

No.	No. De Contrato	Nombre			Departamento	Actividad	Servicio
1	DIACO-106-001-029-2025	Alexander Boanerges Aguilar Reyes	Q	8,000.00	Administrativo	Asistente de transportes	Técnico
2	DIACO-106-002-029-2025	Ana Carina Centeno Cabrera	Q	10,000.00	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales	Asistente de Gestion de Calidad	Profesional
3	DIACO-106-003-029-2025	Andrea Paola Carrillo Porras	Q	8,000.00	Financiero	Asistente de Contabilidad	Técnico
4	DIACO-106-004-029-2025	Andrea Sucely Hernández Mora	Q	8,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Verificadora	Técnico
5	DIACO-106-005-029-2025	Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros	Q	7,500.00	Sede Chimaltenango	Verificadora	Técnico
6	DIACO-106-006-029-2025	Anselmo Yovani Caal Quib	Q	7,000.00	Legal	Piloto	Técnico
7	DIACO-106-007-029-2025	Antony Noé Alarcón Escobar	Q	9,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Profesional
8	DIACO-106-009-029-2025	Aulio René Recinos Castañeda	Q	8,000.00	Financiero	Asistente de Contabilidad	Técnico
9	DIACO-106-010-029-2025	Bessie Paola Martínez Recinos	Q	9,000.00	Sede de Jalapa	Asistente Departamental	Profesional
10	DIACO-106-011-029-2025	Brenda Deydania Cerón Ordoñez	Q	13,000.00	Promoción y Asesoría al Consumidor al Proveedor	Capacitadora	Profesional
11	DIACO-106-012-029-2025	Brenda Marisol Ixcayá López	Q	8,000.00	Sede Sololá	Asistente Departamental	Técnico
12	DIACO-106-013-029-2025	Byron Danilo Ortiz Díaz	Q	10,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliador	Profesional
13	DIACO-106-014-029-2025	Byron Leopoldo Sagastume Hernández	Q	20,000.00	Dirección	Asesores	Profesional
14	DIACO-106-015-029-2025	Byron Rubén Robles Robles	Q	7,500.00	Sede Totonicapan	Verificador	Técnico
15	DIACO-106-116-029-2025	Byron Steven Flores Raguary	Q	6,000.00	Coordinación Sedes	Asistente Coordinación de Sedes	Técnico
16	DIACO-106-016-029-2025	Carlos Bosbeli Ajín Cervantes	Q	8,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Técnico es Centro de Costos	Técnico
17	DIACO-106-017-029-2025	Carlos Elvin Gudiel Reyes	Q	8,500.00	Verificación y Vigilancia	Verificador	Técnico
18	DIACO-106-018-029-2025	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy	Q	12,000.00	Dirección	Asistente de Auditoría	Profesional
19	DIACO-106-019-029-2025	Carlos Jeovany López García	Q	8,000.00	Sede Baja Verapaz	Asistente Departamental	Técnico
20	DIACO-106-020-029-2025	Carlos Manuel Herrarte Villela	Q	5,500.00	Sede Santa Rosa	Verificador	Técnico
21	DIACO-106-021-029-2025	Carlos Modesto Falla Murillo	Q	8,500.00	Verificación y Vigilancia	Verificador	Técnico
22	DIACO-106-022-029-2025	Carlos Rigoberto Vásquez Quixal	Q	14,000.00	Comunicación Social	Relacionista Público	Profesional
23	DIACO-106-023-029-2025	Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya	Q	9,000.00	Dirección	Asistente de Dirección	Profesional
24	DIACO-106-025-029-2025	Carolina Méndez Mazariegos	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
25	DIACO-106-024-029-2025	César Santiago Godoy Velásquez	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
26	DIACO-106-026-029-2025	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumas	Q	7,500.00	Sede Suchitepequez	Verificadora	Técnico
27	DIACO-106-027-029-2025	Christian Alexander Cabrera Sánchez	Q	7,500.00	Servicios al Consumidor	Conciliador	Técnico
28	DIACO-106-028-029-2025	Cinthia Vanesa Díaz Reyes	Q	8,000.00	Sede Retalhuleu	Asistente Departamental	Técnico
29	DIACO-106-029-029-2025	Claudia Ninet Juárez Osorio	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliadora	Técnico
30	DIACO-106-030-029-2025	Crista Amizaday Gudiel Ixén	Q	7,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptor / Evaluador de Quejas	Técnico
31	DIACO-106-031-029-2025	Daniel Hernández Suret	Q	8,500.00	Verificación y Vigilancia	Verificador	Técnico
32	DIACO-106-032-029-2025	David Enrique De León Orellana	Q	7,000.00	Servicios al Consumidor	Notificador	Técnico
33	DIACO-106-034-029-2025	Diego Alejandro García Laguardía	Q	12,500.00	Tecnologías de la información	Programador	Técnico
34	DIACO-106-035-029-2025	Dolores Isabel Morán Aguilar	Q	7,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptora	Técnico
35	DIACO-106-037-029-2025	Eddin Leonel Oxlañ Hernández	Q	7,500.00	Sede Quetzaltenango	Verificador	Técnico
36	DIACO-106-038-029-2025	Eddy Jeannette Soto Hernández	Q	20,000.00	Dirección	Asesor	Profesional
37	DIACO-106-039-029-2025	Edgar Anibal Martínez	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Analista / Conciliador	Profesional
38	DIACO-106-040-029-2025	Edgar Enrique Santos Santos	Q	20,000.00	Dirección	Asesores	Profesional
39	DIACO-106-041-029-2025	Edgar Giovani Monroy Cárdenas	Q	7,500.00	Sede Huehuetenango	Verificador	Técnico
40	DIACO-106-042-029-2025	Edy Manuel López Ramírez	Q	13,000.00	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales	Profesional

41	DIACO-106-043-029-2025	Elida Judith López Sipaque de López	Q	8,000.00	Administrativo	Asistente de Inventarios	Técnico
42	DIACO-106-044-029-2025	Elisa Fernanda Solis León de Morales	Q	8,000.00	Sede Santa Rosa	Asistente Departamental	Técnico
43	DIACO-106-045-029-2025	Elky Mariel De La Roca González	Q	9,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
44	DIACO-106-046-029-2025	Elmer Eduardo Batres Ixcoy	Q	6,250.00	Recursos Humanos	Asistente de Recursos Humanos	Técnico
45	DIACO-106-047-029-2025	Evelyn Reinoso Salazar de Valle	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Secretaría	Técnico
46	DIACO-106-048-029-2025	Franz Uri Bailón Monteroso	Q	6,000.00	Legal	Notificador	Técnico
47	DIACO-106-049-029-2025	Guisela Del Carmen García Esquivel	Q	10,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Profesional
48	DIACO-106-050-029-2025	Gustavo Adolfo Leonardo De la Cruz	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Resolutor de Quejas	Profesional
49	DIACO-106-117-029-2025	Henry Iván Perez Velásquez	Q	6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptor	Técnico
50	DIACO-106-051-029-2025	Hesler Orlando Soto Morales	Q	8,000.00	Recursos Humanos	Asistente Recursos Humanos	Técnico
51	DIACO-106-052-029-2025	Hilda Maribel De Paz Pac de Sacor	Q	7,500.00	Sede Quetzaltenango	Verificadora	Técnico
52	DIACO-106-053-029-2025	Hugo Estuardo Ocaña Yos	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliador	Técnico
53	DIACO-106-054-029-2025	Hugo Irrael Yoc López	Q	6,000.00	Administrativo	Auxiliar de Almacen	Técnico
54	DIACO-106-055-029-2025	Hugo Marcelo Escobar Vasquez	Q	6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Piloto	Técnico
55	DIACO-106-056-029-2025,	Iana Gabriela Palomo Ambrosio	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliadora	Técnico
56	DIACO-106-057-029-2025	Ileana Liseth Ramírez Campos	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Analista / Conciliador	Profesional
57	DIACO-106-058-029-2025	Irvin Antonio Alonzo Arriaza	Q	6,000.00	Sede Escuintla	Asistente Departamental	Técnico
58	DIACO-106-118-029-2025	Israel Pérez González	Q	10,000.00	Comunicación Social	Comunicador	Profesional
59	DIACO-106-059-029-2025	Jacqueline Dinora Jarquin Fernández	Q	9,000.00	Sede Chiquimula	Asistente Departamental	Profesional
60	DIACO-106-060-029-2025	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales	Q	7,500.00	Sede de Jalapa	Verificador	Técnico
61	DIACO-106-061-029-2025	Jenifer Celeste Gómez Ramirez	Q	7,500.00	Sede de Jalapa	Verificadora	Técnico
62	DIACO-106-062-029-2025	Jennifer Alejandra De León Guzmán de López	Q	7,500.00	Sede Petén	Verificadora	Técnico
63	DIACO-106-063-029-2025	Jhosselin Gabriela Escobar Castro	Q	7,500.00	Sede de Jutiapa	Verificadora	Técnico
64	DIACO-106-064-029-2025	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Analista Económico	Profesional
65	DIACO-106-065-029-2025	José Antonio Aguilar Monteros	Q	7,500.00	Sede Villa Nueva	Verificador	Técnico
66	DIACO-106-066-029-2025	José Danilo Sánchez López	Q	7,500.00	Sede El Progreso	Verificador	Técnico
67	DIACO-106-067-029-2025	José Luis Gonzalo Macz	Q	6,500.00	Unidad de protección de servicios financieros	piloto	Técnico
68	DIACO-106-068-029-2025	José Pablo Muy Portillo	Q	8,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Verificador	Técnico
69	DIACO-106-121-029-2025	José Román Solís Mejicanos	Q	5,806.45	Servicios al Consumidor	Conciliador	Profesional
70	DIACO-106-121-029-2025	José Román Solís Mejicanos	Q	12,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliador	Profesional
71	DIACO-106-069-029-2025	Joselin Itxel Calderón Madrid	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliadora	Técnico
72	DIACO-106-070-029-2025	Joseline Andrei Pérez Colindres	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Resolutor de Quejas	Profesional
73	DIACO-106-071-029-2025	Josué Alexander Camey	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Receptor de Quejas	Técnico
74	DIACO-106-072-029-2025	Julia Carlota Gutiérrez Juárez	Q	7,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptora	Técnico
75	DIACO-106-073-029-2025	Juliana Ajcjp Xocoxic	Q	10,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Profesional
76	DIACO-106-122-029-2026	Julio Andre Aguilar Urrutia	Q	4,112.90	Administrativo	Asistente de inventarios	Técnico
77	DIACO-106-122-029-2026	Julio Andre Aguilar Urrutia	Q	8,500.00	Administrativo	Asistente de inventarios	Técnico
78	DIACO-106-074-029-2025	Julio Andrei Díaz Guzmán	Q	6,750.00	Servicios al Consumidor	Receptor de Quejas	Técnico
79	DIACO-106-075-029-2025,	Karen Julissa Castañeda De León	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
80	DIACO-106-077-029-2025,	Keyner David Juárez Martínez	Q	7,500.00	Sede San Marcos	Verificador	Técnico
81	DIACO-106-078-029-2025	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
82	DIACO-106-079-029-2025	Laura Cristina Sahón Sulugui de Caná	Q	7,500.00	Sede Sololá	Verificadora	Técnico
83	DIACO-106-080-029-2025	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	Q	7,500.00	Sede Baja Verapaz	Verificadora	Técnico
84	DIACO-106-081-029- 2025	Lily Yazmin Morales Marroquin de Osorio	Q	6,750.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico

85	DIACO-106-082-029-2025	Lourdes Waleska Rodríguez Solorzano de Pérez	Q	7,500.00	Sede Sacatepequez	Verificadora	Técnico
86	DIACO-106-083-029-2025	Luisa Mariana Noriega Quel	Q	8,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Técnico Centro de Adquisiciones	Técnico
87	DIACO-106-119-029-2025	Magda Oliva Rodas Hernández	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros		Profesional
88	DIACO-106-085-029-2025	María Sofía Paniagua Aragón	Q	8,000.00	Promoción y Asesoría al Consumidor al Proveedor	Diseñadora Grafica	Técnico
89	DIACO-106-086-029-2025	Marleny Araceli González y González de Batz	Q	7,000.00	Administrativo	Reepcionista	Técnico
90	DIACO-106-087-029-2025	Marvin Dionicio Catzún Alvarado	Q	7,500.00	Sede Escuintla	Verificador	Técnico
91	DIACO-106-088-029-2025	Matty Elisa Quixchán Marroquín	Q	9,000.00	Sede Petén	Asistente Departamental	Profesional
92	DIACO-106-089-029-2025	Mayber Concepción García Vargas de Yoc	Q	8,000.00	Verificación y Vigilancia	Verificadora	Técnico
93	DIACO-106-090-029-2025	Maynor Reyes Romero	Q	7,000.00	Servicios al Consumidor	Piloto	Técnico
94	DIACO-106-091-029-2025	Melvin Abraham Quiñonez Aceituno	Q	7,000.00	Administrativo	Piloto	Técnico
95	DIACO-106-092-029-2025	Miguel Angel Sánchez Pérez	Q	7,000.00	Legal	Notificador	Técnico
96	DIACO-106-093-029-2025	Miriam Noelia Miranda Hernández	Q	8,000.00	Sede Chimaltenango	Asistente Departamental	Técnico
97	DIACO-106-094-029-2025	Nora Elvira Rodríguez Muralles de Argujo	Q	7,000.00	Legal	Asistente Legal	Técnico
98	DIACO-106-095-029-2025	Olinda Rebeca Aguilera Sical	Q	7,500.00	Sede de Totonicapan	Verificadora	Técnico
99	DIACO-106-096-029-2025	Omar Mejía Avila	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Resolutor de Quejas	Profesional
100	DIACO-106-097-029-2025	Oswaldo Raul Aldana Martinez	Q	8,000.00	Tecnologías de la Información	Técnico en Informatica	Técnico
101	DIACO-106-098-029-2025	Patricia Etelevina Martínez Tomás	Q	7,500.00	Sede Huehuetenango	Verificadora	Profesional
102	DIACO-106-099-029-2025	Pedro Pablo Aguilar De Paz	Q	7,000.00	Legal	Notificador	Técnico
103	DIACO-106-100-029-2025	Rocio Maribell García Gómez	Q	9,000.00	Comunicación Social	Asistente de Relaciones Públicas	Profesional
104	DIACO-106-101-029-2025	Roger Manuel García Fuentes	Q	6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Notificador	Técnico
105	DIACO-106-102-029-2025	Rosa Angélica Pú Talé de Quemé	Q	8,000.00	Sede Totonicapan	Asistente Departamental	Técnico
106	DIACO-106-103-029-2025	Rossina Berenice García Sandoval	Q	8,000.00	Legal	Secretaria Legal	Técnico
107	DIACO-106-104-029-2025	Ruben Alexander Gómez Orellana	Q	8,500.00	Coordinacion Sedes	Asistente Coordinación de Sedes	Técnico
108	DIACO-106-105-029-2025	Rudy Alfredo Marroquín Jerez	Q	8,000.00	Sede Sacatepequez	Asistente Departamental	Técnicos
109	DIACO-106-106-029-2025	Rudy Neftali Fuentes Orózco	Q	9,000.00	Sede San Marcos	Asistente Departamental	Profesional
110	DIACO-106-120-029-2025	Rudy Nehemías Choc Caal	Q	6,000.00	Sede Alta Verapaz	Verificador	Técnico
111	DIACO-106-107-029-2025	Silvia Lorena González Toledo	Q	8,000.00	Sede El Progreso	Asistente Departamental	Técnico
112	DIACO-106-108-029-2025	Sylvana Ernestina Colindres Arana	Q	8,000.00	Verificación y Vigilancia	Verificadora	Técnico
113	DIACO-106-109-029-2025	Tania Tamar Piril López	Q	8,000.00	Recursos Humanos	Asistente Recursos Humanos	Técnico
114	DIACO-106-110-029-2025	Ulises Bernardo Lobos Quiroa	Q	7,500.00	Sede Chiquimula	Verificador	Técnico
115	DIACO-106-111-029-2025	Víctor Anibal López Aquino	Q	11,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Técnico Centro de Adquisiciones	Técnico
116	DIACO-106-112-029-2025	Víctor Esvin Geovany Arévalo Herrera	Q	8,000.00	Tecnologías de la Información	Técnico en Informatica	Técnico
117	DIACO-106-113-029-2025	William Oliver Salvador Reyes	Q	9,000.00	Coordinacion Sedes	Asistente Coordinación de Sedes	Técnico
118	DIACO-106-114-029-2025	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	Q	9,000.00	Sede Suchitepequez	Asistente Departamental	Profesional

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ALEXANDER BOANERGES AGUILAR REYES
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-001-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos antes de salir a las diferentes comisiones.
- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos al regreso de las comisiones.

