20 de marzo de 2020

Señor
Gabriel Castro
Superintendente
Superintendencia de Valores
Ciudad.-

Atención: **Señor Claudio Guzmán**
Dirección de Participantes

Referencia: Horario de servicios y atención al cliente de manera virtual – Hecho Relevante.

Estimados señores:

En atención a la Circular C-SIMV-2020-06-MV sobre las medidas a seguir para mitigar el riesgo de expansión del coronavirus covid-19, tenemos a bien informarles las medidas que estamos tomando para proteger a nuestros clientes y colaboradores y garantizar la continuidad de las operaciones y la atención de nuestros inversionistas.

A partir del próximo lunes 23, la totalidad de nuestros colaboradores estará trabajando de forma remota y estaremos dando el servicio a nuestros clientes exclusivamente a través de medios electrónicos. Esto será comunicado al mercado y a esa Superintendencia como Hecho Relevante en esta misma fecha.

Nuestros horarios de servicio continuarán siendo los mismos.

Durante toda la semana recién transcurrida hemos realizado las pruebas necesarias para asegurar la efectividad del trabajo remoto y la continuidad de las operaciones sin la necesidad de que nuestros colaboradores se desplacen desde sus hogares. Esto sin flexibilizar ninguna de las medidas de seguridad que normalmente aplicamos en nuestro accionar diario.

Para facilitar el trabajo remoto de todos nuestros colaboradores implementamos las siguientes medidas principales:

• Todos los colaboradores fueron provistos de computadoras de la empresa, portátiles o desktops, de manera que no haya acceso particular a las informaciones de Excel y sus clientes, preservando así su confidencialidad.

• Todas las computadoras tienen acceso a los correos electrónicos de nuestros colaboradores, a los sistemas LA SISTEMAS (Core), CEVALDOM (Liquidación), LBTR (Pagos), SERI (SIMV) y a los sistemas de archivos (data files). Estos accesos fueron otorgados mediante la instalación de una red privada virtual (VPN por sus siglas en inglés) y son sólo permitidos a nuestros colaboradores y a través de nuestra red.

• El equipo de colaboradores se encuentra en constante comunicación a través de nuestras redes internas, lo que permite el flujo de información y operatividad continuo.

• Se ha instalado un escritorio de soporte virtual con conexión remota (Anydesk) para dar apoyo tecnológico a los usuarios de nuestros sistemas que puedan requerirlo.

• Se mantiene la comunicación y el soporte mediante los accesos normales con nuestro suplidor del sistema LA SISTEMAS. Anexo remitimos comunicación del suplidor donde se establecen los canales de contacto y soporte.

Agradeciendo la atención, se despide.

KATTY ELISSA CEPEDA REYNOSO

Firmado digitalmente por KATTY ELISSA CEPEDA REYNOSO
Fecha: 2020.03.20 16:01:35 -04'00'

Katty E. Cepeda Reynoso
Directora General
Anexo citado.-