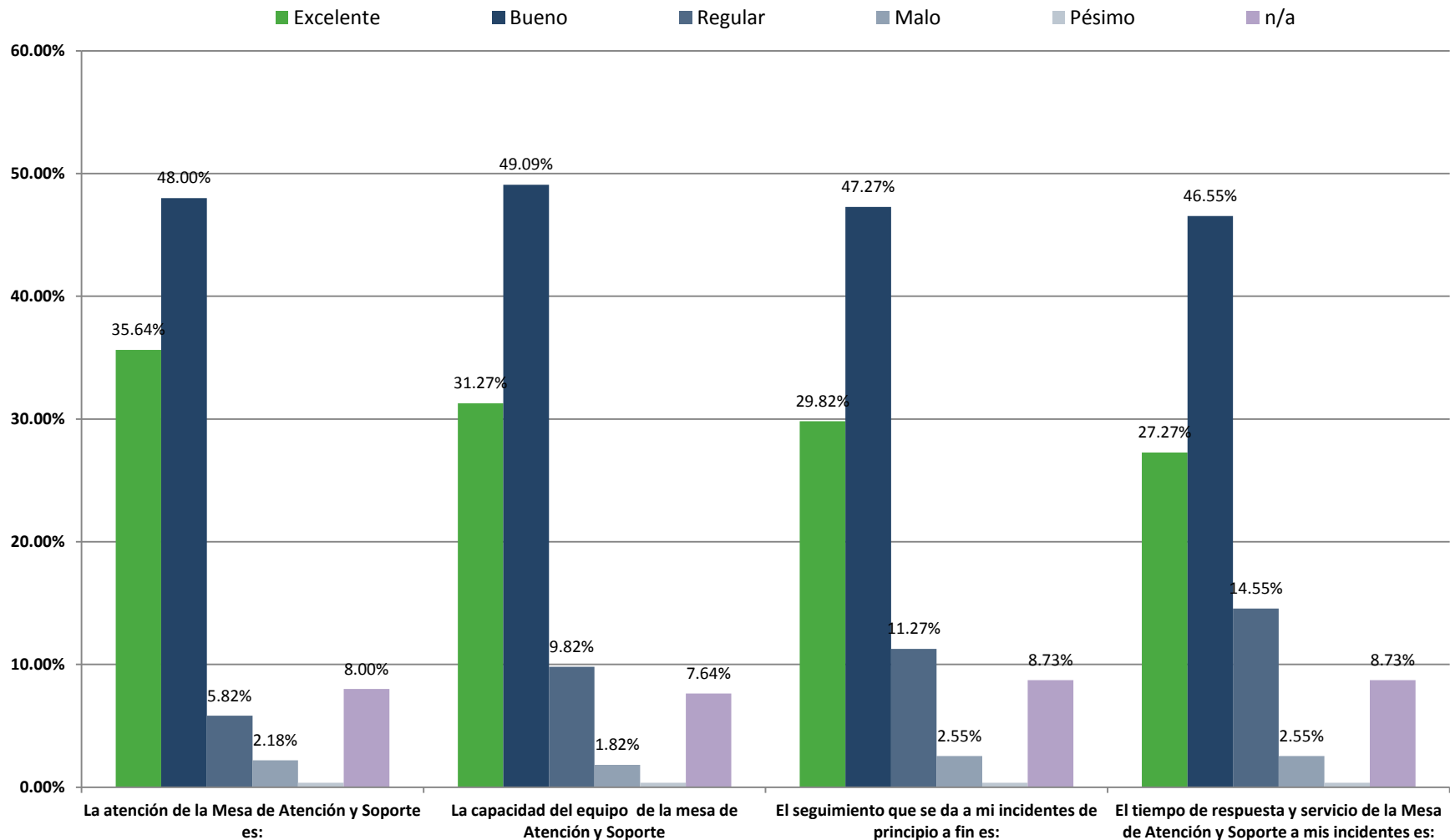
- Actualizar la información que se ofrece dentro de las consultas históricas.
- Seguir trabajando en mejoras dentro de la página de Indeval para que el uso de ésta sea cada vez mas funcional y útil a los usuarios.