**b) Brindar apoyo técnico en actividades de servicio, limpieza, mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que según recorrido y bitácoras correspondientes ya necesitan su servicio menor o mayor.
- Se apoyó técnicamente en la revisión y limpieza de los vehículos.
- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que presentan desperfectos mecánicos y necesitan reparación.
- Se apoyó técnicamente en la formación y seguimiento de los expedientes de pago de servicios (menor -mayor) y reparaciones.

**c) Brindar apoyo técnico con contratistas, pilotos y personal de seguridad, en el uso adecuado del parqueo y ordenamiento de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en llevar un control y adecuado ordenamiento de los vehículos en el parqueo con los contratistas, pilotos y personal de seguridad.

**d) Brindar apoyo técnico en cada vehículo sobre su kilometraje y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en mantener los vehículos con suficiente combustible antes de salir de comisión.
- Se apoyó técnicamente en tramitar el combustible para las diferentes comisiones que salen diariamente al perímetro de la Capital como al interior de la República.

**e) Brindar apoyo técnico en la salida y entrada de vehículos, mediante el formulario utilizado para el efecto.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los formularios de **SOLICITUD DE VEHICULO PARA COMISION ME-G-ITR-AD-NVC-F01 DEL MINISTERIO DE ECONOMIA.**

ALEXANDER  
BOANERGES  
AGUILAR REYES

Firmado digitalmente por  
ALEXANDER BOANERGES  
AGUILAR REYES  
Fecha: 2025.04.04 14:49:56  
-06'00'

Alexander Boanerges Aguilar Reyes

KARINA  
DONIS

Firmado digitalmente  
por KARINA  
DONIS

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR  
MOLINA

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09  
12:37:31 -06'00'

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones Departamento Administrativo

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Alexander Boanerges Aguilar Reyes</b>		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Administrativo		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-001-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos antes de salir a las diferentes comisiones.
- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos al regreso de las comisiones.

**b) Brindar apoyo técnico en actividades de servicio, limpieza, mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que según recorrido y bitácoras correspondientes ya necesitan su servicio menor o mayor.
- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que presentan desperfectos mecánicos y necesitan reparación.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de la papelería y entrega al departamento de adquisiciones para el pago de los servicios (menor y mayor) y reparaciones.

**c) Brindar apoyo técnico con contratistas, pilotos y personal de seguridad, en el uso adecuado del parqueo y ordenamiento de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en llevar un control y adecuado ordenamiento de los vehículos en el parqueo con los contratistas, personal de seguridad y pilotos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en cada vehículo sobre su kilometraje y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en mantener los vehículos con suficiente combustible antes de salir de comisión.
- Se apoyó técnicamente en tramitar el combustible para las diferentes comisiones que salen diariamente al perímetro de la Capital como al interior de la República.

**e) Brindar apoyo técnico en la salida y entrada de vehículos, mediante el formulario utilizado para el efecto.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los formularios de **SOLICITUD DE VEHICULO PARA COMISION ME-G-ITR-AD-NVC-F01 DEL MINISTERIO DE ECONOMIA.**

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos antes de salir a las diferentes comisiones.
- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos al regreso de las comisiones.

**b) Brindar apoyo técnico en actividades de servicio, limpieza, mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que según recorrido y bitácoras correspondientes ya necesitan su servicio menor o mayor.
- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que presentan desperfectos mecánicos y necesitan reparación.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de la papelería y entrega al departamento de adquisiciones para el pago de los servicios (menor y mayor) y reparaciones.

**c) Brindar apoyo técnico con contratistas, pilotos y personal de seguridad, en el uso adecuado del parqueo y ordenamiento de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en llevar un control y adecuado ordenamiento de los vehículos en el parqueo con los contratistas, personal de seguridad y pilotos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en cada vehículo sobre su kilometraje y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en mantener los vehículos con suficiente combustible antes de salir de comisión.
- Se apoyó técnicamente en tramitar el combustible para las diferentes comisiones que salen diariamente al perímetro de la Capital como al interior de la República.

**e) Brindar apoyo técnico en la salida y entrada de vehículos, mediante el formulario utilizado para el efecto.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los formularios de **SOLICITUD DE VEHICULO PARA COMISION ME-G-ITR-AD-NVC-F01 DEL MINISTERIO DE ECONOMIA.**

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos antes de salir a las diferentes comisiones.
- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos al regreso de las comisiones.

**b) Brindar apoyo técnico en actividades de servicio, limpieza, mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que según recorrido y bitácoras correspondientes ya necesitan su servicio menor o mayor.
- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que presentan desperfectos mecánicos y necesitan reparación.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de la papelería y entrega al departamento de adquisiciones para el pago de los servicios (menor y mayor) y reparaciones.

**c) Brindar apoyo técnico con contratistas, pilotos y personal de seguridad, en el uso adecuado del parqueo y ordenamiento de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en llevar un control y adecuado ordenamiento de los vehículos en el parqueo con los contratistas, personal de seguridad y pilotos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en cada vehículo sobre su kilometraje y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en mantener los vehículos con suficiente combustible antes de salir de comisión.
- Se apoyó técnicamente en tramitar el combustible para las diferentes comisiones que salen diariamente al perímetro de la Capital como al interior de la República.

**e) Brindar apoyo técnico en la salida y entrada de vehículos, mediante el formulario utilizado para el efecto.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los formularios de **SOLICITUD DE VEHICULO PARA COMISION ME-G-ITR-AD-NVC-F01 DEL MINISTERIO DE ECONOMIA.**

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos antes de salir a las diferentes comisiones.
- Se apoyó técnicamente en la revisión diaria de los vehículos al regreso de las comisiones.

**b) Brindar apoyo técnico en actividades de servicio, limpieza, mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que según recorrido y bitácoras correspondientes ya necesitan su servicio menor o mayor.
- Se apoyó técnicamente en el control de los vehículos que presentan desperfectos mecánicos y necesitan reparación.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de la papelería y entrega al departamento de adquisiciones para el pago de los servicios (menor y mayor) y reparaciones.

**c) Brindar apoyo técnico con contratistas, pilotos y personal de seguridad, en el uso adecuado del parqueo y ordenamiento de los vehículos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.**

- Se apoyó técnicamente en llevar un control y adecuado ordenamiento de los vehículos en el parqueo con los contratistas, personal de seguridad y pilotos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en cada vehículo sobre su kilometraje y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en mantener los vehículos con suficiente combustible antes de salir de comisión.
- Se apoyó técnicamente en tramitar el combustible para las diferentes comisiones que salen diariamente al perímetro de la Capital como al interior de la República.

**e) Brindar apoyo técnico en la salida y entrada de vehículos, mediante el formulario utilizado para el efecto.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los formularios de **SOLICITUD DE VEHICULO PARA COMISION ME-G-ITR-AD-NVC-F01 DEL MINISTERIO DE ECONOMIA.**

ALEXANDER  
BOANERGES  
AGUILAR REYES

Firmado digitalmente por  
ALEXANDER BOANERGES  
AGUILAR REYES  
Fecha: 2025.04.04 14:51:57  
-06'00'

---

**Alexander Boanerges Aguilar Reyes**

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09  
15:41:43 -06'00'

---

**Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones Departamento Administrativo**

KARINA  
DONIS

Firmado  
digitalmente por  
KARINA DONIS

Vo.Bo.

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Ana Carina Centeno Cabrera
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección

Mes y año del informe	abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-002-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del manual de procedimiento de Comunicación Permanente con el consumidor y usuario, manual de procedimiento de Archivo de Expediente de la Queja, hasta la publicación en el sistema Ariane del SGC. Así como la elaboración de propuesta de manual de procedimiento de Atención y Resolución de la Queja Sedes Departamentales y revisión del manual de puestos de la institución.
- B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, así como el plan de auditoría interna.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, (físicas) en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en el proceso de Atención y Resolución de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de auditoría extraordinaria 02-2025 a los procesos de atención y resolución de la queja y administrativo sancionatorio como seguimiento de las revisiones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015 y su informe respectivo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales para ver temas del Sistema de Gestión de Calidad para Sedes departamentales.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de reunión con el equipo auditor en la presentación del programa y plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad 01-2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega de convocatorias al equipo auditor para la auditoría interna del SGC 01-2025.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Ana Carina Centeno Cabrera
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección

Mes y año del informe	abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-002-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- ✓ Se apoyó profesionalmente en conjunto con el jefe de coordinación de sedes en la revisión de indicadores, matriz de riesgos y % de aportación a los objetivos de calidad, por la inclusión de sedes departamentales al SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de visita y levantado de diagnóstico de las sedes departamentales que se incluirán dentro del SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales y su personal, Unidad Financiera, Departamento Legal y Departamento Servicios al Consumidor en temas de resultados de Encuesta de Satisfacción electrónica por medio de QR. A través del Sistema DIACOENLINEAV2.
- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.
- D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la inducción al sistema de gestión de calidad a personal nuevo ingreso.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la inducción al sistema de encuestas de satisfacción audiencia y visita electrónicas a través del código QR. En el sistema DIACOENLINEAV2 al personal del departamento de Coordinación de Sedes.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**ANA CARINA  
CENTENO  
CABRERA** Firmado digitalmente  
por ANA CARINA  
CENTENO CABRERA  
Fecha: 2025.04.04  
13:36:12 -06'00'

Licenciada Ana Carina Centeno Cabrera.

**KARINA  
DONIS** Firmado digitalmente  
por KARINA  
DONIS

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANA CARINA CENTENO CABRERA		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-002-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero al mes de abril de 2025.**

**ENERO 2025.**

- A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la actualización y revisión de los Manuales de Procedimientos de Atención y Resolución de la Queja, Atención de Solicitudes de Soporte Técnico, Adquisiciones y Contrataciones, Retroalimentación de consumidores, Control de Documentos, Control de Registros, Manual del Sistema de Gestión de Calidad entre otros.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la logística de firmas así como la publicación de la documentación actualizada del sistema de gestión de calidad dentro del sistema ariane, pagina Web Institucional y su divulgación al personal.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la implementación de formatos de control y seguimiento para el proceso atención y resolución de la queja y otros.
- B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, así como el plan de auditoria interna.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración del plan y programa de auditoría interna para el año 2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en los procesos de Atención y Resolución de la Queja, Administrativo Sancionatorio y Verificación de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja a los jefes de proceso operativos.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reuniones con los jefes de procesos como seguimiento de las acciones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015.
- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANA CARINA CENTENO CABRERA		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-002-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-.

- ✓ Se apoyo profesionalmente en capacitar al personal del proceso Atención y Resolución de la Queja, administrativo sancionatorio, unidad financiera y sedes sobre el sistema de encuestas diacoenlineav2 y el uso de Qr. para el personal de los procesos que están dentro del SGC e inducción al personal de nuevo ingreso a la institución.
- ✓ Se apoyo profesionalmente en capacitar al personal de los procesos certificados dentro del Sistema de Gestión de calidad y evaluar al personal sobre la concientización del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la reunión y planificación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**FEBRERO 2025.**

A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.

- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión del Manual de Puestos, y manual de procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones, con su documentación respectiva.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la logística de firmas así como la publicación de la documentación actualizada del sistema de gestión de calidad dentro del sistema ariane, pagina Web Institucional y su divulgación al personal.

B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- , así como el plan de auditoria interna.

- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ANA CARINA CENTENO CABRERA</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-002-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en los procesos de Atención y Resolución de la Queja, Administrativo Sancionatorio y Verificación de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja a los jefes de proceso operativos.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar auditoria extraordinaria 01-2025 a los procesos de atención y resolución de la queja y administrativo sancionatorio como seguimiento de las revisiones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015 y su informe respectivo.

C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-  
 ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.

D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-.

- ✓ Se apoyo profesionalmente en la reprogramación de la capacitación al personal de los procesos certificados dentro del Sistema de Gestión de calidad y evaluar al personal sobre la concientización del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**MARZO 2025.**

A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.

- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del manual de procedimiento de Retroalimentación de consumidores.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la logística de firmas, así como la publicación de la documentación actualizada del sistema de gestión de calidad dentro del sistema ariane, página Web Institucional y su divulgación al personal.

B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- , así como el plan de auditoría interna.

- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ANA CARINA CENTENO CABRERA</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-002-029-2025</b>
------------------------------------	---------------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en el proceso de Atención y Resolución de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar auditoría extraordinaria 02-2025 a los procesos de atención y resolución de la queja y administrativo sancionatorio como seguimiento de las revisiones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015 y su informe respectivo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales para ver temas del Sistema de Gestión de Calidad para Sedes departamentales.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con el equipo de gestión de riesgos en la elaboración de informe de la reunión.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar el programa y plan de auditoría interna de gestión de calidad para el periodo 2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con el equipo auditor en la presentación del programa y plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en conjunto con el jefe de coordinación de sedes en la revisión de indicadores, matriz de riesgos y % de aportación a los objetivos de calidad, por la inclusión de sedes departamentales al SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración y revisión de la presentación de la revisión por la dirección.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la visita y levantado de diagnóstico de las sedes departamentales que se incluirán dentro del SGC.
- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.
- D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-.
- ✓ Se apoyo profesionalmente en la reprogramación de la capacitación al personal de los procesos certificados dentro del Sistema de Gestión de calidad y evaluar al personal sobre la concientización del sistema de gestión de calidad.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**ABRIL 2025.**

- A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del manual de procedimiento de Comunicación Permanente con el consumidor y usuario, manual de procedimiento de Archivo de Expediente de la Queja, hasta la publicación en el sistema Ariane del SGC. Así como la elaboración de propuesta de manual de procedimiento de Atención y Resolución de la Queja Sedes Departamentales y revisión del manual de puestos de la institución.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ANA CARINA CENTENO CABRERA</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-002-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

- B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- , así como el plan de auditoría interna.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, (físicas) en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en el proceso de Atención y Resolución de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de auditoria extraordinaria 02-2025 a los procesos de atención y resolución de la queja y administrativo sancionatorio como seguimiento de las revisiones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015 y su informe respectivo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales para ver temas del Sistema de Gestión de Calidad para Sedes departamentales.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de reunión con el equipo auditor en la presentación del programa y plan de auditoría interna del sistema de gestión de calidad 01-2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega de convocatorias al equipo auditor para la auditoria interna del SGC 01-2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en conjunto con el jefe de coordinación de sedes en la revisión de indicadores, matriz de riesgos y % de aportación a los objetivos de calidad, por la inclusión de sedes departamentales al SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de visita y levantado de diagnóstico de las sedes departamentales que se incluirán dentro del SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales y su personal, Unidad Financiera, Departamento Legal y Departamento Servicios al Consumidor en temas de resultados de Encuesta de Satisfacción electrónica por medio de QR. A través del Sistema DIACOENLINEAV2.
- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ANA CARINA CENTENO CABRERA</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-002-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02-01-2025	<b>al:</b>	30-04-2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

- D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la inducción al sistema de gestión de calidad a personal nuevo ingreso.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la inducción al sistema de encuestas de satisfacción audiencia y visita electrónicas a través del código QR. En el sistema DIACOENLINEAV2 al personal del departamento de Coordinación de Sedes.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**ANA CARINA CENTENO CABRERA** Firmado digitalmente por ANA CARINA CENTENO CABRERA  
Fecha: 2025.04.04 13:36:59 -06'00'

Licenciada Ana Carina Centeno Cabrera.

