



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:

OCTUBRE 2025

TRABAJO ENCOMENDADO SEGÚN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS:

- 1.- Charlas de educación en materia de la ley del consumidor
- 2.- Atención de público, ingreso de reclamos, asesar para presentaciones en JPL.
- 3.- Difusión Radial.
- 4.- Ingreso de reclamos y seguimiento

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES:

Durante el mes de octubre de 2025 se realizaron diversas gestiones y acciones enmarcadas en las labores permanentes de atención ciudadana, protección de derechos y coordinación institucional con SERNAC Regional y Nacional.

1. Atención al público:

- Se atendieron **35 reclamos** ingresados y gestionados en la plataforma MAC SERNAC.
- Se respondieron **6 consultas**, entregando orientación en base a la normativa vigente.
- Se realizaron **5 orientaciones y apoyos** a usuarios para la presentación de denuncias ante el **Juzgado de Policía Local (JPL)**.

2. Acciones de difusión y coordinación comunicacional:

- En el marco del **CyberDay**, se llevaron a cabo acciones preventivas y de difusión enfocadas en la **protección de derechos de los consumidores** durante las compras en línea.
- Se realizó la **coordinación de una nueva entrevista radial**, destinada a informar a la comunidad sobre los derechos del consumidor y las recomendaciones para compras seguras en eventos masivos de comercio electrónico.
- Se retomó la coordinación con el área de **Comunicaciones Municipales** para avanzar en el **diseño y elaboración de material gráfico** informativo de la Plataforma Municipal SERNAC, logrando avances concretos en el formato y líneas visuales a implementar.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR

3. Capacitaciones y apoyo institucional:

- Se participó en **capacitaciones telemáticas** organizadas por la Dirección Regional del SERNAC, orientadas al fortalecimiento de la gestión en la plataforma **MAC SERNAC** y a la **actualización de procedimientos vinculados al Registro Social de Hogares**, con el fin de mejorar la atención integral a los usuarios.
- Se brindó **apoyo directo a la Dirección Regional** en la **presentación de denuncias ante el Juzgado de Policía Local**, colaborando en la tramitación y revisión de casos complejos.

4. Coordinación con Dirección Nacional:

- Se continuó con la **coordinación y gestión de campañas nacionales** impulsadas por la Dirección Nacional del SERNAC, principalmente las relacionadas con **CyberDay** y **Halloween**, difundiendo recomendaciones preventivas y mensajes educativos hacia la comunidad local.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:

El mes de octubre se caracterizó por un **aumento significativo en la carga de trabajo y gestión de reclamos**, lo que refleja un mayor uso de la plataforma por parte de la comunidad. Además, las acciones vinculadas al CyberDay y Halloween reforzaron el eje de **protección y educación de derechos**, consolidando la presencia de la plataforma municipal en espacios comunicacionales y comunitarios.

La coordinación con la Dirección Regional permitió fortalecer el trabajo conjunto en la resolución de casos y en la ejecución de campañas preventivas, mientras que los avances con el área de Comunicaciones representaron un paso importante hacia la **implementación del nuevo material gráfico institucional**.

En conjunto, las actividades desarrolladas durante octubre evidencian una gestión activa, con enfoque territorial y compromiso con la educación y protección de los derechos de los consumidores de la comuna.

FIRMA FUNCIONARIO

FIRMA DIRECTOR