Encuesta de Percepción 2012

Mesa de Atención y Soporte

1. Mesa de Atención y Soporte



Comentarios

➤ Fortalezas

- No he usado la herramienta para reportar incidentes, generalmente cuando tengo algún problema con VALPRE E o SAVAR llamo directamente al Indeval, y me brindan un atención personalizada y muy amable.
- Siempre que se canaliza una llamada, nos aseguremos que es contestada.
- Especial reconocimiento a Adolfo Ramirez.

➤ Áreas de Oportunidad

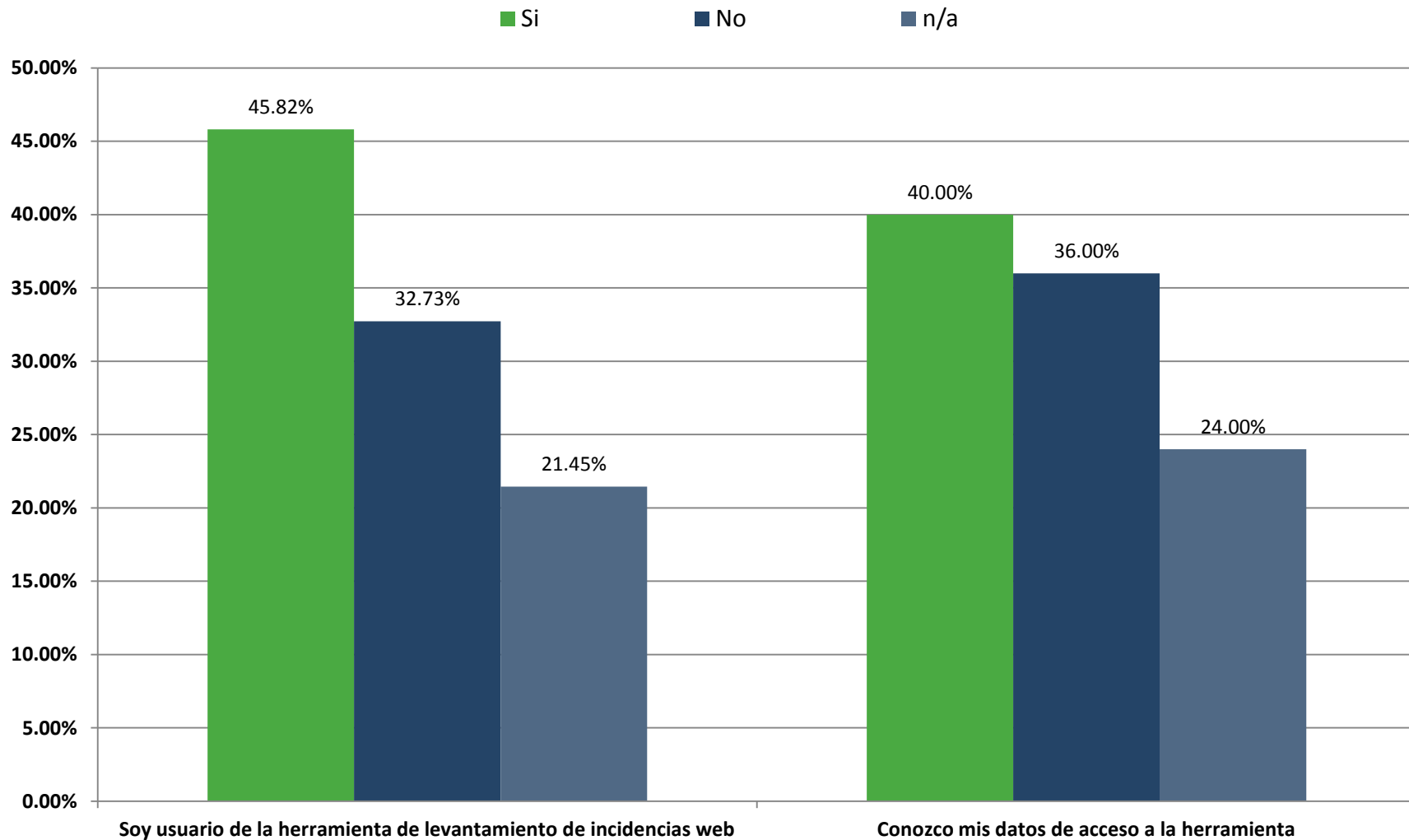
- Optimizar los tiempos de respuesta de las notificaciones y status de los incidentes.
- Dar mas difusión del funcionamiento de MAS.
- Promover e incentivar el uso de las herramientas que se proporcionan.
- Tener opción de dar prioridad a los incidentes.
- Que sea notoria la intervención de MAS para lograr una pronta respuesta al incidente.
- Poner más énfasis para los horarios picos para que todas las llamadas sean atendidas.