**KARINA DONIS** Firmado digitalmente por KARINA DONIS  
Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Financiero</b>

<b>Mes y año del Informe</b>	ABRIL DE 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-003-029-2025
------------------------------	---------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual**
  - Se Apoyó técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
  - Recepción y revisión de documentos para la liquidación de expediente por medio de pago por caja chica
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de informes relacionados a Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual
  
- b) Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
  - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de febrero
  
- c) Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de marzo
  
- d) Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de abril
  
- e) Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS  
Firmado digitalmente por ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS  
 Fecha: 2025.04.15 09:34:33 -06'00'

**Andrea Paola Carrillo Porras**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

CLAUDIA FABIOLA ESTEBAN LÓPEZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA FABIOLA ESTEBAN LÓPEZ

**Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Andrea Paola Carrillo Porras			
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Financiero			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-003-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual**
  - Se Apoyó técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
  - Recepción y revisión de documentos para la liquidación de expediente por medio de pago por caja chica
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de informes relacionados a Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual
- b) **Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de enero
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de diciembre
  - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
  - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de enero
  - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de enero
  - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de diciembre
- c) **Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de diciembre
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de diciembre
- d) **Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de enero
- e) **Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

**FEBRERO:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual**
  - Se Apoyó técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
  - Recepción y revisión de documentos para la liquidación de expediente por medio de pago por caja chica
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de informes relacionados a Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- b) **Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de febrero
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de enero
  - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
  - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de febrero
  - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de febrero
  - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de enero
- c) **Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de enero
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de enero
- d) **Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
- Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de febrero
- e) **Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

**MARZO:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual**
- Se Apoyo técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
  - Recepción y revisión de documentos para la liquidación de expediente por medio de pago por caja chica
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de informes relacionados a Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual
- b) **Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de febrero
  - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
  - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de febrero
- c) **Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de febrero
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de febrero
- d) **Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
- Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de marzo
- e) **Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual**
- Se Apoyó técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
  - Recepción y revisión de documentos para la liquidación de expediente por medio de pago por caja chica
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de informes relacionados a Tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual
- b) **Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
  - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de abril
  - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de febrero
- c) **Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de marzo
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de marzo
- d) **Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
- Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
  - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
  - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de abril
- e) **Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

ANDREA PAOLA  
CARRILLO  
PORRAS

Firmado digitalmente  
por ANDREA PAOLA  
CARRILLO PORRAS  
Fecha: 2025.04.15  
09:40:04 -06'00'

CLAUDIA  
FABIOLA  
ESTEBAN LÓPEZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA FABIOLA  
ESTEBAN LÓPEZ

**Andrea Paola Carrillo Porras**

**Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora**

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**
- Se apoyó técnicamente en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.
- b) **Brindar apoyo técnico en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.**
- Se apoyó técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negado por ningún motivo.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

**d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

**e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS**

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.

**f) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en el descargo de correos electrónicos de quejas ingresadas por Call Center correspondientes al Departamento de Servicios al Consumidor.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ANDREA  
SUCELY  
HERNÁNDEZ  
MORA

Firmado digitalmente por  
ANDREA SUCELY  
HERNÁNDEZ MORA  
Fecha: 2025.04.24  
16:11:24 +02'00'

**Andrea Sucely Hernández Mora**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:37:26 -06'00'

**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Andrea Sucely Hernández Mora		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-004-029-2025</b>
------------------------------------	------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**
  - Se apoyó técnicamente en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.
- b) **Brindar apoyo técnico en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negado por ningún motivo.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
- e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.

**f) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en el descargo de correos electrónicos de quejas ingresadas por Call Center correspondientes al Departamento de Servicios al Consumidor.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.

**b) Brindar apoyo técnico en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negado por ningún motivo.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
- e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.

**f) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en el descargo de correos electrónicos de quejas ingresadas por Call Center correspondientes al Departamento de Servicios al Consumidor.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.

**b) Brindar apoyo técnico en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negado por ningún motivo.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
- e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.

**f ) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en el descargo de correos electrónicos de quejas ingresadas por Call Center correspondientes al Departamento de Servicios al Consumidor.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Bancos y grupos financieros, Cooperativas de Ahorro y Crédito, y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como fraccionar, cuando corresponda, acta en la cual se hagan constar las actuaciones realizadas; asimismo, entregar copia del acta al Emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.

**b) Brindar apoyo técnico en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negada por ningún motivo.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo podrá ser prorrogado, a solicitud justificada, por diez (10) días más. Dicha información no podrá ser negado por ningún motivo.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
- e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que le sean requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; elaborar reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior, presentar informes de actividades de forma semanal y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

mensual, elaborar notificaciones y recopilación de información, cuando le sea requerido, participar en reuniones o grupos de trabajo, apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requieran.

**f ) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en el descargo de correos electrónicos de quejas ingresadas por Call Center correspondientes al Departamento de Servicios al Consumidor.

ANDREA SUCELY  
HERNÁNDEZ  
MORA

Firmado digitalmente  
por ANDREA SUCELY  
HERNÁNDEZ MORA  
Fecha: 2025.04.24  
16:11:58 +02'00'

---

**Andrea Sucely Hernández Mora**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:38:13 -06'00'

---

**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Numero de contrato	DIACO-106-005-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a proveedores y usuarios sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de material educativo- informativo para que la población conozca cual es el trabajo de DIACO y de esta manera orientarlos sembrando el hábito de hacer valer nuestros derechos y a su vez conocer nuestras obligaciones como consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente la recepción y seguimiento de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que se presente en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento correspondiente a las que quejas presentadas en la sede para que nuestros usuarios puedan obtener resultados favorables ya sea en la fase de mediación o conciliación.
- Se apoyó técnicamente en informar de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial, al call center o por la página web, a todas las personas que requieran la información.
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Numero de contrato	DIACO-106-005-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en los comercios del departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la ejecución de actividades varias solicitadas en DIACO central o bien en la sede de Chimaltenango.

## NFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Numero de contrato	DIACO-106-005-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente con la asistencia de ambas partes tanto proveedor como consumidor con el fin de informar sobre los procesos administrativos en general, eso de manera presencial, por medio de llamada telefónica o correo electrónico.

Angela  
Marleny Popol  
Velásquez  
Firmado digitalmente por  
Angela Marleny  
Popol Velásquez  
Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ  
Vo. Bo. Lcda. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>enero, febrero, marzo y abril</b></p> <p><b>ENERO</b></p> <p><b>a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en informar de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial, al call center o por la página web, a todas las personas que requieran la información.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.</li> </ul> <p><b>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriven.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica en los diferentes comercios del departamento.</li> </ul>
---

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>enero, febrero, marzo y abril</b></p> <p><b>ENERO</b></p> <p><b>c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en mercados y supermercados en el departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica en los diferentes comercios del departamento</li> </ul> <p><b>d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente con la asistencia de ambas partes tanto proveedor como consumidor con el fin de informar sobre los procesos administrativos en general, eso de manera presencial, por medio de llamada telefónica o correo electrónico.</li> </ul>
---

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
 POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
 ENERO-ABRIL 2025  
 Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ENERO**

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a proveedores o consumidores acerca de contratos de adhesión o bien notificaciones por quejas.
- Se apoyó técnicamente en las autorización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle el seguimiento a las quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas plasmadas en los libros de quejas en los comercios del departamento.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a proveedores y usuarios sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de material educativo- informativo para que la población conozca cual es el trabajo de DIACO y de esta manera orientarlos sembrando el habito de hacer valer nuestros derechos y a su vez conocer nuestras obligaciones como consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente la recepción y seguimiento de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que se presente en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento correspondiente a las que quejas presentadas en la sede para que nuestros usuarios puedan obtener resultados favorables ya sea en la fase de mediación o conciliación.
- Se apoyó técnicamente en informar de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial, al call center o por la página web, a todas las personas que requieran la información.
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en los comercios del departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la ejecución de actividades varias solicitadas en DIACO central o bien en la sede de Chimaltenango

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/02025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente con la asistencia de ambas partes tanto proveedor como consumidor con el fin de informar sobre los procesos administrativos en general, eso de manera presencial, por medio de llamada telefónica o correo electrónico.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a proveedores y usuarios sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de material educativo- informativo para que la población conozca cual es el trabajo de DIACO y de esta manera orientarlos sembrando el habito de hacer valer nuestros derechos y a su vez conocer nuestras obligaciones como consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyo técnicamente la recepción y seguimiento de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que se presente en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento correspondiente a las que quejas presentadas en la sede para que nuestros usuarios puedan obtener resultados favorables ya sea en la fase de mediación o conciliación.
- Se apoyó técnicamente en informar de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial, al call center o por la página web, a todas las personas que requieran la información.
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en los comercios del departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la ejecución de actividades varias solicitadas en DIACO central o bien en la sede de Chimaltenango.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente con la asistencia de ambas partes tanto proveedor como consumidor con el fin de informar sobre los procesos administrativos en general, eso de manera presencial, por medio de llamada telefónica o correo electrónico.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a proveedores y usuarios sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de material educativo- informativo para que la población conozca cual es el trabajo de DIACO y de esta manera orientarlos sembrando el habito de hacer valer nuestros derechos y a su vez conocer nuestras obligaciones como consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente la recepción y seguimiento de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que se presente en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento correspondiente a las que quejas presentadas en la sede para que nuestros usuarios puedan obtener resultados favorables ya sea en la fase de mediación o conciliación.
- Se apoyó técnicamente en informar de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial, al call center o por la página web, a todas las personas que requieran la información.
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en los comercios del departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la ejecución de actividades varias solicitadas en DIACO central o bien en la sede de Chimaltenango

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ANGELA MARLENY POPOL VELÁSQUEZ DE HIGUEROS	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-005-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente con la asistencia de ambas partes tanto proveedor como consumidor con el fin de informar sobre los procesos administrativos en general, eso de manera presencial, por medio de llamada telefónica o correo electrónico.

Angela Marleny Popol Velásquez Firmado digitalmente por Angela Marleny Popol Velásquez

Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Lcda. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.  
Directora

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>Anselmo Yovani Caal Quib</b>
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Departamento Legal</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento;**
- *Se apoyó técnicamente a realizar rutas de notificaciones.*
- B) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal;**
- *Se apoyó Técnicamente de la entrega de notificaciones de diversos expedientes.*
- C) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y Otras Instituciones;**
- *Se apoyó técnicamente a entregar documentos en las instituciones correspondientes*
- D) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal a los diferentes lugares asignados para efectuar notificaciones o cualquier otra diligencia;**
- *Se Apoyó Técnicamente transportar al personal del departamento Legal a realizar Notificaciones y otras diligencia.*
- E) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal:**
- *Se apoyó técnicamente en la actualización de datos del departamento Legal.*
- F) Otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios;**
- *Se apoyó técnicamente en el traslado de la autoridad Superior a diferentes instituciones públicas.*

**ANSELMO  
YOVANI  
CAAL QUIB**  
Firmado digitalmente por  
ANSELMO YOVANI  
CAAL QUIB  
Fecha: 2025.04.03  
07:02:46 -06'00'

Anselmo Yovani Caal Quib

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	<b>Anselmo Yovani Caal Quib</b>		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL**

**ENERO:**

**A) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento;**

- *Se apoyó técnicamente a realizar rutas de notificaciones.*

**B) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal;**

- *Se apoyó Técnicamente de la entrega de notificaciones de diversos expedientes.*

**C) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y Otras Instituciones;**

- *Se apoyó técnicamente a entregar documentos en las instituciones correspondientes*

**D) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal a los diferentes lugares asignados para efectuar notificaciones o cualquier otra diligencia;**

- *Se Apoyó Técnicamente transportar al personal del departamento Legal a realizar Notificaciones y otras diligencia.*

**E) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal:**

- *Se apoyó técnicamente en la actualización de datos del departamento Legal.*

**F) Otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios;**

- *Se apoyó técnicamente en el traslado de la autoridad Superior a diferentes instituciones públicas.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

- A) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento;**
- *Se apoyó técnicamente a realizar rutas de notificaciones.*
- B) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal;**
- *Se apoyó Técnicamente de la entrega de notificaciones de diversos expedientes.*
- C) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y Otras Instituciones;**
- *Se apoyó técnicamente a entregar documentos en las instituciones correspondientes*
- D) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal a los diferentes lugares asignados para efectuar notificaciones o cualquier otra diligencia;**
- *Se Apoyó Técnicamente transportar al personal del departamento Legal a realizar Notificaciones y otras diligencia.*
- E) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal:**
- *Se apoyó técnicamente en la actualización de datos del departamento Legal.*
- F) Otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios;**
- *Se apoyó técnicamente en el traslado de la autoridad Superior a diferentes instituciones públicas.*
  -

**MARZO:**

- A) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento;**
- *Se apoyó técnicamente a realizar rutas de notificaciones.*
- B) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal;**
- *Se apoyó Técnicamente de la entrega de notificaciones de diversos expedientes.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y Otras Instituciones;**

- *Se apoyó técnicamente a entregar documentos en las instituciones correspondientes*

**D) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal a los diferentes lugares asignados para efectuar notificaciones o cualquier otra diligencia;**

- *Se Apoyó Técnicamente transportar al personal del departamento Legal a realizar Notificaciones y otras diligencia.*

**E) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal:**

- *Se apoyó técnicamente en la actualización de datos del departamento Legal.*

**F) Otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios;**

- *Se apoyó técnicamente en el traslado de la autoridad Superior a diferentes instituciones públicas.*

**ABRIL:**

**A) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento;**

- *Se apoyó técnicamente a realizar rutas de notificaciones.*

**B) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal;**

- *Se apoyó Técnicamente de la entrega de notificaciones de diversos expedientes.*

**C) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y Otras Instituciones;**

- *Se apoyó técnicamente a entregar documentos en las instituciones correspondientes*

**D) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal a los diferentes lugares asignados para efectuar notificaciones o cualquier otra diligencia;**

- *Se Apoyó Técnicamente transportar al personal del departamento Legal a realizar Notificaciones y otras diligencia.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal:**

- *Se apoyó técnicamente en la actualización de datos del departamento Legal.*

**F) Otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios;**

- *Se apoyó técnicamente en el traslado de la autoridad Superior a diferentes instituciones públicas.*

**ANSELMO  
YOVANI  
CAAL QUIB** Firmado  
digitalmente por  
ANSELMO YOVANI  
CAAL QUIB  
Fecha: 2025.04.03  
07:03:38 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Anselmo Yovani Caal Quib

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	ANTONY NOE ALARCON ESCOBAR
Dependencia	106 / DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-007-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el análisis jurídico del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de la resolución final del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de las notificaciones del expediente
- B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;
- Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente.
- C. Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles;
- Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamientos de bienes inmuebles.
- D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.
- E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;
- Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal.
- F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.

ANTONY NOÉ  
ALARCÓN  
ESCOBAR /  
ABOGADO Y  
NOTARIO /  
Colegiado: 36292

Firmado digitalmente  
por ANTONY NOÉ  
ALARCÓN ESCOBAR /  
ABOGADO Y  
NOTARIO / Colegiado:  
36292  
Fecha: 2025.04.02  
12:48:06 -06'00'

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	ANTONY NOÉ ALARCÓN ESCOBAR		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-007-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL.**

**ENERO:**

- A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el análisis jurídico del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de la resolución final del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de las notificaciones del expediente
- B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;
  - Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente.
- C. Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles;
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamientos de bienes inmuebles.
- D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.
- E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;
  - Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal.
- F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

- A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el análisis jurídico del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de la resolución final del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de las notificaciones del expediente
- B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;
- Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente.
- C. Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles;
- Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamientos de bienes inmuebles.
- D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.
- E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;
- Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal.
- F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.

**MARZO:**

- A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en el análisis jurídico del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de la resolución final del expediente
  - Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de las notificaciones del expediente
- B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente.
- C. Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles;
- Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamientos de bienes inmuebles.
- D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.
- E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;
- Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal.
- F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.

**ABRIL:**

- A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.
- Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión del expediente
- Se brindó apoyo profesionalmente en el análisis jurídico del expediente
- Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de la resolución final del expediente
- Se brindó apoyo profesionalmente en la elaboración de las notificaciones del expediente
- B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;
- Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente.
- C. Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles;
- Se brindó apoyo profesionalmente en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamientos de bienes inmuebles.
- D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;
- Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.
- E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal.
- F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.

