



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

COMUNICADO DE PRENSA

Para facilitar atención de sus usuarios

SUPERINTENDENCIAS SUSCRIBEN CONVENIO CON SERNAC

El Servicio Nacional del Consumidor, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, SAFP y la Superintendencia de Valores y Seguros, SVS, habilitarán un sistema de atención de reclamos y consultas en todas las comunas del país.

El Sistema Integrado de Atención al Consumidor SIAC, permitirá a los usuarios de cualquier lugar de Chile—principalmente de regiones extremas— acceder a la atención que requieran a través de las oficinas y plataformas de atención de público del SERNAC.

Esta iniciativa reviste gran importancia, debido a que ambas superintendencias carecen de oficinas fuera de Santiago y sus usuarios superan los 7 millones de personas. La puesta en marcha de este convenio, permite cumplir con las orientaciones estratégicas definidas por el Gobierno del Presidente Lagos en relación a facilitar el acceso e interacción de la sociedad civil con las diferentes instituciones del Estado.

El sistema de derivación, se realizará mediante Internet entre las instituciones públicas con reportes electrónicos automáticos al usuario o ejecutivo del SERNAC solicitante, pudiendo emitirse la respuesta definitiva a la inquietud planteada o la solicitud de antecedentes adicionales. Este sistema on-line permitirá, además, tener un seguimiento de cada caso y comunicar a petición del usuario —en cualquier momento— el estado de avance del mismo.

Santiago, 29 de julio de 2004