



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:

Enero de 2025

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 enero de 2025, se llevaron a cabo las siguientes labores en cumplimiento con las responsabilidades asignadas:

1. Atención al público:

- Se atendieron un total de **22 reclamos** y **6 consultas** ingresadas al sistema MAC SERNAC.
- Se proporcionarán **10 asesorías** a consumidores, las cuales fueron derivadas a la Defensoría Ciudadana de Atacama para la redacción de denuncias destinadas al Juzgado de Policía Local.

2. Gestión de Planes de Difusión:

- Según instrucciones del Director Jurídico, se trabajó en la planificación, redacción, ejecución y evaluación de los **planos de difusión** correspondientes a los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025.
- Las acciones incluyeron:
 - **Difusión en redes sociales municipales** mediante publicaciones informativas y promocionales dirigidas a la comunidad.
 - **Dos entrevistas** realizadas con el personal del área de comunicaciones de la Ilustre Municipalidad de ValLENAR, enfocadas en la promoción de los derechos del consumidor y la importancia del uso del sistema SERNAC.
 - **Publicación en medios locales**, destacando la cobertura realizada por el Diario Provincial del Huasco.

3. Reconocimiento por Gestión de Caso Falabella:

- En el mes de enero, se recibió un **soni de reconocimiento** por la gestión exitosa en el caso presentado por una consumidora en contra de la empresa Falabella debido al **no reconocimiento de un pago realizado**.
- A través de la intervención de la Plataforma Municipal SERNAC y la gestión adecuada del caso, se logró una **solución exitosa**, asegurando el reconocimiento del pago por parte de la empresa y la satisfacción de la consumidora afectada.



CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

El trabajo desarrollado durante enero de 2025 evidencia el cumplimiento de los objetivos establecidos, destacándose el compromiso con la atención al público, la resolución efectiva de casos y la implementación de comunicacionales. Además, el reconocimiento recibido por la gestión en el caso contra Falabella refuerza la confianza en los servicios de la Plataforma Municipal SERNAC y subraya el impacto positivo de las labores realizadas en beneficio de los consumidores.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA JEFE DIRECTO