ANTONY NOÉ ALARCÓN ESCOBAR / ABOGADO Y NOTARIO / Colegiado: 36292  
Firmado digitalmente por ANTONY NOÉ ALARCÓN ESCOBAR / ABOGADO Y NOTARIO / Colegiado: 36292  
Fecha: 2025.04.02 12:48:51 -06'00'

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Aulio René Recinos Castañeda		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Financiero		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-009-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.**

- Se Apoyó técnicamente en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.

**b) Brindar apoyo técnico en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.**

- Se Apoyó técnicamente en la en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos del mes de marzo y se gestionó la documentación de respaldo.

**c) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Exel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante cada mes del ejercicio fiscal.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de marzo de 2025.

**d) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración de las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de marzo de 2025, en libro de Bancos de la institución.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Aulio René Recinos Castañeda		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Financiero		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-009-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

***e) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración y envío de las retenciones de IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.***

- Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de marzo de 2025.

**AULIO RENÉ  
RECINOS  
CASTAÑEDA**  
Firmado digitalmente  
por AULIO RENÉ  
RECINOS CASTAÑEDA  
Fecha: 2025.04.22  
10:26:30 -06'00'

**Aulio René Recinos Castañeda**

**CLAUDIA  
FABIOLA  
ESTEBAN LÓPEZ**  
Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
FABIOLA ESTEBAN  
LÓPEZ

**Licenciada Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Aulio René Recinos Castañeda		
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Financiero		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-009-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden al mes de **ENERO A ABRIL DE 2025**

**ENERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.**
  - Se Apoyó técnicamente en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.
- b) **Brindar apoyo técnico en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.**
  - Se Apoyó técnicamente en la en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos del mes de enero y se gestionó la documentación de respaldo.
- c) **Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Exel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante cada mes del ejercicio fiscal.**
  - Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de diciembre de 2024.
- d) **Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración de las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.**
  - Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de diciembre 2024, en libro de Bancos de la institución.
- e) **Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración y envió de las retenciones de IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.**
  - Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de diciembre de 2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

*f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.*

- Se Apoyó técnicamente del 14 al 27 de enero al Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor para la autorización de libros de quejas.

## **FEBRERO**

*a) Brindar apoyo técnico en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.*

- Se Apoyó técnicamente en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.

*b) Brindar apoyo técnico en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.*

- Se Apoyó técnicamente en la en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos del mes de enero y se gestionó la documentación de respaldo.

*c) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Exel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante cada mes del ejercicio fiscal.*

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de enero de 2025.

*d) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración de las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.*

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de enero de 2025, en libro de Bancos de la institución.

*e) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración y envió de las retenciones de IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.*

- Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de enero de 2025.

## **MARZO**

*a) Brindar apoyo técnico en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.*

- Se Apoyó técnicamente en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**b) Brindar apoyo técnico en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.**

- Se Apoyó técnicamente en la en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos del mes de febrero y se gestionó la documentación de respaldo.

**c) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Exel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante cada mes del ejercicio fiscal.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de febrero de 2025.

**d) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración de las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de febrero de 2025, en libro de Bancos de la institución.

**e) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración y envió de las retenciones de IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.**

- Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de febrero de 2025.

## **ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.**

- Se Apoyó técnicamente en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.

**b) Brindar apoyo técnico en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.**

- Se Apoyó técnicamente en la en la generación, registro y solicitud de CUR de ingresos del mes de marzo y se gestionó la documentación de respaldo.

**c) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Exel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la Institución durante cada mes del ejercicio fiscal.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de marzo de 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración de las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la Institución, constituidas en los diferentes bancos del sistema.**

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de marzo de 2025, en libro de Bancos de la institución.

**e) Brindar apoyo técnico al Contador General de DIACO, en la elaboración y envío de las retenciones de IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.**

- Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de marzo de 2025.

**AULIO RENÉ  
RECINOS  
CASTAÑEDA  
A**

Firmado digitalmente por  
AULIO RENÉ  
RECINOS  
CASTAÑEDA  
Fecha: 2025.04.22  
10:25:40 -06'00'

Aulio René Recinos Castañeda

**CLAUDIA  
FABIOLA  
ESTEBAN LÓPEZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA FABIOLA  
ESTEBAN LÓPEZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

<b>Nombre completo del contratista</b>	BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

<b>Mes y año de informe:</b>	ABRIL 2025	<b>Número de Contrato:</b>	DIACO-106-010-029-2025
------------------------------	------------	----------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 DE ABRIL DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la organización y desarrollo de charlas educativas dirigidas a centros educativos del municipio de Jalapa con el objeto de informarles y brindarles educación sobre los derechos y obligaciones del consumidores, usuarios y proveedores.
  - Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores dirigidos a establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa
  - Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en documentar quejas que sean planteadas en DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de mediación.
  - Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de conciliación.
  - Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.
- b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en verificación de exhibición de precios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en verificaciones de productos de temporada de Semana Santa en los mercados municipales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en verificaciones de productos de temporada de Semana Santa en los diferentes supermercados del departamento de Jalapa
  - Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de etiquetado de productos en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de publicidad engañosa que pudiesen inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en verificaciones de combustible en las diferentes gasolineras del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en verificaciones de gas propano en los diferentes expendios del departamento de Jalapa
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.
  - Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.

**BESSIE PAOLA  
MARTÍNEZ RECINOS**

Firmado digitalmente por BESSIE  
PAOLA MARTÍNEZ RECINOS  
Fecha: 2025.04.01 08:58:54  
-06'00'

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

**CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLÓN 029  
Enero a abril de 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECIOS		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30 de abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-010-029-2025
-----------------------------	---------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes:**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: enero, febrero, marzo y abril de 2025	
<b>ENERO 2025</b>	<p><b>a. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente por velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa</li> </ul> <p><b>b. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en promover procedimientos ágiles y conciliadores entre consumidores, usuarios y proveedores.</li> <li>• Se apoyo profesionalmente en asesorar a consumidores y usuarios sobre los tramites que desean hacer ante esta Dirección.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y trámite de quejas, libros de quejas y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>c. Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la elaboración de la planificación anual de actividades de la sede departamental de Jalapa para lo cual se elaboró el cronograma de acciones a implementar y la programación mensual de acuerdo con cada línea de trabajo.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa</li> </ul> <p><b>d. Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.</li> </ul> <p><b>e. Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de precios en las diferentes librerías del municipio de Jalapa.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLÓN 029  
Enero a abril de 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30 de abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-010-029-2025
-----------------------------	---------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes:**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: enero, febrero, marzo y abril de 2025	
<b>FEBRERO 2025</b>	
<p><b>a. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la organización y desarrollo de charlas educativas dirigidas a centros educativos y universidades del municipio de Jalapa con el objeto de informarles y brindarles educación sobre los derechos y obligaciones del consumidores, usuarios y proveedores, tanto de forma presencial como virtual.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores dirigidos a establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en documentar quejas que sean planteadas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de mediación.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de conciliación.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>b. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificación de exhibición de precios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de etiquetado de productos en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de publicidad engañosa que pudiesen inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de los productos que se comercializan en las diferentes librerías del municipio de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de combustible en las diferentes gasolineras del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de gas propano en los diferentes expendios del departamento de Jalapa</li> </ul> <p><b>c. Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>d. Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.</li> </ul>	

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLÓN 029  
Enero a abril de 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30 de abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-010-029-2025
-----------------------------	---------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes:**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: enero, febrero, marzo y abril de 2025	
<b>MARZO 2025</b>	
<p><b>a. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la organización y desarrollo de charlas educativas dirigidas a centros educativos del municipio de Jalapa con el objeto de informarles y brindarles educación sobre los derechos y obligaciones del consumidores, usuarios y proveedores.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores dirigidos a establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en documentar quejas que sean planteadas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de mediación.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de conciliación.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>b. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificación de exhibición de precios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de etiquetado de productos en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de publicidad engañosa que pudiesen inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de combustible en las diferentes gasolineras del departamento de Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en verificaciones de gas propano en los diferentes expendios del departamento de Jalapa</li> </ul> <p><b>c. Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>d. Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.</li> </ul>	

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLÓN 029  
Enero a abril de 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30 de abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-010-029-2025
-----------------------------	---------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes:**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: enero, febrero, marzo y abril de 2025
<p><b>ABRIL 2025</b></p> <p><b>a. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó profesionalmente en la organización y desarrollo de charlas educativas dirigidas a centros educativos del municipio de Jalapa con el objeto de informarles y brindarles educación sobre los derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores dirigidos a establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en documentar quejas que sean planteadas en DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de mediación.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas presentadas en sede DIACO Jalapa a través de conciliación.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>b. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas derivan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificación de exhibición de precios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones de productos de temporada de Semana Santa en los mercados municipales del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones de productos de temporada de Semana Santa en los diferentes supermercados del departamento de Jalapa</li> <li>Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de etiquetado de productos en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de publicidad engañosa que pudiesen inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones de combustible en las diferentes gasolineras del departamento de Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en verificaciones de gas propano en los diferentes expendios del departamento de Jalapa</li> </ul> <p><b>c. Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.</li> </ul> <p><b>d. Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.</li> <li>Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.</li> </ul>

BESSIE PAOLA  
MARTÍNEZ RECINOS

Firmado digitalmente por BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS  
Fecha: 2025.04.01 08:59:25 -06'00'

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	BRENDA DEYDANIA CERON ORDÓÑEZ
Dependencia	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor

Mes y Año del Contrato	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-011-029-2025
------------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Brindar apoyo profesional a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

Se apoyó profesionalmente enviado información por medio de Oficios de Promoción de **forma física de y por correo electrónico de los** módulos de capacitación a los siguientes Centros Educativos, Universidad y empresas proveedoras de servicios.

- Colegio Universidad del Valle de Guatemala., Vista Hermosa III zona 15.
- Colegio Altamira, zona 10.
- Colegio Mixto Emaús, zona 12 Colonia la Reformita.
- Centro Educativo Liceo Canadiense., zona 12 la Reformita.
- Centro Educativo Liceo Canadiense, Avenida Petapa, zona 12.
- Asociación Pro-Mujer.
- Laboratorios Tecniscán.
- Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar,
- Accounting Soluciones.

- b) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito

- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, y facilitación de la **capacitación virtual** al personal de la Dirección de Recursos **Humanos del Ministerio de Educación**, con el Módulo **Educación Financiera y Uso Correcto del Libro de Quejas**.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, y facilitación de la **capacitación Presencial** al personal de la **Asociación Pro-Mujer**.
- Se apoyó profesionalmente en la facilitación de **capacitación virtual** al personal de **Tecniscán** con el **Módulo Uso Correcto del Libro de Quejas**.
- Se apoyó profesionalmente en la facilitación de **capacitación presencial** a **estudiantes de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, con el módulo Derechos de los Consumidores**.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de Sn José Pínula.

- c) Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de una presentación en Powerpoint del módulo Uso Correcto de la Tarjeta de Crédito, para incorporarlo en los módulos de capacitación que el Departamento de Promoción promueve y facilita.
- d) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de abril 2025.
- e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de visitas de Promoción de las capacitaciones en Centros Comerciales ubicados en el municipio de Mixco.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de abril, del Departamento (POA 2025).
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.

BRENDA  
DEYDANIA  
CERÓN ORDOÑEZ

Firmado  
digitalmente por  
BRENDA DEYDANIA  
CERÓN ORDOÑEZ

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

MAURO  
ANTONIO  
CABRERA WUG

Firmado  
digitalmente por  
MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		BRENDA DEYDANIA CERON ORDOÑEZ	
<b>Dependencia</b>		Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 /04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-011-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

- a) Brindar apoyo profesional a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

Se apoyó profesionalmente enviado información por correo electrónico y realizando visitas de promoción de los módulos de capacitación en:

- Administración de Centro Comercial Bosques de San Nicolas
- Administración de Centro Comercial Arboreto
- Administración de Centro Comercial Naranja mall
- Administración Pasaje Naranja
- Administración Plaza Kalú

- b) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito.

- Se apoyó profesionalmente en reuniones de trabajo para realizar alianzas estratégicas, para la coordinación de capacitaciones con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, y con las Direcciones Municipales de la Mujer de San José Pinula, Mixco, Ciudad de Guatemala y Amatitlán.

- c) Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.

- Se apoyó profesionalmente en el análisis y creación de módulos de capacitación para el 2025 y materiales educativos y de promoción.

- d) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de programa de capacitaciones del mes de enero 2025-
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del Plan Estratégico Anual de actividades del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del Plan Anual de Compras 2025.-PAC 2025-, del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.

e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de enero del Departamento (POA 2025)
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.
- Se apoyó profesionalmente en la distribución de materiales educativos y de promoción (calendarios y planificadores) con todo el personal de la Dirección y dependencias del Ministro de Economía).

**FEBRERO**

a) Brindar apoyo profesional a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

Se apoyó profesionalmente enviado información por correo electrónico y realizando visitas de promoción de los módulos de capacitación en:

- Recursos Humanos de Cofiño Stahl
  - Administración de C.C. Century Plaza, zona 13
  - Administración de C.C. Plaza Santa Amelia, zona 16
  - Administración de C.C. Oakland Mall de zona 10.
  - Administración de C.C. Portales. Zona 18.
  - Administración de C.C. Centra Norte, Zona 17
- b) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, al personal de la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación con el tema "Uso Adecuado de las Tarjetas de Crédito".
  - Se apoyo profesionalmente en la logística de las capacitaciones facilitadas al personal de Cofiño Stahl.
  - Se apoyó profesionalmente en la logística para facilitar capacitación de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y el Uso Correcto de la Tarjeta de Crédito, con personal de la municipalidad de Senahú de Cobán Alta Verapaz y los COCODES.
- c) Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.

- Se apoyó profesionalmente en concretar la Alianza Estratégica con la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación, para capacitar a las Direcciones Departamentales de Educación para el presente año

d) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de programa de capacitaciones del mes de febrero 2025.
- Se apoyó en las solicitudes de los requerimientos de diferentes materiales educativos y de promoción del Departamento que se encuentran programada en el Plan Anual de Compras -PAC-, del ejercicio fiscal 2025.

e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de febrero del Departamento (POA 2025)
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de la participación de la DIACO en evento “Estrategias para garantizar la Transparencia y Protección del Consumidor, organizado por la Cámara Guatemalteca de la Propiedad Intelectual- CAMPI, distribuyendo materiales educativos y de promoción de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y otros materiales relacionados con la Protección del Consumidor.
- Se apoyó profesionalmente en realizar la proyección de las comisiones del Departamento al interior, durante el primer cuatrimestre del presente año.

**MARZO**

a) Brindar apoyo profesional a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

Se apoyó profesionalmente enviado información por medio de Oficios de Promoción de forma física de los módulos de capacitación a los siguientes Centros Educativos:

- Colegio Santa Mónica ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Escuela Municipal de Música, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Colegio Liceo Canadiense Centro, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Instituto Educativo Asistencia Emiliani, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Colegio Mixto Bilingüe Nuevo Amanecer, ubicado en zona 2 Ciudad Nueva,
- Centro de Aprendizaje Integral, ubicado en zona 2, Ciudad Nueva,
- Liceo Adventista Guatemalteco, ubicado en zona 2 ciudad capital.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Escuela Profesional San Vicente Paúl, ubicada en zona 5, ciudad Capital
  - Liceo Ciencias Técnicas, ubicado en zona 6 ciudad capital.
  - Colegio The Orchard Caré la Paz, ubicado en zona 13 ciudad capital.
  - Liceo Cristiano Elohim, ubicado en zona 13, ciudad capital.
  - Colegio Austriaco Guatemalteco, ubicado en zona 16 ciudad capital.
  - Colegio Viena, Guatemalteco., ubicado en zona 16 ciudad capital.
  - Colegio Guatemalteco Bilingüe, ubicado en zona 16 ciudad capital.
- b) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, al personal del Departamento Legal de ANACAFÉ.
  - Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación a grupos de mujeres de Ciudad Quetzal y San Juan Sacatepéquez.
  - Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación mujeres convocadas por la Dirección Municipal de Mixco en el marco del Día Internacional de la Mujer.
  - Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación mujeres convocadas por la Dirección Municipal de San José Pinula, en el marco del Día Internacional de la Mujer. Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
  - Se apoyó profesionalmente en concretar alianzas estratégicas con las, Oficinas Municipales de la Mujer de los municipios de Mixco, San Juan Sacatepéquez y San José Pinula, para seguir capacitando a grupos de mujeres emprendedoras que atienden con sus programas.
- c) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de marzo 2025.
  - Se apoyó profesionalmente en diferentes requerimientos del Foro de Educación Financiera en los Créditos de Consumo”, en el marco de la conmemoración del “Día Mundial de los Derechos de los Consumidores” realizado el día 13 de marzo del año en curso.
- d) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de marzo, del Departamento (POA 2025).
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.
  - Se apoyó profesionalmente en la logística, montaje de stand informativo y se brindó información de DIACO a los

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

participantes en evento realizado por motivo de la conmemoración del “Día mundial de los Derechos de los Consumidores” el día 13 de marzo del año en curso.

