

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:

SEPTIEMBRE 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:

Durante el mes de septiembre de 2024, se realizaron las siguientes actividades en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios, con foco en la atención al público, gestión administrativa y asesoramiento relacionado con la Ley del Consumidor:

1. Atención al Público:

- Se atendieron 20 reclamos y 12 consultas de personas relacionadas con la Ley del Consumidor N°19.496.
- Se brindaron respuestas y soluciones a los consumidores en el marco de la legislación vigente.

2. Gestión Administrativa:

- Ingreso y gestión de los 32 casos (reclamos y consultas) en el sistema Mac Sernac.
- Entrega de correspondencia relativa a traslados, insistencias y respuestas a consumidores.
- Coordinación y seguimiento de casos, gestionando alertas ciudadanas en casos de contingencia.

3. Asesorías:

- Asesoramiento a 5 consumidores sobre la presentación de denuncias ante el Juzgado de Policía Local.
- Asistencia en la resolución de consultas relacionadas con derechos del consumidor y apoyo en la preparación de documentos para denuncias formales.

4. Otras Tareas:

- Presentación del Proyecto “Modelo Integral de Atención y Apoyo para la Educación Financiera y la Protección de Derechos del Consumidor” el 04 de septiembre de 2024.
- Participación en la 2da Jornada de Plataformas Sernac, realizada los días 11 y 12 de septiembre en la ciudad de Copiapó, en comisión de servicio.
- Gestión y respuesta ante reclamos derivados de la atención de la planta de revisión técnica móvil, incluyendo la generación de alertas ciudadanas.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

Durante septiembre, se logró una gestión efectiva en la atención al público y en la resolución de reclamos, destacándose la participación en jornadas formativas y la presentación de proyectos. Desde el **23 de septiembre de 2024**, he hecho uso de mi **feriado legal**, el cual se extenderá hasta octubre de 2024, por lo que las actividades laborales han sido suspendidas temporalmente desde esa fecha.

Se espera retomar las funciones de manera normal tras el término del periodo de feriado legal.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA JEFE DIRECTO