

ACTA PRONUNCIAMIENTO CSC – SEC 2015

Temas: 1. Pronunciamiento Sobre Cuenta Pública expuesta por la SEC	Fecha: Jueves 05.03.2015
Participan: <ul style="list-style-type: none">• Cristián Hermansen, Colegio de Ingenieros de Chile y Presidente del Consejo.• Yorma Paez Segovia, Asociación Distribuidores Combustibles.• María Elena Hormazabal, Asociación Distribuidores Gas Natural.• Heráclito Cisternas C., Corporación Nacional de Consumidores (CONADECU).• George Valdés, Organización de Consumidores ORCUS• Marta Cabeza V., Secretaria General SEC.• Iván Otárola, Encargado Participación Ciudadana SEC.	

I. Pronunciamiento CSC sobre Exposición Cuenta Gestión SEC.

Respecto a la gestión de la SEC, se destaca su preocupación e interés por mejorar la atención al usuario, mediante la incorporación de tecnología que facilita el contacto y la comunicación. Se valora la modernización de la institución en este sentido y su capacidad para detectar en forma temprana hacia dónde van las tendencias, lo que sitúa a esta Superintendencia un paso adelante frente a otros servicios públicos.

-Se destaca la generación y uso de indicadores en la medición de su trabajo y especialmente su focalización en el tema del riesgo. El Consejo considera que este avance es especialmente relevante y la insta a seguir progresando en este ámbito.

-Se aprecia que la SEC se está haciendo cargo de dar respuestas efectivas a los requerimientos cada vez más exigentes de los usuarios, lo que se demuestra en los indicadores presentados en esta Cuenta Pública Anual.

-Sin embargo, el Consejo estima que la población en general (ciudadanos/usuarios) desconoce la labor que realiza la institución (le falta “venderse más”). En este sentido, recomienda a la SEC reforzar su labor comunicacional y explorar formas de difundir su labor y los servicios que presta con mensajes dirigidos al usuario final, considerando que estos no son técnicos ni especializados. Entre otras cosas, se sugiere incorporar canales alternativos como Twitter y Facebook.