

**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:

ROCIO ROHDIS LARA

MES DE INFORME:

NOVIEMBRE de 2024

TRABAJO ENCOMENDADO SEGÚN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS:

Atención Público

Ingreso de reclamos, consultas y asesorías a las personas referentes a la ley del consumidor N°19946.

Gestión administrativa en el sistema interno Mac sernac.

Entrega de correspondencia.

Asesorías a consumidores y proveedores.

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES:

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2024**

En cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios, las actividades desarrolladas en el mes de noviembre de 2024 estuvieron enfocadas en la atención al público, asesorías, gestión administrativa y actividades formativas, logrando el cumplimiento de las metas comprometidas en el PMGM de la Dirección Jurídica para la Plataforma Municipal SERNAC.

**1. Atención al público**

• **Reclamos y consultas:**

- Se atendieron **50 reclamos** y **7 consultas** relacionadas con la Ley del Consumidor N°19.496.
- Se realizaron gestiones directas con las empresas involucradas, presentando reclamaciones y obteniendo respuestas en beneficio de los consumidores afectados.

**2. Asesorías**

- Se brindó asesoramiento a **4 consumidores** sobre la presentación de denuncias ante el Juzgado de Policía Local (JPL), incluyendo apoyo en la preparación de documentos y orientación sobre procedimientos legales.

**3. Gestión Administrativa**

- **Registro de casos:** Se ingresaron y gestionaron los reclamos y consultas atendidas a través del sistema Mac Sernac.
- **Informativo Anual de la Plataforma:** Se elaboró y presentó el **Informe Anual 2024** de la Plataforma Municipal SERNAC, cumpliendo con los compromisos establecidos en el PMGM de la Dirección Jurídica Municipal.
- **Seguimiento de contingencias:**
  - Se realizó seguimiento a los reclamos derivados de problemas eléctricos en la Villa Vista Alegre, ocasionados por la empresa CGE.
  - Se envió una exposición detallada de los casos a la Dirección Regional de SERNAC mediante correo electrónico, solicitando apoyo y supervisión en la resolución del problema.

#### **4. Actividades formativas**

- **Charla de Derechos del Consumidor:** Se realizó una charla informativa dirigida a los vecinos de Villa Vista Alegre, abordando sus derechos como consumidores en el contexto de la contingencia eléctrica con CGE. Esta actividad incluyó ejemplos prácticos y recomendaciones para la defensa de sus derechos.

#### **CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES**

Durante noviembre de 2024, se logró una gestión eficiente y orientada a la resolución de conflictos y al cumplimiento de metas. Destaca la atención a contingencias, como los problemas eléctricos con CGE, mediante administrativas, asesorías y la ejecución de actividades formativas para la comunidad.

Asimismo, con la entrega del Informativo Anual de la Plataforma Municipal SERNAC, se cumplió con las metas comprometidas para 2024, reafirmando el compromiso de la plataforma con la protección de los derechos de los consumidores.

Se espera continuar en diciembre con el seguimiento de casos pendientes y la evaluación de las estrategias para el próximo año, fortaleciendo la atención y la gestión en beneficio de la comunidad.

---

FIRMA FUNCIONARIO

---

FIRMA JEFE DIRECTO