- Se apoyó profesionalmente en evento, denominado 13ª **Semana Mundial del Dinero**” (Global Money Week), organizado por el Banco de Guatemala, del 17 al 21 de marzo del presente año.

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo profesional a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.

Se apoyó profesionalmente enviado información por medio de Oficios de Promoción de **forma física y por correo eléctrico de los** módulos de capacitación a los siguientes Centros Educativos, Universidad y empresas proveedoras de servicios.

- Colegio Universidad del Valle de Guatemala., Vista Hermosa III zona 15.
  - Colegio Altamira, zona 10.
  - Colegio Mixto Emaús, zona 12 Colonia la Reformita.
  - Centro Educativo Liceo Canadiense., zona 12 la Reformita.
  - Centro Educativo Liceo Canadiense, Avenida Petapa, zona 12.
  - Asociación Pro-Mujer.
  - Laboratorios Tecniscán.
  - Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar,
  - Accounting Soluciones.
- b) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, y facilitación de la **capacitación virtual** al personal de la Dirección de Recursos **Humanos del Ministerio de Educación**, con el Módulo **Educación Financiera y Uso Correcto del Libro de Quejas**.
  - Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, y facilitación de la **capacitación Presencial** al personal de la **Asociación Pro-Mujer**.
  - Se apoyó profesionalmente en la facilitación de **capacitación virtual** al personal de **Tecniscan** con el **Módulo Uso Correcto del Libro de Quejas**.
  - Se apoyó profesionalmente en la facilitación de **capacitación presencial** a **estudiantes de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, con el módulo Derechos de los Consumidores**.
  - Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación al personal de la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de Sn José Pínula.
- c) Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de una presentación en Powerpoint del módulo Uso Correcto de la Tarjeta de Crédito, para incorporarlo en los módulos de capacitación que el Departamento de Promoción promueve y facilita.
- d) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de abril 2025.
- e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de visitas de Promoción de las capacitaciones en Centros Comerciales ubicados en el municipio de Mixco.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de abril, del Departamento (POA 2025).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.

BRENDA  
DEYDANIA CERÓN  
ORDOÑEZ

Firmado  
digitalmente por  
BRENDA DEYDANIA  
CERÓN ORDOÑEZ

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

Firmado digitalmente  
por MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a los consumidores sobre los medios que pone a su disposición la Institución para la recepción de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas y su registro en el sistema.
- Se apoyó técnicamente informando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente realizando actividades de promoción sobre los derechos y obligaciones de los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para la autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas, actualización de libro de quejas y contratos de adhesión.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en la realización de monitoreo de gas propano y combustibles.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios del Departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en verificación de Centros Educativos Privados en el Departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la realización de monitoreos de Canasta Básica Alimentaria -CBA-

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y Financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en informar los ingresos de la sede de forma detallada.
  - Se apoyó técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas, actualización del libro de quejas y Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en reportar el POA correspondiente al mes de abril de 2025.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior.
  - Se apoyo técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones y citaciones.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que lo requirieron, informando de forma detallada la manera para interponer una queja de manera presencial, call center o por la página web.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información vía telefónica a proveedores sobre los requisitos para los distintos tramites tales como autorización de libros de queja y contratos de adhesión recibiendo los expedientes en las oficinas de la Sede de Sololá.

BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ  
Firmado digitalmente por  
BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ  
Fecha: 2025.04.01 16:19:54 -06'00'

**Brenda Marisol Ixcayá López**

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
Jefe de Departamento de coordinación de sedes

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Vo. Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ			
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-012-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO.**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 006-2003.
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a los consumidores sobre los medios que pone a su disposición la Institución para la recepción de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas y su registro en el sistema.
- Se apoyó técnicamente Informando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones para que estos no sean violados.
- Se apoyó técnicamente con soluciones e inicio del procedimiento administrativo de las quejas presentadas por los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en el planteamiento de fórmulas ecuanímes con el fin de lograr conciliaciones entre consumidores y proveedores en conflicto.
- Se apoyó técnicamente fijando los plazos de acuerdo con los procedimientos establecidos, evacuando audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores en conflicto.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá,
- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en actividades de promoción, divulgación, supervisión y coordinación.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente con atención personalizada a proveedores del departamento de Sololá, en oficinas de la Sede de Sololá.
- Se apoyó técnicamente con verificaciones de tenencia de libro de quejas en departamento de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ</b>			
<b>Dependencia</b>		<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá</b>			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-012-029-2025</b>		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b>	<b>30 DE ABRIL DE 2025</b>	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para la autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas, actualización de libro de quejas y contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.

**FEBRERO.**

**a) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y Financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en informar los ingresos de la sede de forma detallada.
- Se apoyó técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas, actualización del libro de quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en reportar el POA correspondiente al mes de febrero de 2025.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior.
- Se apoyo técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones y citaciones.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que lo requirieron, informando de forma detallada la manera para interponer una queja de manera presencial, call center o por la página web.
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información vía telefónica a proveedores sobre los requisitos para los distintos tramites tales como autorización de libros de queja y contratos de adhesión recibiendo los expedientes en las oficinas de la Sede de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ			
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2024	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-012-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**MARZO.**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.
- Se apoyo técnicamente en la realización de monitoreo de gas propano y combustibles.

**b) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y Financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en informar los ingresos de la sede de forma detallada.
- Se apoyó técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas, actualización del libro de quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en reportar el POA correspondiente al mes de marzo de 2025.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior.
- Se apoyo técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones y citaciones.

**ABRIL.**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a los consumidores sobre los medios que pone a su disposición la Institución para la recepción de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas y su registro en el sistema.
- Se apoyó técnicamente informando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente realizando actividades de promoción sobre los derechos y obligaciones de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2024	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-012-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden <b>a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.</b></p> <p>obligaciones de los proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para la autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas, actualización de libro de quejas y contratos de adhesión.</li> <li><b>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.</b></li> <li>• Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la realización de monitoreo de gas propano y combustibles.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios del Departamento de Sololá.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación de Centros Educativos Privados en el Departamento de Sololá.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la realización de monitoreos de Canasta Básica Alimentaria -CBA-</li> </ul>
--

BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ  
Firmado digitalmente por BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ  
 Fecha: 2025.04.01 16:20:23 -06'00'

Brenda Marisol Ixcayá López

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Departamento de coordinación de sedes**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
 Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-013-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-013-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

- Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones del departamento, así como relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

**BYRON  
DANILO  
ORTIZ DÍAZ**

Firmado digitalmente por BYRON  
DANILO ORTIZ DÍAZ  
Fecha: 2025.04.23 11:22:29 -06'00'

\_\_\_\_\_  
**LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
A DIAZ**

Firmado  
digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24  
08:05:02 -06'00'

\_\_\_\_\_  
**Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz**  
Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-013-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025.**

**ENERO**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

- Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones del departamento, así como relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

## **FEBRERO**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

• Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

• Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

• Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

• Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

• Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

• Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones del departamento, así como relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **MARZO**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

• Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

• Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

- Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones del departamento, así como relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **ABRIL**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**f) "Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios".**

• Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones del departamento, así como relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

BYRON  
DANILO  
ORTIZ DÍAZ

Firmado digitalmente  
por BYRON DANILO  
ORTIZ DÍAZ  
Fecha: 2025.04.23  
11:23:47 -06'00'

---

**LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora**

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24  
08:06:41 -06'00'

---

**Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe interino del Departamento de Servicios al Consumidor**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	BYRON LEOPOLDO SAGASTUME HERNANDEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / DIRECCIÓN		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-014-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.

- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento al PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL –PEI-, PLAN OPERATIVO MULTIANUAL –POM-, 2025-2030 y PLAN OPERATIVO ANUAL –POA- 2025.
- Se brindó apoyo profesional en las metas y líneas de trabajo que desarrollan los Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de la Unidad de Protección de Servicios Financieros Multianual de 2025 – 2030.

b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.

- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en abril 2025.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito a publicar.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito a publicar.
- Se brindó apoyo profesional en la reunión de trabajo con la Procuraduría de los Derechos Humanos.

- Se brindó apoyo profesional en la reunión de trabajo con la Organización Mundial de Comercio Electrónico.
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento y revisión de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-01-2024.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento y revisión de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito y de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de la Exposición de Motivos de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes técnico concluyente derivado de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y técnico derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes jurídico y financiero.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la auditoria de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

- Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
- Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
- Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los memoriales de denuncia al Ministerio Público.
- Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de la información estadística solicitado por la Dirección relativo a la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de proyecto de solicitud para la verificación de los contratos y estados de cuenta derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la preparación de la información para el Plan Operativo Anual, derivado de las actividades realizadas por la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficio al Instituto Nacional de Cooperativas INACOP, solicitando la certificación de las cooperativas de ahorro y crédito emisores de tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficios a los emisores de tarjetas de crédito solicitando los contratos y estados de cuenta readecuados conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficio a la Superintendencia de Bancos sobre el cumplimiento de los estándares internacionales de tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los informes mensuales y estadísticas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.

- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).

e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.

- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo derivado de la feria anual de educación financiera.

f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
- Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.



BYRON LEOPOLDO  
SAGASTUME  
HERNANDEZ  
2025.04.01 18:59:38  
-06'00'

**Byron Leopoldo Sagastume Hernández**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>BYRON LEOPOLDO SAGASTUME HERNÁNDEZ</b>			
<b>Dependencia</b>		<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección</b>			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-014-029-2025</b>		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b>	<b>30 DE ABRIL DE 2025</b>	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO 2025**

- a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de Plan Operativo Anual de 2025, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  
- b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en enero 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la curricula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
  
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-01-2024, en lo que respecta a la entrega de la información de las tasas de interés de forma mensual.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
  - Se brindó apoyo profesional en las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración y adecuación de la Exposición de Motivos de las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la auditoría de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración del memorial de denuncia al Ministerio Público.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).
- e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el oficio dirigido a la Superintendencia de Bancos para establecer si el Banco Azteca es emisor de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión del diseño del libro de quejas, elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, para incorporar lo relativo a la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los oficios dirigidos a la Dirección Financiera y al Vice despacho del Ministerio de Economía, relativo a solicitar la aprobación y creación de cuatro plazas 011 "Personal Permanente", para nombrar a dicho personal en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión del calendario elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, a efecto de incorporar en el mismo, los derechos de tarjetahabiente, establecidos en la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindó apoyo profesional en la adecuación de la tipología de los cuadros estadísticos sobre las quejas recibidas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, así como en el informe de UPSF de septiembre a diciembre de 2024.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del informe de todos los expedientes de quejas a cargo de la UPSF, estableciendo el estatus del mismo y el profesional responsable de su gestión.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con bancos emisores de tarjetas de crédito, derivado de la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito por parte de la DIACO.

**FEBRERO 2025**

- a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de Plan Operativo Anual de 2025, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en las metas y líneas de trabajo que desarrollan los Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en febrero 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-01-2024.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de la Exposición de Motivos de las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la auditoría de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los memoriales de denuncia al Ministerio Público.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).
- e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el oficio dirigido a la Superintendencia de Bancos para establecer si el Banco Azteca es emisor de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la reunión de trabajo con la Coordinadora de Víctimas de Estafas Bancarias.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión y seguimiento del diseño del libro de quejas, elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, para incorporar lo relativo a la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión y seguimiento de los oficios dirigidos a la Dirección Financiera y al Vice despacho del Ministerio de Economía, relativo a solicitar la aprobación y creación de cuatro plazas 011 “Personal Permanente”, para nombrar a dicho personal en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión y seguimiento del calendario elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, a efecto de incorporar en el mismo, los derechos de tarjetahabiente, establecidos en la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración del informe de todos los expedientes de quejas a cargo de la UPSF, estableciendo el estatus de este y el profesional responsable de su gestión.

**MARZO 2025**

- a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento al PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL –PEI-, PLAN OPERATIVO MULTIANUAL –POM-, 2025-2030 y PLAN OPERATIVO ANUAL –POA- 2025.
- Se brindó apoyo profesional en las metas y líneas de trabajo que desarrollan los Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en marzo 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito a publicar.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito a publicar.
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-01-2024.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito y de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de la Exposición de Motivos de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes técnico concluyente derivado de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y técnico derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes jurídico y financiero.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la auditoria de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los memoriales de denuncia al Ministerio Público.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de la información estadística solicitado por la Dirección relativo a la

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Unidad de Protección de Servicios Financieros.

- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de proyecto de solicitud para la verificación de los contratos y estados de cuenta derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de la información para el Plan Operativo Anual, derivado de las actividades realizadas por la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).
- e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo derivado de la feria anual de educación financiera.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
  - Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.

**ABRIL 2025**

- a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento al PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL -PEI-, PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM-, 2025-2030 y PLAN OPERATIVO ANUAL -POA- 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en las metas y líneas de trabajo que desarrollan los Departamentos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de la Unidad de Protección de Servicios Financieros Multianual de 2025 – 2030.
- b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en abril 2025.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

tarjetas de crédito a publicar.

- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito a publicar.
  - Se brindó apoyo profesional en la reunión de trabajo con la Procuraduría de los Derechos Humanos.
  - Se brindó apoyo profesional en la reunión de trabajo con la Organización Mundial de Comercio Electrónico.
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en el seguimiento y revisión de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-01-2024.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento y revisión de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito y de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de la Exposición de Motivos de las Reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes técnico concluyente derivado de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y técnico derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los dictámenes jurídico y financiero.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la auditoría de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
  - Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en el seguimiento de los memoriales de denuncia al Ministerio Público.
  - Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de la información estadística solicitado por la Dirección relativo a la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de proyecto de solicitud para la verificación de los contratos y estados de cuenta derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de la información para el Plan Operativo Anual, derivado de las actividades realizadas por la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficio al Instituto Nacional de Cooperativas INACOP, solicitando la certificación de las cooperativas de ahorro y crédito emisores de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficios a los emisores de tarjetas de crédito solicitando los contratos y estados de cuenta readecuados conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de oficio a la Superintendencia de Bancos sobre el cumplimiento de los estándares internacionales de tarjetas de crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los informes mensuales y estadísticas de la Unidad de Protección de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Servicios Financieros.

- d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).
- e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo derivado de la feria anual de educación financiera.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
  - Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.



BYRON LEOPOLDO  
SAGASTUME  
HERNANDEZ  
2025.04.01 19:00:09  
-06'00'

BYRON LEOPOLDO SAGASTUME HERNÁNDEZ

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Byron Rubén Robles Robles
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán</b>

Mes y año del Informe	<b>Abril de 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-015-029-2025</b>
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia brindando información de consultas de los derechos y obligaciones a los consumidores en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla de los derechos y obligaciones a centros educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan**

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los mercados, en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tiendas, en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de gas propano, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en ferreterías en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en ferreterías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en ferreterías, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de temporada por Semana Santa de: verduras, pescado seco, garbanzo, huevos, maqueta de rapadura y camarón en mercados, en el departamento de Totonicapán.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Byron Rubén Robles Robles
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de temporada por Semana Santa de: verduras, pescado seco, garbanzo, huevos, maqueta de rapadura y camarón en supermercados, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados y supermercados por temporada de Semana Santa en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de los productos en venta de electrodomésticos para verificar que no existiera publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero de acuerdo con el artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envío de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención de consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Totonicapán.

