



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

Informe de Desempeño Mensual

NOMBRE Y APELLIDO:

JAVIER ERNESTO AGUILAR RODRIGUEZ

DIRECCION / DEPARTAMENTO / UNIDAD DE DESEMPEÑO:

Dirección Jurídica

NOMBRE JEFE DIRECTO:

JAVIER VILLEGAS

MES DE INFORME:

DICIEMBRE de 2024

TRABAJO ENCOMENDADO SEGÚN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS:

- _ ATENCION DE PUBLICO
- _ INGRESO DE RECLAMOS, CONSULTAS Y ASESORIAS A LAS PERSONAS REFERENTE A LA LEY DEL CONSUMIDOR
- _ GESTION ADMINISTRATIVA EN EL SISTEMA INTERNO MACSERNAC
- _ ENTREGA DE CORRESPONDENCIA
- _ ASESORIAS A CONSUMIDORES Y PROVEEDORES

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES:

Durante el mes de diciembre de 2024, se realizaron las siguientes actividades en cumplimiento con el Contrato de Prestación de Servicios:

1. Atención al público:

- Se gestionaron **20 reclamos** y **6 consultas** relacionadas con la Ley del Consumidor N°19.496.
- Se proporciona atención personalizada a los consumidores, entregando soluciones oportunas y claras en cada caso.

2. Asesorías:

- Se brindaron **3 asesorías** para la formulación y presentación de denuncias ante el Juzgado de Policía Local (JPL), orientando a los usuarios en el procedimiento legal correspondiente.

3. Elaboración y Distribución del Informe Anual de Gestión:

- Se finalizó y distribuyó el **Informe Anual de Gestión de la Plataforma Municipal SERNAC**, que detalla las actividades realizadas durante el año 2024, junto con los logros y avances alcanzados.
- El informe fue entregado de manera formal y enviado a las partes interesadas a través de correo electrónico, asegurando su recepción y revisión.

4. Gestión de Documentación:

- Se recibió y entregó **documentación relevante de casos derivados a Juzgado de Policía Local**, enviada desde la Dirección Regional del SERNAC, facilitando el seguimiento y resolución de los mismos.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

5. Capacitaciones Asistidas:

- **Presentación de Estudios de Género:** Participación en una jornada que abordó la integración de la perspectiva de género en la atención al consumidor y en la gestión de reclamos.
- **Ley de Fraudes:** Capacitación sobre la Ley de Fraudes, enfocada en fortalecer la capacidad de asesoramiento a consumidores ante situaciones de estafa y delitos relacionados con el consumo.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

El mes de diciembre se caracterizó por el cierre efectivo de actividades anuales, destacándose la elaboración y distribución del Informe Anual de Gestión, que refleja el trabajo desarrollado durante el año 2024. Asimismo, la atención al público, la resolución de reclamos y consultas, y el asesoramiento a consumidores se mantuvo como prioridades, garantizando un servicio eficiente y orientado a las necesidades de la comunidad.

La gestión de documentación clave desde la Dirección Regional y la participación en capacitaciones relevantes fortalecieron las competencias necesarias para la mejora continua de las funciones asignadas. Este enfoque integral asegura una base sólida para enfrentar los desafíos del año 2025.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA DIRECTOR