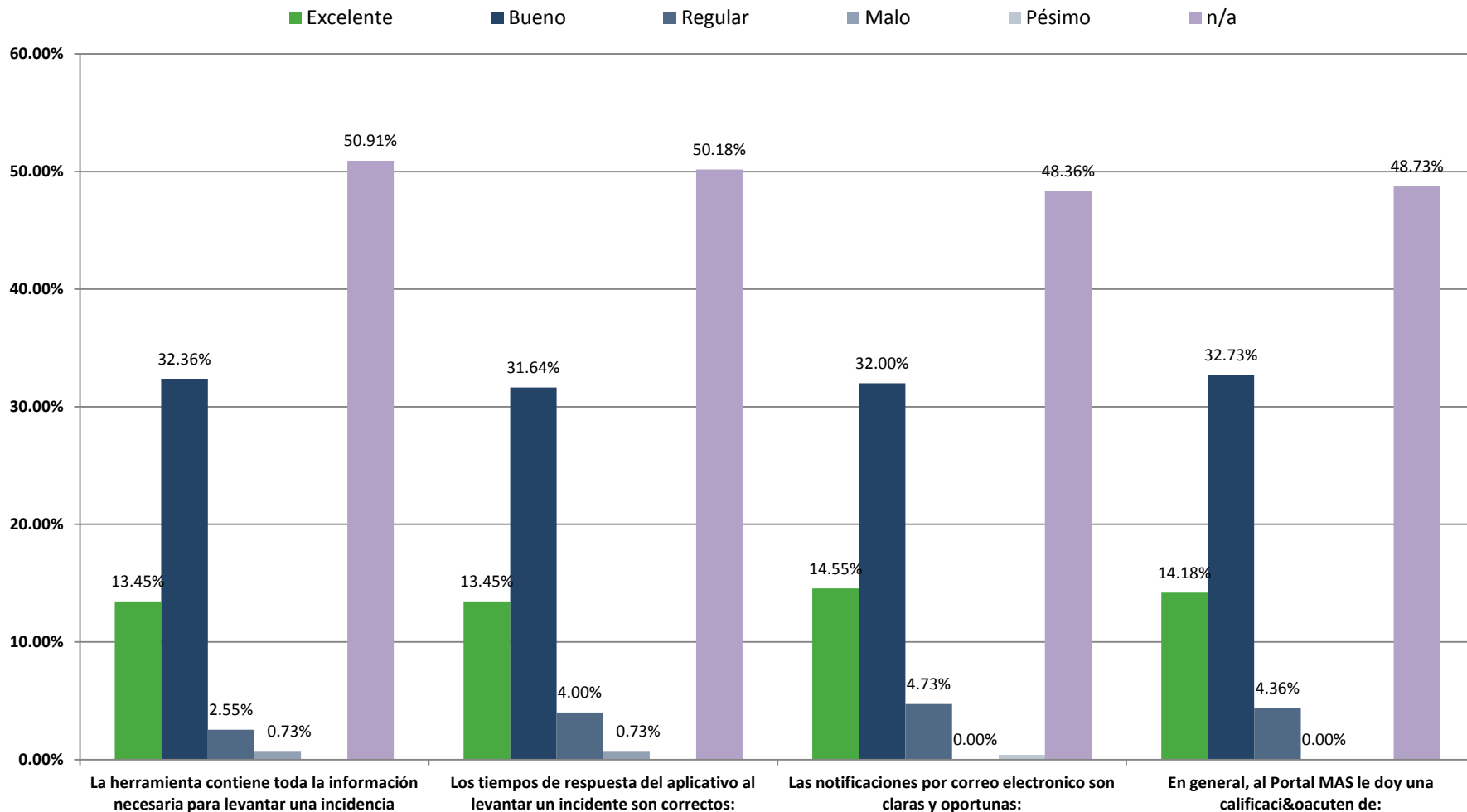
De Percepción Encuesta 2012

Portal MAS

Portal MAS



Portal MAS

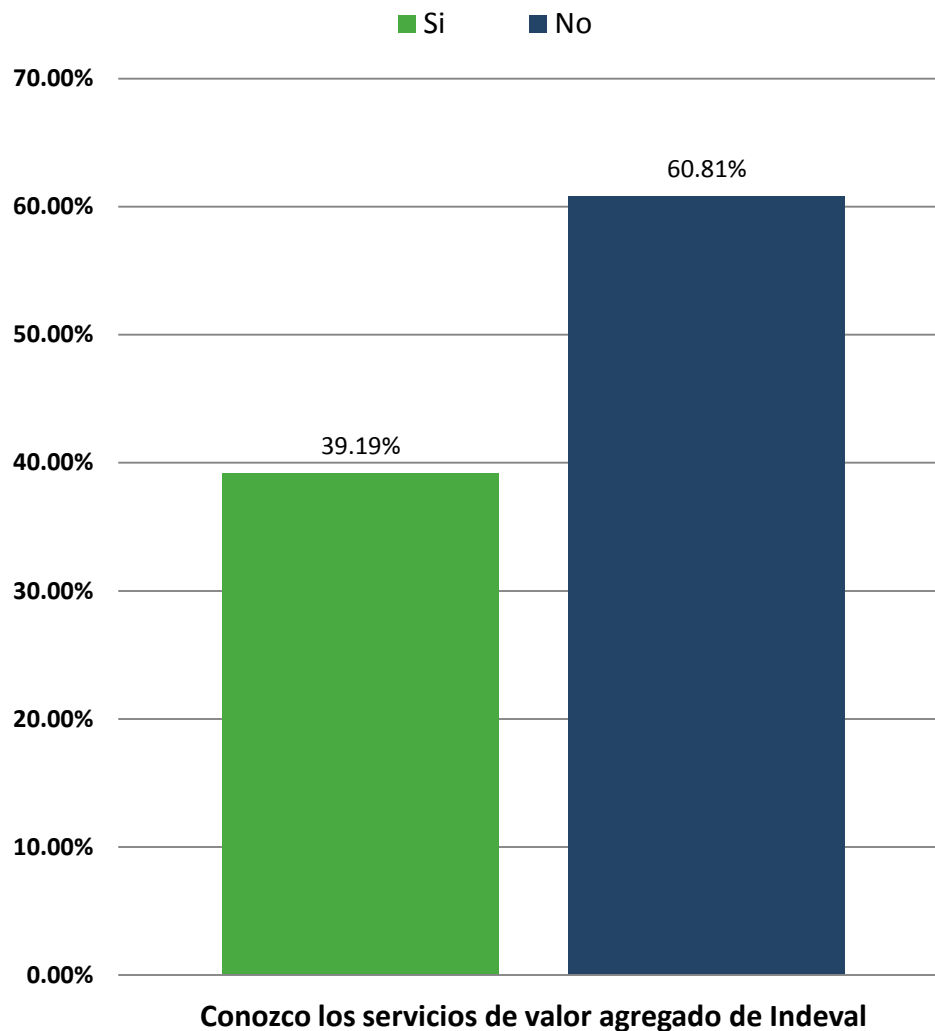




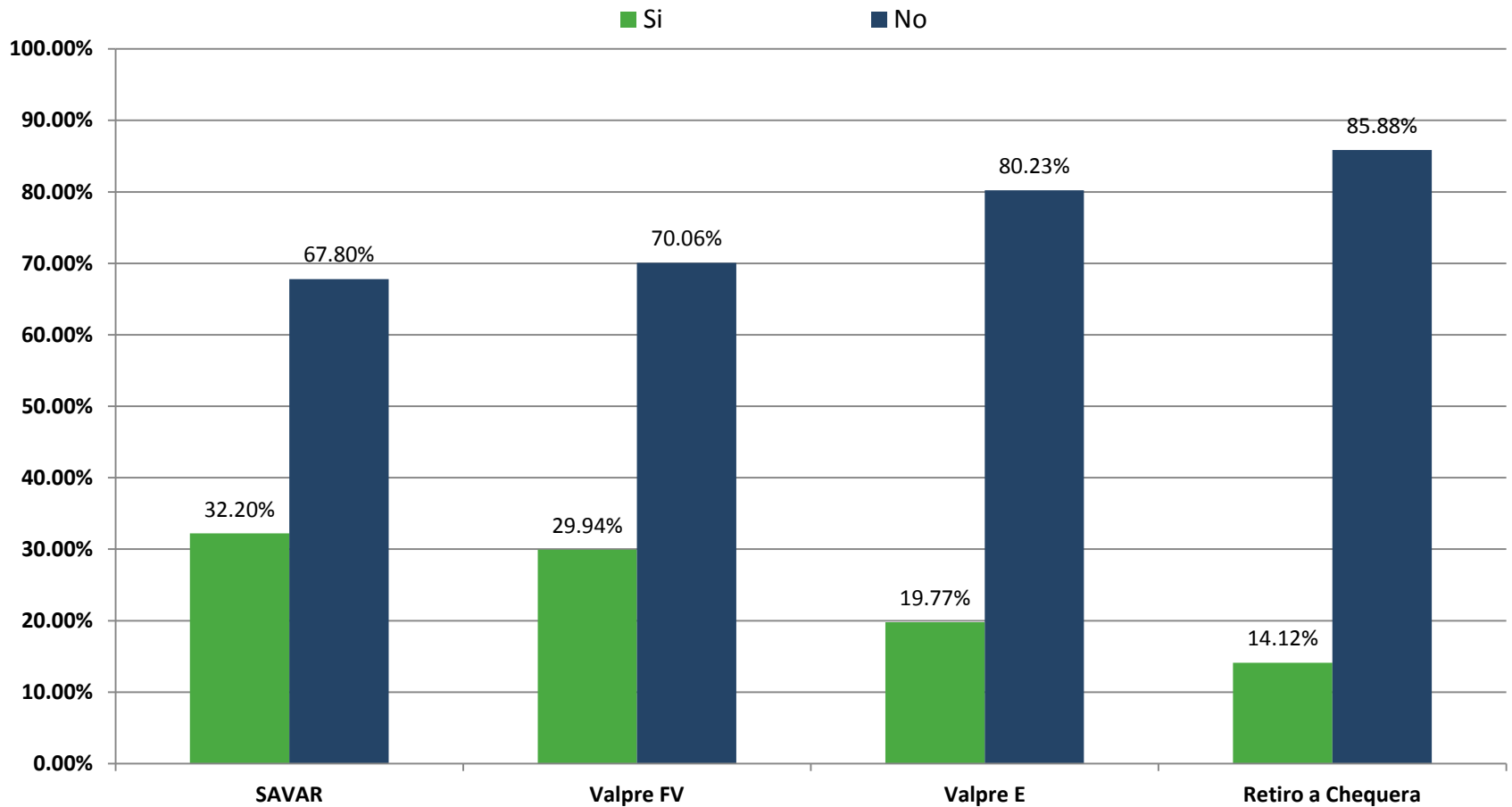