Byron Rubén Robles Robles  
Firmado digitalmente por  
Byron Rubén Robles Robles  
Fecha: 2025.04.22 13:35:27  
-06'00'

Byron Rubén Robles Robles

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Byron Rubén Robles Robles</b>		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Totonicapán		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-015-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 DE ABRIL DE 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia brindando información de consultas de los derechos y obligaciones a los consumidores en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán. –
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla de los derechos y obligaciones a centros educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven**

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los supermercados, del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en panaderías y tortillerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles y gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envío de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención de consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Totonicapán.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en librerías en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en librerías en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en librerías, en el departamento de Totonicapán.

**FEBRERO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia brindando información de consultas de los derechos y obligaciones a los consumidores en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla de los derechos y obligaciones a centros educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven**

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los mercados, del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tiendas de barrio en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de granos básicos en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas de barrio y granos básicos en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de gas propano, en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en el municipio y departamento de Totonicapán. –
- Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el departamento de Totonicapán.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envió de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención de consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Totonicapán.

**MARZO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia brindando información de consultas de los derechos y obligaciones a los consumidores en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla de los derechos y obligaciones a centros educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan**

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los supermercados, en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en panaderías y tortillerías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en el municipio y departamento de Totonicapán. –
  - Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en librerías en el municipio de San Andrés Xecul del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en librerías en el municipio de San Andrés Xecul del departamento de Totonicapán
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en librerías, en el municipio de San Andrés Xecul del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en farmacias en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de los productos en venta de electrodomésticos para verificar que no existiera publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero de acuerdo con el artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**
- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y envió de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención de consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**
- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Totonicapán.

**ABRIL**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**
- Se apoyó técnicamente en la asistencia brindando información de consultas de los derechos y obligaciones a los consumidores en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en realizar una charla de los derechos y obligaciones a centros educativos en el departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven**
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los mercados, en el municipio y departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados en el municipio y departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tiendas, en el municipio y departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas en el municipio y departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de gas propano, en los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en ferreterías en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en ferreterías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en ferreterías, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de temporada por Semana Santa de: verduras, pescado seco, garbanzo, huevos, maqueta de rapadura y camarón en mercados, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de temporada por Semana Santa de: verduras, pescado seco, garbanzo, huevos, maqueta de rapadura y camarón en supermercados, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados y supermercados por temporada de Semana Santa en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de los productos en venta de electrodomésticos para verificar que no existiera publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero de acuerdo con el artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envío de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención de consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Totonicapán.

Byron Rubén Robles Robles  
Firmado digitalmente por Byron Rubén Robles Robles  
Fecha: 2025.04.22 13:36:44 -06'00'

Byron Rubén Robles Robles

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo.

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Byron Steven Flores Raguay		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Byron Steven Flores Raguay
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

#### f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

#### g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

BYRON STEVEN  
FLORES RAGUAY

Firmado digitalmente  
por BYRON STEVEN  
FLORES RAGUAY

**Byron Steven Flores Raguay**

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe del Departamento de Coordinación  
de Sedes**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Byron Steven Flores Raguay		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Coordinación de Sedes Departamentales		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 DE ABRIL DE 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-116-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 16 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

## **FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

BYRON  
STEVEN  
FLORES  
RAGUAY

Firmado  
digitalmente por  
BYRON STEVEN  
FLORES RAGUAY

Byron Steven Flores Raguay

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del departamento de Coordinación  
de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carlos Elvin Gudiel Reyes
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-017-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b> 01 de abril de 2025	<b>al:</b> 30 de abril de 2025
------------------------	---------------------------------	--------------------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la calidad de los combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio.
  - Se apoyó técnicamente en verificar precios de la bolsa social que entrega el MIDES a personas de escasos recursos.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados.
  - Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocados por la Jefatura del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.
- b) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del País:
- Se apoyó en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos, en departamento de Jutiapa.

CARLOS  
ELVIN GUDIEL  
REYES

Firmado digitalmente  
por CARLOS ELVIN  
GUDIEL REYES  
Fecha: 2025.04.21  
11:12:06 -06'00'

**Carlos Elvin Gudiel Reyes**

HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente  
por HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.21  
12:07:09 -06'00'

**Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera**  
**Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia**

Vo.Bo. CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO/ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>Carlos Elvin Gudiel Reyes</b>	
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Verificación y Vigilancia	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-017-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02/01/2025</b>	<b>al:</b> <b>30/04/2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL de 2025.**

**ENERO 2025**

a) Apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
- Se apoyó técnicamente en verificar contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles.
- Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados
- Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio.
- Se apoyó técnicamente en verificación de centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de útiles escolares en librerías.
- Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocadas por la Jefatura del Departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

**FEBRERO 2025**

a) Apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
- Se apoyó técnicamente en verificar contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles.
- Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados
- Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio
- Se apoyó técnicamente en verificación de centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocadas por la Jefatura del Departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO/ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Carlos Elvin Gudiel Reyes</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Verificación y Vigilancia</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-017-029-2025</b>

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02/01/2025</b>	<b>al:</b>	<b>30/04/2025</b>
-------------------------------	-------------	-------------------	------------	-------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL de 2025.**

**MARZO 2025**

- a) Apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en verificar contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de centros educativos.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de precios de útiles escolares en librerías.
  - o Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocadas por la Jefatura del Departamento de Verificación y Vigilancia.
  - o Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

- b) Apoyo técnico en designaciones al interior del País:
- o Se apoyó técnicamente en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos en el departamento de Suchitepéquez.

**ABRIL 2025**

- a) Apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras Líneas de trabajo:
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en verificar contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados
  - o Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio
  - o Se apoyó técnicamente en verificar precios de la bolsa social entregada por el MIDES a personas de escasos recursos.
  - o Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocadas por la Jefatura del Departamento de Verificación y Vigilancia.
  - o Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

- b) Apoyo técnico en designaciones al interior del País
- o Se apoyó técnicamente en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos en el departamento de Jutiapa.

**CARLOS ELVIN GUDIEL REYES**  
Firmado digitalmente por  
CARLOS ELVIN GUDIEL REYES  
Fecha: 2025.04.21 11:14:08  
-06'00'

**Carlos Elvin Gudiel Reyes**

**HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA**  
Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA  
Fecha: 2025.04.21 12:07:44  
-06'00'

**Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera**  
**Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia**

**Vo.Bo. CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/DIRECCION

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029

**b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.**

- Se Apoyó profesionalmente dando seguimiento ante el departamento Administrativo para que las motocicletas trasladadas oficialmente por la MIPYME figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de liquidaciones de viáticos de las diferentes comisiones realizadas.

**C- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.**

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.

**d- Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente dando seguimiento ante el departamento Administrativo para solicitar el pago del impuesto para el Título de Propiedad de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente en la coordinación para la fumigación de las bodegas 217 y 218 ubicadas en el edificio el Patio 7ma avenida 7-07 zona 4, segundo nivel.
- Se apoyo profesionalmente dando respuesta a lo requerido por la Unidad de Auditoria Interna del Ministerio Economía
- Se apoyo profesionalmente asistiendo a reunión en la Unidad de Auditoria Interna del Ministerio de Economía.

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc  
Directora

CARLOS  
HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY

Firmado digitalmente  
por CARLOS HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY  
Fecha: 2025.04.03  
09:08:11 -06'00'

Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		<b>Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy</b>	
Dependencia		106/DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/DIRECCION	
Contrato por Servicios		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2025
Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al: 30 abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO A ABRIL</b>
<p><b><u>ENERO:</u></b></p> <p><b>a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.</li> <li>• Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.</li> <li>• Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de Viaticos.</li> </ul> <p><b>b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente en redacción de oficio dirigido a la empresa SUZUKI, S.A. para gestionar tramite de placa de las motocicletas.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en redacción de Oficio (carta de autorización) dirigida a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- para el trámite de placas oficinales para las motocicletas.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en redacción de oficio dirigido a la empresa COFIÑO STAHL Y COMPAÑÍA, S. A. para gestionar trámite de placa de los vehículos adquiridos.</li> <li>• Se apoyó profesionalmente en redacción de Oficio (carta de autorización) dirigida a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- para el trámite de placas oficinales para los vehículos adquiridos.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.**

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.

**d- Brindar apoyo profesional en la programación de auditorías a sedes Departamentales y Municipales de la Institución.**

- Se apoyó profesionalmente en la programación de auditorías a las Sedes Departamentales y Municipales para el año 2025.

**e- Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en el inventario de bienes activos y fungibles en entrega del puesto del Jefe del departamento Financiero.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del acta administrativa de entrega de los bienes activos y fungibles del jefe del departamento Financiero

**FEBRERO:**

**a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029

**b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en redacción de carta de autorización para recoger las placas de los vehículos en la empresa COFIÑO STAHL Y COMPAÑÍA, S. A.
  - Se apoyó profesionalmente realizando consultas vía telefónica a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- para concluir con el trámite de placas oficiales para los vehículos adquiridos.
  - Se apoyó profesionalmente en redacción de oficio dirigido a la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía con relación a la información solicitada.
- c- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.**
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
  - Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.
- d- Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en la actualización del RTU de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumido -DIACO-.
  - Se apoyó profesionalmente en la recopilación de la información requerida por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
  - Se apoyó profesionalmente en conformar los archivos para Información Pública.
  - Se apoyó profesionalmente con scanear los documentos enviados por departamento administrativo a la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía.

**MARZO:**

- a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.**
- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
  - Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
  - Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
  - Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029

**b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.**

- Se apoyó profesionalmente realizando solicitud de propiedad ante la Dirección de Bienes del Estado, de 6 motocicletas que fueron donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, a nombre de -DIACO-
- Se Apoyó profesionalmente obteniendo las 6 Resoluciones de propiedad emitidas por la Dirección de Bienes del Estado de las motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, a -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente realizando la presentación del impuesto de Circulación de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa.
- Se Apoyó profesionalmente realizando consultas vía telefónica a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- sobre los requisitos que deben cumplirse para que las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

**c- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.**

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.

**d- Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la actualización del RTU de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumido -DIACO-.
- Se apoyó profesionalmente realizando oficio a Dirección solicitando Nota de Tramite para solicitar el pago del impuesto para el Título de Propiedad de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

- Se apoyó profesionalmente en la coordinación para la fumigación de las bodegas 217 y 218 ubicadas en el edificio

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

el Patio 7ma avenida 7-07 zona 4, segundo nivel.

**ABRIL:**

**a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029

**b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.**

- Se Apoyó profesionalmente dando seguimiento ante el departamento Administrativo para que las motocicletas trasladadas oficialmente por la MIPYME figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de liquidaciones de viáticos de las diferentes comisiones realizadas.

**c- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.**

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d- Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente dando seguimiento ante el departamento Administrativo para solicitar el pago del impuesto para el Título de Propiedad de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente en la coordinación para la fumigación de las bodegas 217 y 218 ubicadas en el edificio el Patio 7ma avenida 7-07 zona 4, segundo nivel.
- Se apoyo profesionalmente dando respuesta a lo requerido por la Unidad de Auditoria Interna del Ministerio Economía
- Se apoyo profesionalmente asistiendo a reunión en la Unidad de Auditoria Interna del Ministerio de Economía.

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc  
Directora

CARLOS  
HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY

Firmado digitalmente por  
CARLOS HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY  
Fecha: 2025.04.03 09:09:01  
-06'00'

Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA</b>		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz		

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-019-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de productos de temporada (semana santa), gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
  - Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para le ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-019-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros y numero de resolución de contratos de adhesión de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.**

- Se apoyó a la Dirección, en proporcionar capacitaciones y/o charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor, así como funciones y actividades de la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor -DIACO-, a consumidores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección con entrega de material educativo a personas capacitadas y a quienes visitaron la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección en proporcionar información a consumidores y proveedores, sobre el llenado digital de encuestas de satisfacción, para la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.

CARLOS  
JEOVANY  
LOPEZ GARCIA

Firmado digitalmente  
por CARLOS JEOVANY  
LOPEZ GARCIA  
Fecha: 2025.04.09  
12:02:18 -06'00'

**Carlos Jeovany Lopez Garcia.**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong.**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-019-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
- b) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;*
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de útiles escolares, gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones a distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
- c) *Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;*
- Se apoyó a la Dirección, con la realización de la planificación anual, cronogramas de acciones e indicadores de gestión de las actividades a realizar, en el departamento de Baja Verapaz, para el ejercicio fiscal 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envío del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
- Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para la ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.
- d) *Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- e) *Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.***
- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones en distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, con envío de fotografías, de los monitoreos realizados en el departamento de Baja Verapaz.

**FEBRERO**

- a) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;***
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas, de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- b) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;***
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de útiles escolares, gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones a distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
- c) ***Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;***
  - Se apoyó a la Dirección, con la realización de la planificación anual, cronogramas de acciones e indicadores de gestión de las actividades a realizar, en el departamento de Baja Verapaz, para el ejercicio fiscal 2025.
  - Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envío del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
  - Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para la ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.
- d) ***Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***
  - Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros y número de resolución de contratos de adhesión de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- e) ***Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.***
  - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones en distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyo a la Dirección con colocación de códigos QR en un lugar visible y accesible al consumidor para la realización de encuestas de satisfacción.

**MARZO**

- a) ***Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;***
  - Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas, de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- b) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;***
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de huevos, materia prima para la elaboración de pan, gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- c) *Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;***
- Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envío del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
- Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para la ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.
- d) *Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros y número de resolución de contratos de adhesión de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- e) *Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.***
- Se apoyó a la Dirección, en proporcionar capacitaciones y/o charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor, así como funciones y actividades de la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor -DIACO-, a consumidores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección con entrega de material educativo a personas capacitadas y a quienes visitaron la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- a) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continúa fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- b) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;*
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de productos de temporada (semana santa), gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- c) *Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;*
- Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
  - Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para la ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.
- d) *Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.*
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
  - Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros y número de resolución de contratos de adhesión de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

e) *Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.*

- Se apoyó a la Dirección, en proporcionar capacitaciones y/o charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor, así como funciones y actividades de la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor -DIACO-, a consumidores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección con entrega de material educativo a personas capacitadas y a quienes visitaron la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección en proporcionar información a consumidores y proveedores, sobre el llenado digital de encuestas de satisfacción, para la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.

CARLOS  
JEOVANY  
LOPEZ  
GARCIA

Firmado digitalmente por  
CARLOS JEOVANY  
LOPEZ GARCIA  
Fecha: 2025.04.09  
12:03:09 -06'00'

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carlos Manuel Herrarte Villela
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-020-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA  
Firmado digitalmente por CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA

Carlos Manuel Herrarte Villela

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe del departamento de coordinación de sedes departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Carlos Manuel Herrarte Villela	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-020-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBREO, MARZO y ABRIL 2025**

**ENERO:**

A) Apoyo técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
- se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
- se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.

B) Apoyo técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas

C) Apoyo técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

**FEBRERO:**

A) Apoyo técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- se apoyó en la Recepcion de expedientes de Contratos de Adhesión
- se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.

B)Apoyo técnicamente a la Dirección con la supervision a proveedores que informan y publican sus productos y servicio que comercializan para lo cual deberan cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas

C)Apoyo técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

MARZO:

A)Apoyo técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y boligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la Distribucion de material educativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorizacion, reposiicon o actualizacion del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
- se apoyó en la Recepcion de expedientes de Contratos de Adhesión
- se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.

B)Apoyo técnicamente a la Dirección con la supervision a proveedores que informan y publican sus productos y servicio que comercializan para lo cual deberan cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas

C)Apoyo técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

ABRIL:

A) Apoyo técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
- se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
- se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.

B) Apoyo técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas

C) Apoyo técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA  
Firmado digitalmente por  
CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA

Carlos Manuel Herrarte Villela

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CARLOS MODESTO FALLA MURILLO
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación Vigilancia

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-021-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**A) Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.

**B) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

**C) Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada.

**D) Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

**E) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el Jefe del Departamento.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en mercados.

CARLOS  
MODESTO  
FALLA MURILLO

Firmado digitalmente por  
CARLOS MODESTO FALLA  
MURILLO  
Fecha: 2025.04.01 08:35:47  
-06'00'

Carlos Modesto Falla Murillo

HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA

Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA  
Fecha: 2025.04.08 15:16:19 -06'00'

M. Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Carlos Modesto Falla Murillo		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-021-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL**

**o ENERO**

**A. Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**

- o Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- o Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.

**B. Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**

- o Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- o Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- o Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

- o Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada

**D. Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa**

- o Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de queja.
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en establecimientos
- o Se apoyó técnicamente en la verificación de ofertas publicadas

**E. Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**

- o Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

○ **FEBRERO**

**A. Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.

**B. Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada

**D. Brindar apoyo técnico en la verificación de colegios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de queja.
- Se apoyó técnicamente en la verificación documentación requerida
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas.

**E. Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

○ **MARZO**

**A. Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**B. Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada

**D. Brindar apoyo técnico en la verificación de colegios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de queja.
- Se apoyó técnicamente en la verificación documentación requerida
- Se apoyo técnicamente en la verificación de quejas.

**E. Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

**F. Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el Jefe del Departamento.**

- Se apoyo técnicamente en la supervisión de traslado de archivos y papelería en cede regional de Mixco.

○ **ABRIL**

**A. Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- Se apoyo técnicamente en la elaboración de actas.

**B. Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C. Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada.

**D. Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

**E. Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el Jefe del Departamento.**

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en mercados.

**CARLOS  
MODESTO  
FALLA  
MURILLO**

Firmado digitalmente  
por CARLOS  
MODESTO FALLA  
MURILLO  
Fecha: 2025.04.01  
08:37:10 -06'00'

**Carlos Modesto Falla Murillo**

**HERBERTH  
JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA**

Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.23 16:14:18  
-06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**M. Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera**  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.**  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	CARLOS RIGOBERTO VÁSQUEZ QUIXAL
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-022-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.

- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos y productos de temporada en Semana Santa.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, supermercados y tiendas de barrio, de la bolsa social, de canasta básica de alimentos.

#### B. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.


- Se apoyó con la atención de entrevistas de radio y televisión por precios de la canasta básica de alimentos, gas propano y combustibles en la época de semana santa.
- Se apoyo con la atención de entrevista en la temática la Unidad de Protección de Servicios Financieros y su quehacer.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.

#### C. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.

- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía y secretaria de Comunicación Social de la Presidencia.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en la mesa técnica de Educación con el MINEDUC.
- Se apoyó con el acompañamiento a las autoridades de DIACO a mesas de trabajo con la SIB.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas y campañas de difusión y educación sobre el uso correcto de la tarjeta de crédito.

**D. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.**


- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de abril.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

 Firmado digitalmente por  
Carlos Rigoberto  
Vásquez Quixal  
Fecha: 2025.04.08  
12:32:57 -06'00'

---

Lic. Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

 Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. 

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	CARLOS RIGOBERTO VÁSQUEZ QUIXAL		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Comunicación Social		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-022-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2024	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**ENERO**

**A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.**

- Se apoyó y acompañó en las verificaciones de colegios y librerías para monitoreos del Plan Educa 2025.
- Se apoyó y acompañó en la supervisión de comercios y publicidad engañosa del mes enero.
- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, tiendas de barrios, estaciones de combustibles y cilindro de gas.
- Se apoyó en la verificación de publicidad engañosa en el contexto en el regreso a clases.

**B. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.**

- Se apoyo con entrevistas sobre los operativos de supervisión a comerciantes de productos escolares.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó con la difusión y comunicación de los planes operativos interinstitucionales del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la supervisión de centros educativos, con relación a contratos de adhesión y verificación del mural de información y transparencia.
- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en reuniones interinstitucionales entre DIACO y el Ministerio de Educación.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.**

- Se apoyó y colaboró en la realización de un evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas del Plan Educa 2025.
- Se apoyó con acciones operativas de verificaciones nocturnas en el marco del Plan Educa.

**D. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.**

- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de enero.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

**FEBRERO**

**A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.**

- Se apoyó y acompañó en las verificaciones a comercios formales por tema de publicidad engañosa en productos de temporada en el mes del cariño.
- Se apoyó y acompañó en la supervisión de comercios y publicidad engañosa del mes febrero.
- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, tiendas de barrios, estaciones de combustibles y cilindro de gas.

**B. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.**

- Se apoyó con entrevistas sobre los operativos de supervisión a comerciantes por publicidad engañosa, por el alza de gas propano y precios de la canasta básica.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó con la difusión y comunicación de los planes operativos interinstitucionales del mes de febrero 2025.
- Se apoyó en la logística de planificación para la feria de Educación financiera que se llevará a cabo en el marco del día mundial de la moneda, en el banco de Guatemala.
- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en reuniones interinstitucionales entre DIACO, Teatro Nacional y SIB.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.**

- Se apoyó y colaboró en la realización de un evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas de campañas de difusión y educación de tarjeta de crédito.

**D. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.**

- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de enero.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

**MARZO**

**A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.**

Se apoyó y acompañó al jefe de verificación y vigilancia a la capacitación con proveedores del Ministerio de Desarrollo Social.

Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos.

Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.

Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, supermercados y tiendas de barrio, de la bolsa social, de canasta básica de alimentos.

**B. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.**

- Se apoyó con la atención de entrevistas de radio y televisión sobre los operativos de supervisión por publicidad engañosa, por el alza de gas propano y precios de la canasta básica de alimentos.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó con la difusión y comunicación de los planes operativos interinstitucionales del mes de marzo 2025. (Evento 13 de marzo de 2025).
- Se apoyó en la logística de planificación para la semana del dinero que se llevará a cabo en el banco de Guatemala.

**C. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.**

- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía y secretaria de Comunicación Social de la Presidencia.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en reuniones interinstitucionales en relación con la conferencia de Educación Financiera en los Créditos de Consumo.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas y campañas de difusión y educación sobre el uso correcto de la tarjeta de crédito.

**D. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.**

- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de marzo.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

**ABRIL**

**A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.**

- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos y productos de temporada en Semana Santa.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, supermercados y tiendas de barrio, de la bolsa social, de canasta básica de alimentos.

**B. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.**

- Se apoyó con la atención de entrevistas de radio y televisión por precios de la canasta básica de alimentos, gas propano y combustibles en la época de semana santa.
- Se apoyo con la atención de entrevista en la temática la Unidad de Protección de Servicios Financieros y su quehacer.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.


**C. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.**

- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía y secretaria de Comunicación Social de la Presidencia.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en la mesa técnica de Educación con el MINEDUC.
- Se apoyó con el acompañamiento a las autoridades de DIACO a mesas de trabajo con la SIB.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas y campañas de difusión y educación sobre el uso correcto de la tarjeta de crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**


**D. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.**

- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de abril.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

 Firmado digitalmente por  
Carlos Rigoberto  
Vásquez Quixal  
Fecha: 2025.04.08  
12:34:31 -06'00'

---

Lic. Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

Vo.Bo  Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	CARMÉN YOLANDA SUT XIQUÍN DE MORATAYA
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Dirección

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-023-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.**

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

**b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.**

- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

**c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.**

- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

**d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.**

- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

**e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.**

- Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**CARMÉN  
YOLANDA  
SUT  
XIKUÍN** Firmado digitalmente por  
CARMÉN  
YOLANDA SUT  
XIKUÍN  
Fecha: 2025.04.07  
08:22:59 -06'00'

Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-023-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> 30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.

- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.

- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.

- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.

Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**FEBRERO**

a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.

- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.**

- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

**d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.**

- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

**e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.**

- Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**MARZO**

**a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.**

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

**b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.**

- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

**c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.**

- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

**d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.**

- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

**e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.**

- Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**ABRIL**

**a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.**

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

**b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.**

- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

**c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.**

- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

**d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.**

- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

**e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.**

Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**CARMÉN  
YOLANDA  
SUT XIQUÍN**

Firmado  
digitalmente por  
CARMÉN YOLANDA  
SUT XIQUÍN  
Fecha: 2025.04.07  
08:23:29 -06'00'

---

Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carolina Méndez Mazariegos
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-025-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*
- Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.
- b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*
- Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.
- c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.
- d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*
- Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.
- e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*
- Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.
  - Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.
  - Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

CAROLINA  
MENDEZ  
MAZARIEGOS

Firmado digitalmente  
por CAROLINA  
MENDEZ MAZARIEGOS  
Fecha: 2025.04.03  
15:02:45 -06'00'

Carolina Méndez Mazariegos

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Carolina Méndez Mazariegos		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-025-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de Enero de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

**ENERO**

a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*

•Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.

b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*

•Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.

c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*

•Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.

d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*

•Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.

e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*

•Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.  
•Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.  
•Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

**FEBRERO**

a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*

•Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.

b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*

•Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.

c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*

•Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.

d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*

•Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.

e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*

•Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.  
•Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.  
•Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*  
•Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.
- b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*  
•Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.
- c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*  
•Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.
- d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*  
•Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.
- e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*  
•Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.  
•Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.  
• Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

**ABRIL**

- a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*  
•Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.
- b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*  
•Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.
- c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*  
•Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.
- d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*  
•Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.
- e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*  
•Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.  
•Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.  
•Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

CAROLINA  
MENDEZ  
MAZARIE  
GOS

Firmado digitalmente por  
CAROLINA  
MENDEZ  
MAZARIEGOS  
Fecha: 2025.04.03  
15:03:07 -06'00'

Carolina Méndez Mazariegos

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>		
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>		

Mes y año del Informe	Abril, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
-----------------------	-------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01-04-2025	al:	30-04-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

#### B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

#### C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

#### D) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

#### E) Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

#### F) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

César Santiago Godoy Velásquez  
Firmado digitalmente por César Santiago Godoy Velásquez  
César Santiago Godoy Velásquez

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>

Mes y año del Informe	ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
-----------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02-01-2025	al:	30-04-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### ENERO

**A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

**C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

**D) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

**E) Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

**F) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>

Mes y año del Informe	ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
-----------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02-01-2025	al:	30-04-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### **FEBRERO**

##### **A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

##### **B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

##### **C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

##### **D) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

##### **E) Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

##### **F) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>

Meses de Informe	ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02-01-2025	al:	30-04-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### **MARZO**

##### **A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

##### **B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

##### **C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

##### **D. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

##### **E. Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

##### **F. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>

Meses de Informe	ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
------------------	---------------------------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02-01-2025	al:	30-04-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### ABRIL

**A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

**C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

**D. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

**E. Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

**F. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

César Santiago Godoy Velásquez  
Firmado digitalmente por  
César Santiago Godoy Velásquez

César Santiago Godoy Velásquez

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Sede Departamental de Suchitepéquez</b>

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.
  - Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.**
- Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez
  - Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.**
- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Sede Departamental de Suchitepéquez

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.

**e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.

**CESIA EUNICE  
ZAPETA  
FUENTES**

Firmado  
digitalmente por  
CESIA EUNICE  
ZAPETA FUENTES  
Fecha: 2025.04.02  
09:14:46 -06'00'

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Inmediato

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-026-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
  - Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.
  - Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.
  - Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez
  - Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.
  - Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.
  - Se apoyó técnicamente en verificación a librerías de la cabecera departamental.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
  - Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumas	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.</b>
<p>e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.</li> </ul> <p><b>FEBRERO</b></p> <p>a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.</li> <li>• Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.</li> </ul> <p>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez</li> <li>• Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.</li> </ul> <p>c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación a librerías de la cabecera departamental.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-026-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
  - Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.

**MARZO**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.
  - Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.
- Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez
  - Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-026-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación a librerías de la cabecera departamental.</li> </ul> <p>d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.</li> </ul> <p>e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.</li> </ul> <p><b>ABRIL</b></p> <p>a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.</li> <li>• Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.</li> </ul> <p>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez</li> <li>• Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-026-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.

- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.

d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.

- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.

e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.

**CESIA EUNICE**  
**ZAPETA**  
**FUENTES**

Firmado digitalmente por CESIA EUNICE ZAPETA FUENTES  
Fecha: 2025.04.02 09:15:47 -06'00'

---

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax

**FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG**

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Inmediato

**CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Director

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ</b>		
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>		
Mes y año del Informe	<b>ABRIL DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-027-029-2025</b>
Período de actividades	del:	<b>01 de abril de 2025</b>	al: <b>30 de abril de 2025</b>

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyó en entregar notificaciones a Proveedores, cubrir en el área de recepción, asesorar al consumidor.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ</b>		
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>		
Mes y año del Informe	<b>ABRIL DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-027-029-2025</b>
Período de actividades	del:	<b>01 de abril de 2025</b>	al: <b>30 de abril de 2025</b>

**CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ**  
Firmado digitalmente por  
CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ  
Fecha: 2025.04.03 14:35:33 -06'00'

**Christian Alexander Cabrera Sánchez**

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ**  
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03 15:17:20 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Diaz**  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025 Viceministerio de  
Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		Christian Alexander Cabrera Sánchez	
Dependencia		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Servicios al Consumidor	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-027-029-2025
Período de actividades	Del:	02/01/2025	al: 30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **Enero, febrero, marzo, abril.**

**Enero**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyó en entregar notificaciones a Proveedores, cubrir en el área de recepción, asesorar al consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025 Viceministerio de  
Inversión y Competencia**

**Febrero**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - a. Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - a. Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - a. Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - a. Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - a. Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - a. Se apoyó en entregar notificaciones a Proveedores, cubrir en el área de recepción, asesorar al consumidor.

**Marzo**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - a. Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - a. Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - a. Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - a. Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - a. Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

Se apoyó en entregar notificaciones a Proveedores, cubrir en el área de recepción, asesorar al consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025 Viceministerio de  
Inversión y Competencia**

**Abril**

- g) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - b. Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
- h) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - a. Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
- i) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - a. Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
- j) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - a. Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
- k) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - a. Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
- l) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - a. Se apoyó en entregar notificaciones a Proveedores, cubrir en el área de recepción, asesorar al consumidor.

CHRISTIAN  
ALEXANDER  
CABRERA SÁNCHEZ

Firmado digitalmente por  
CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA  
SÁNCHEZ  
Fecha: 2025.04.03 14:36:08 -06'00'

---

Christian Alexander Cabrera Sánchez

---

Lic. Licenciado Hugo Alexander Castañeda Diaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
**Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CINTHIA VANESA DÍAZ REYES
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y Año el Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 DE ABRIL 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL 2025
------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
- Se apoyó en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- Se apoyó a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
- Se apoyo en la recepción, verificación de documentos e ingreso al sistema de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el departamento de Retalhuleu.
- Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de Quejas presentadas por los consumidores.
- Se apoyo técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento administrativo.
- Se apoyó en la atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de tarjeta de crédito.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
- Se apoyo en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	CINTHIA VANESA DÍAZ REYES
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y Año el Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyo en los monitoreos de exhibición de precios.
  - Se apoyo en monitoreos de tenencia de libro de quejas en el municipio de Retalhuleu.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
  - Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.

CINTHIA  
VANESA  
DÍAZ REYES

Firmado  
digitalmente por  
CINTHIA VANESA  
DÍAZ REYES

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Del Departamento de Coordinación Sedes

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	CINTHIA VANESA DIAZ REYES		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Retalhuleu		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-028-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

Enero:

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
  - Se apoyó técnicamente en divulgar los derechos del consumidor y sus obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se apoyó técnicamente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
  
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el Departamento de Retalhuleu.
  - Se apoyó técnicamente en la sede a los consumidores y usuarios o proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones como tal.
  - Se apoyó técnicamente con información a consumidores de Retalhuleu que presentan su respectiva queja en nuestras instalaciones, sobre el seguimiento de las mismas.
  
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
  - Se apoyó técnicamente con atención a través de correo electrónico, telefónica y otros medios de comunicación a consumidores y proveedores de Retalhuleu, en la recepción de quejas e información de las acciones realizadas por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de Retalhuleu.
  - Se apoyo técnicamente en actividades que requirió la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe POA, informe mensual, informe financiero e informe de metas de la sede.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a proveedores de Retalhuleu que solicitan información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión.
  - Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliaciones.
  - Se apoyo técnicamente en la verificación de exhibición de precios y etiquetado general de productos.

**Febrero:**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
  - Se apoyó en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
  - Se apoyó en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se apoyó a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
  - Se apoyo en la recepción, verificación de documentos e ingreso al sistema de contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el departamento de Retalhuleu.
  - Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de Quejas presentadas por los consumidores.
  - Se apoyo técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliación.
  - Se apoyo técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento administrativo.
  - Se apoyó en la atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de tarjeta de crédito.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
  - Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
  - Se apoyo en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
  - Se apoyo en los monitoreos de exhibición de precios.
  - Se apoyo en monitoreos de tenencia de libro de quejas en el municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyo verificando colegios en el municipio de Retalhuleu.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
  - Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.

**Marzo:**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
  - Se apoyó en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se apoyó a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
  - Se apoyo en la recepción, verificación de documentos e ingreso al sistema de contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el departamento de Retalhuleu.
  - Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de Quejas presentadas por los consumidores.
  - Se apoyo técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliación.
  - Se apoyo técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento administrativo.
  - Se apoyó en la atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de tarjeta de crédito.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
- Se apoyo en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyo en los monitoreos de exhibición de precios.
- Se apoyo en monitoreos de tenencia de libro de quejas en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyo verificando colegios en el municipio de Retalhuleu.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
  - Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
  - Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyo técnicamente en la Cuarta Jornada Móvil de Servicios Integrados en el Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu.

Abril:

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
  - Se apoyó en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
  - Se apoyó en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
  - Se apoyó a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
  - Se apoyo en la recepción, verificación de documentos e ingreso al sistema de contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el departamento de Retalhuleu.
  - Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de Quejas presentadas por los consumidores.
  - Se apoyo técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliación.
  - Se apoyo técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento administrativo.
  - Se apoyó en la atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de tarjeta de crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
- Se apoyo en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyo en los monitoreos de exhibición de precios.
- Se apoyo en monitoreos de tenencia de libro de quejas en el municipio de Retalhuleu.

e) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.

f) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.

CINTHIA  
VANESA DÍAZ  
REYES

Firmado  
digitalmente por  
CINTHIA VANESA  
DÍAZ REYES

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo.

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del Departamento de Coordinación Sedes

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Claudia Ninet Juárez Osorio
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-029-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.
- d) **Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.

Atentamente,

**CLAUDIA  
NINET  
JUÁREZ  
OSORIO**  
 Firmado digitalmente por  
 CLAUDIA NINET  
 JUÁREZ OSORIO  
 Fecha: 2025.04.23  
 13:45:33 -06'00'  
 \_\_\_\_\_  
 Claudia Ninet Juárez Osorio

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ**  
 Firmado digitalmente por  
 HUGO ALEXANDER  
 CASTAÑEDA DIAZ  
 Fecha: 2025.04.24  
 07:52:41 -06'00'  
 \_\_\_\_\_

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
 Jefe Depto. Servicios al Consumidor

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
 Firmado digitalmente por  
 CLAUDIA KARINA  
 DONIS SÁENZ  
 \_\_\_\_\_

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
 Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
 Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	CLAUDIA NINET JUÁREZ OSORIO		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	02 de enero 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-029-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del: 02 de enero de 2025	al:	30 de abril 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril 2025**

**ENERO**

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan.

Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

d) Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido

e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.

**FEBRERO**

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan.

Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

d) Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido

e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan.

Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

d) Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido

e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.

**ABRIL**

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan.

Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.

d) Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido

e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.

Atentamente,

CLAUDIA  
NINET JUÁREZ  
OSORIO

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA NINET  
JUÁREZ OSORIO  
Fecha: 2025.04.23  
13:46:14 -06'00'

Claudia Ninet Juárez Osorio

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24  
07:53:08 -06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
Jefe Depto. de Servicios al Consumidor

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Crista Amizaday Gudiel Ixen
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros</b>

Mes y año del Informe	<b>MARZO2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-030-029-2025</b>
-----------------------	------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en la recepción de denuncias o reclamos presentados por los usuarios. Además, se llevó a cabo la verificación en ventanilla para asegurar que la documentación estuviera completa, solicitando cualquier documento faltante antes de aceptar la solicitud**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente requirieron los documentos de respaldo adicionales a través de medios como teléfono o correo electrónico, con el fin de sustentar las quejas recibidas por distintos canales.**

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en la realizando la actualización diaria de la base de datos de quejas y denuncias recibidas, integrando aquellas presentadas mediante la página web o el Call Center, y registrando las interacciones y acciones de comunicación llevadas a cabo con los consumidores y usuarios.**

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

**Se brindó apoyo técnicamente en la orientación a los usuarios, tanto de forma presencial como por otros medios, para la presentación de quejas relacionadas con servicios financieros, con especial atención a las tarjetas de crédito. Asimismo, se brindó asistencia técnica en iniciativas de educación financiera.**

e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera.**

CRISTA  
AMIZADAY  
GUDIEL IXÉN

Firmado digitalmente  
por CRISTA AMIZADAY  
GUDIEL IXÉN  
Fecha: 2025.04.23  
08:52:55 -06'00'

---

**Crista Amizaday Gudiel Ixen**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.23 09:23:27 -06'00'

---

**Lic. Edgar Geovany Marroquin Najera  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de  
Servicios Financieros.**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Saenz,  
MSc. Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		CRISTA AMIZADAY GUDIEL IXEN	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-030-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL DE 2025.**

**ENERO:**

a) Brindar apoyo técnico en efectuar la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en recibir denuncias o quejas de los consumidores y usuarios, verificando en ventanilla que la documentación esté completa y solicitando los documentos faltantes antes de admitirlas.**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente en solicitar, por medios como teléfono o correo electrónico, documentos de soporte adicionales necesarios para fundamentar las quejas presentadas por diversos canales.**

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en actualizar diariamente la base de datos de quejas o denuncias recibidas, incluyendo las ingresadas por página web o Call Center, y registrando las acciones de comunicación realizadas con los consumidores y usuarios**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

**Brindando apoyo técnico, de manera presencial o por otros medios, a consumidores, usuarios y organizaciones en la presentación de quejas relacionadas con servicios financieros, especialmente de tarjetas de crédito. Brindando apoyo técnico en actividades de educación financiera, incluyendo las desarrolladas en la Feria Anual de Educación Financiera.**

e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera**

**FEBRERO:**

a) Brindar apoyo técnico en efectuar la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en la recepción de denuncias o reclamos de los consumidores y usuarios, comprobando en ventanilla que la documentación esté completa y requiriendo los documentos faltantes antes de su admisión.**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente en requerir, a través de medios como teléfono o correo electrónico, documentos de respaldo adicionales necesarios para sustentar las quejas presentadas por distintos canales.**

b) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en mantener actualizada diariamente la base de datos de quejas o denuncias recibidas, incluyendo aquellas ingresadas a través de la página web o el Call Center, y registrando las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

c) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

**Se brindó apoyo técnicamente, de forma presencial o por otros medios, asesorando a consumidores, usuarios y organizaciones en la presentación de quejas sobre servicios financieros, especialmente relacionados con tarjetas de crédito. Proporcionando apoyo técnico en actividades de educación financiera, incluidas aquellas realizadas en la Feria Anual de Educación Financiera.**

d) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera.**

**MARZO:**

a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en el proceso de recepción de denuncias o reclamos por parte de los usuarios, se verifico en ventanilla que la documentación esté completa, solicitando cualquier documento faltante antes de proceder con su admisión.**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente solicitando, mediante medios como teléfono o correo electrónico, los documentos de respaldo adicionales necesarios para respaldar las quejas recibidas a través de diversos canales.**

b) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**Se brindó apoyo técnicamente en actualizar diariamente la base de datos de quejas o denuncias recibidas, incorporando aquellas ingresadas a través de la página web o el Call Center, y registrando las acciones de comunicación realizadas con los consumidores y usuarios.**

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

**Se brindó apoyo técnicamente en brindar asesoramiento, de manera presencial o a través de otros medios, a usuarios en la presentación de quejas sobre servicios financieros, con énfasis en Tarjetas de crédito. Además, ofrecer apoyo técnico en iniciativas de educación financiera.**

e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera.**

**ABRIL:**

a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en la recepción de denuncias o reclamos presentados por los usuarios. Además, se llevó a cabo la verificación en ventanilla para asegurar que la documentación estuviera completa, solicitando cualquier documento faltante antes de aceptar la solicitud**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente requirieron los documentos de respaldo adicionales a través de medios como teléfono o correo electrónico, con el fin de sustentar las quejas recibidas por distintos canales.**

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en la realizando la actualización diaria de la base de datos de quejas y denuncias recibidas, integrando aquellas presentadas mediante la página web o el Call Center, y registrando las interacciones y acciones de comunicación llevadas a cabo con los consumidores y usuarios.**

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

**Se brindó apoyo técnicamente en la orientación a los usuarios, tanto de forma presencial como por otros medios, para la presentación de quejas relacionadas con servicios financieros, con especial atención a las tarjetas de crédito. Asimismo, se brindó asistencia técnica en iniciativas de educación financiera.**

e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera.**

**CRISTA  
AMIZADAY  
GUDIEL IXÉN**

Firmado digitalmente  
por CRISTA AMIZADAY  
GUDIEL IXÉN  
Fecha: 2025.04.23  
08:53:45 -06'00'

**Crista Amizaday Gudiel Ixen**

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.23 09:24:25 -06'00'

**Vo. Bo.**

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo. Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Daniel Hernández Suret.
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril 2025	al:	30 de Abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.

**B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

**C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.

**D) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.

**E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Expendios y Plantas de “Gas Licuado del Petróleo -GLP-”;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en Expendios y Plantas de GLP.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Expendios y Plantas de GLP.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en Expendios y Plantas de GLP (Patente de Comercio y Factura de Compra y Venta de GLP).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de medidas de seguridad industrial en Expendios y Plantas de GLP (Extintores, sistema de Irrigación, Hidrantes, Pistola de vapor para Termo sello y rotulación de no fumar e Inflamable).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de peso exacto de GLP.

**DANIEL  
HERNÁNDEZ  
SURET**

Daniel Hernández Suret

Firmado digitalmente  
por DANIEL  
HERNÁNDEZ SURET  
Fecha: 2025.04.01  
08:33:30 -06'00'

**HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA**

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe de Verificación y Vigilancia.

Firmado  
digitalmente por  
HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.08  
15:17:04 -06'00'

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Daniel Hernández Suret.
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Verificación y Vigilancia
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-031-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

<p><b>ENERO</b></p> <p><b>A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.</li> </ul> <p><b>B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.</li> </ul> <p><b>C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.</li> </ul> <p><b>D) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.</li> </ul> <p><b>E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Estaciones de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en estaciones de servicio.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil).</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles en estaciones de servicio.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles instalados en estaciones de servicio.</li> </ul> <p><b>FEBRERO</b></p> <p><b>A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.</li> </ul> <p><b>B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.</li> </ul> <p><b>C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.</li> </ul> <p><b>D) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.</li> </ul>
--

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.

**E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Estaciones de servicio:**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles instalados en estaciones de servicio.

**MARZO**

**A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.

**B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

**C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.

**D) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.

**E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Estaciones de servicio:**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles instalados en estaciones de servicio.

**ABRIL**

**A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.

**B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

**C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.

**D) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Expendios y Plantas de “Gas Licuado del Petróleo -GLP-”;**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en Expendios y Plantas de GLP.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Expendios y Plantas de GLP.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en Expendios y Plantas de GLP (Patente de Comercio y Factura de Compra y Venta de GLP).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de medidas de seguridad industrial en Expendios y Plantas de GLP (Extintores, sistema de Irrigación, Hidrantes, Pistola de vapor para Termo sello y rotulación de no fumar e Inflamable).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de peso exacto de GLP.

**DANIEL  
HERNÁNDEZ  
SURET** Firmado digitalmente por DANIEL HERNÁNDEZ SURET  
Fecha: 2025.04.01 08:34:11 -06'00'

Daniel Hernández Suret.

**HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA** Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.23 16:14:58 -06'00'

Vo.Bo.

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe de Verificación y Vigilancia.

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>David Enrique De León Orellana</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-032-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**
  - Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar
- b) Brindar apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**
  - Se apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes
- c) Brindar apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.
- d) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**
  - Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo
- e) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
  - Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo
- f) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**
  - Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida
- g) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país.**
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

DAVID  
ENRIQUE DE  
LEON  
ORELLANA

Firmado digitalmente por  
DAVID ENRIQUE DE  
LEON ORELLANA  
Fecha: 2025.04.22  
14:36:11 -06'00'

David Enrique De León Orellana

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.23  
07:19:11 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Del Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	David Enrique De León Orellana
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-032-029-2025
------------------------------------	---------------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de enero de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

*Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril, de 2025.***

**Enero**

**a) Apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**

- Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar

**b) Apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**

- Apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes

**c) Apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.

**d) Apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**

- Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo

**e) Apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

- Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo

**f) Apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**

- Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida

**g) Apoyo técnico en designaciones al interior del país.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

•Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

## **Febrero**

a) **Apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**

•Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar

b) **Apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**

• Apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes

c) **Apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**

•Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.

d) **Apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**

•Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo

e) **Apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

•Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo

f) **Apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**

•Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida

g) **Apoyo técnico en designaciones al interior del país.**

•Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

## **Marzo**

a) **Apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**

•Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar

b) **Apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**

• Apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes

c) **Apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**

•Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.

d) **Apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

•Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo

**e) Apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

•Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo

**f) Apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**

•Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida

**g) Apoyo técnico en designaciones al interior del país.**

•Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

***Abril***

**a) Apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**

•Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar

**b) Apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**

• Apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes

**c) Apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**

•Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.

**d) Apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**

•Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo

**e) Apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

•Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo

**f) Apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**

•Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida

**g) Apoyo técnico en designaciones al interior del país.**

•Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

DAVID ENRIQUE DE LEON ORELLANA  
Firmado digitalmente por DAVID ENRIQUE DE LEON ORELLANA  
Fecha: 2025.04.22 14:36:46 -06'00'

**David Enrique De León Orellana**

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.23 07:19:39 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo.Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Diego Alejandro García Laguardía		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte técnico en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en el proceso administrativo y técnico del convenio de cobros genéricos de Banrural.
- Se apoyó técnicamente en el reinicio de contraseña de buzones institucionales.

**b) Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.**

- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de generación de documentos PDF en el sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del sistema Diacoenlineav2 en las funcionalidades de Instrumentos de Medición y Pesaje, Contratos de Adhesión, Libro de Quejas y Encuestas.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del listado de pilotos en el sistema de vehículos de DIACO.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Diego Alejandro García Laguardía		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo y corrección del sistema Plataforma de Quejas.
- c) Brindar apoyo técnico en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.**
- Se apoyó técnicamente en la mejora de módulos y vistas para los usuarios de Libros de Quejas, Contratos de Adhesión y Encuestas para el sistema Diacoenlineav2.
- d) Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión y libros de quejas al sistema.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema diacoenlineav2 para el personal de Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema Plataforma de Quejas para el personal de las sedes de departamentales y municipales de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción de la solución de errores con la Plataforma de Quejas.

Firmado digitalmente por  
**DIEGO ALEJANDRO  
GARCÍA LAGUARDÍA**  
Fecha: 2025.04.08  
13:08:04 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardía  
Contratista

Firmado digitalmente  
por **LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES**  
Fecha: 2025.04.08  
13:32:31 -06'00'

Licenciado. Ludim Gaudencio Natareno Morales  
Jefe del Departamento de Tecnologías de la  
Información

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**  
Vo. Bo. Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Diego Alejandro García Laguardía		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento de Tecnologías de la Información		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-034-029-2024
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte técnico en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos para el Departamento Legal.
  - Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en la propuesta de desarrollo para un nuevo módulo de monitoreo para el departamento de Servicios al Consumidor en el sistema de diacoenlineav2.
- **Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.**
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de registros de quejas en la base de datos para la generación de los documentos en el sistema Plataforma de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del sistema Diacoenlineav2 en las funcionalidades de Instrumentos de Medición y Pesaje, Contratos de Adhesión y Libro de Quejas.
- **Brindar apoyo técnico en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.**
  - Se apoyó técnicamente en el desarrollo de módulos y vistas para Libros de Quejas, Contratos de Adhesión para el sistema Diacoenlineav2.
- **Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento de Verificación y Vigilancia en la operabilidad e ingreso de instrumentos de medición y pesaje al sistema.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión al sistema.

**FEBRERO**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte técnico en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión del formulario de cobros genéricos de Banrural.
  - En el reinicio de contraseña de buzones institucionales.
- **Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.**
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de registros de quejas en la base de datos para la generación

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

de los documentos en el sistema Plataforma de Quejas.

- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del sistema Diacoenlineav2 en las funcionalidades de Instrumentos de Medición y Pesaje, Contratos de Adhesión, