



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:

Febrero 2025

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 febrero de 2025, se llevaron a cabo las siguientes labores en cumplimiento de las funciones asignadas:

1. Atención al público:

- **15 reclamos** fueron ingresados y gestionados en la plataforma MAC SERNAC.
- **4 consultas** atendidas y resultados en función de la normativa vigente.
- **2 asesorías y derivaciones** para la redacción de denuncias en el Juzgado de Policía Local.

2. Feriado Legal:

- Desde el **10/02/2025 hasta el 22/02/2025** hice uso de mi feriado legal, retomando funciones el **24/02/2025**.
- Durante este período, se realizó la **reasignación de casos en conformidad**, asegurando la continuidad del servicio y la correcta atención a los usuarios.

3. Continuidad del Plan de Difusión de Derechos del Consumidor:

- Se dio **continuidad al plan de difusión de derechos de enero** a lo largo de febrero, utilizando los mismos canales y estrategias previamente implementadas.
- Se reforzó la difusión en redes sociales municipales y en medios de comunicación locales.

4. Gestión para Coordinación con Director Regional:

- Se iniciaron las **gestiones para la visita del Director Regional** del SERNAC a la comuna.
- Se comenzó la **confección de un plan de acción para los meses de marzo, abril y mayo**, orientado a fortalecer la difusión de derechos, mejorar la atención a los usuarios y coordinar acciones con la administración regional.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

Pese a la reducción de días hábiles debido al uso de feriado legal, se logró mantener la atención al público de manera efectiva y garantizar la continuidad del plan de difusión. Asimismo, se avanzó en la gestión de reuniones con el Director Regional para definir estrategias clave para el primer trimestre del año. Se destaca la correcta reasignación de casos durante la ausencia y la consolidación de la labor comunicacional sobre derechos del consumidor.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA DIRECTOR