Encuesta de percepción 2012

Servicios de Valor Agregado

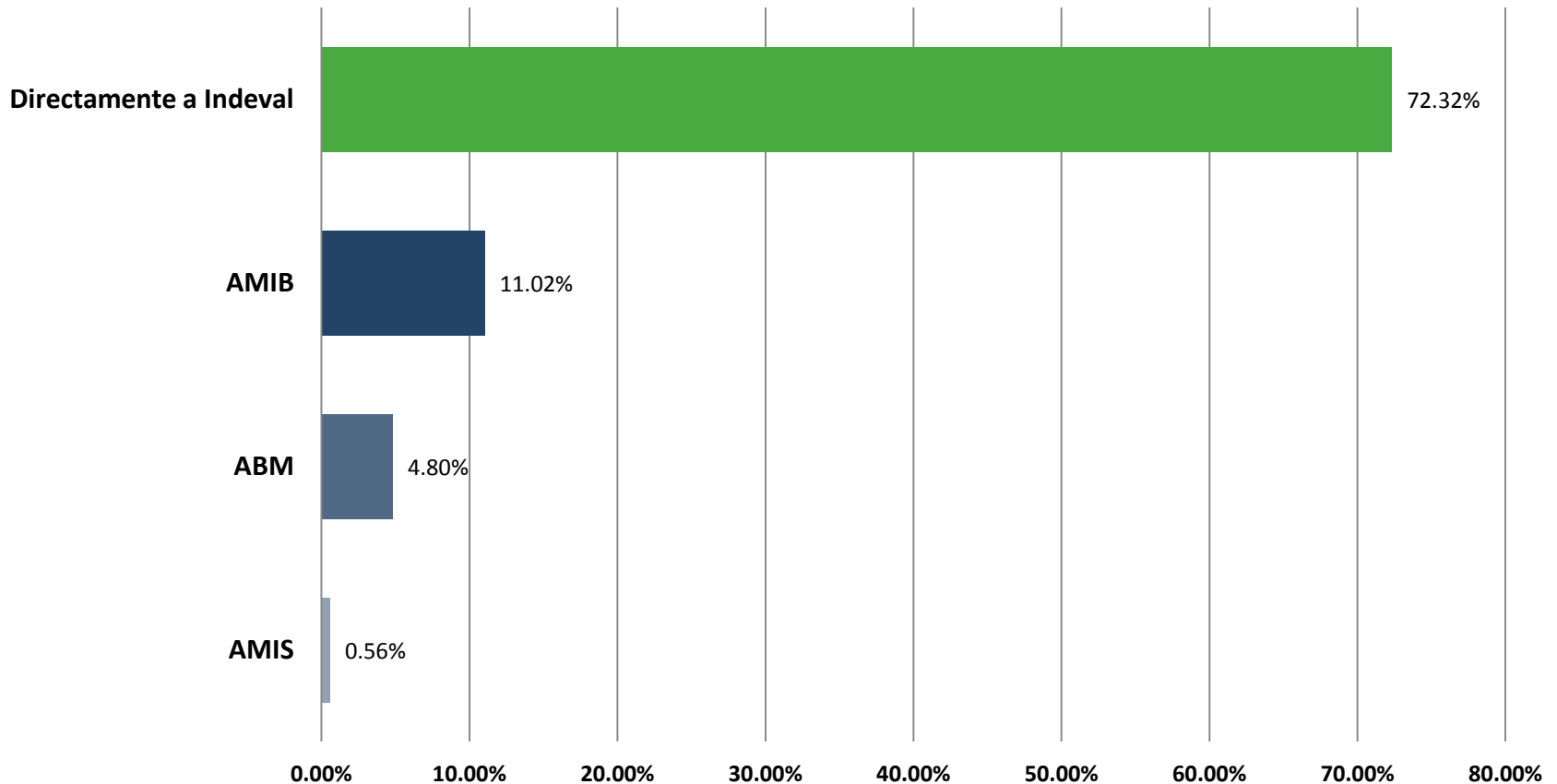
Valor Agregado. Conozco los servicios de Valor Agregado de Indeval:



Valor Agregado. Soy usuario de:



Contacto Gremial: Cuando tengo una inquietud con Indeval la canalizo a través de:



Comentarios

➤ Fortalezas

- Felicidades por este tipo de encuestas, estoy seguro que vendrán mejoras significativas.
- Han mejorado mucho el sistema y las herramientas de Indeval.

➤ Áreas de Oportunidad

- Poner dentro de la aplicación de SAVAR consulta histórica, para aclaraciones y/o detalles propios de la operación.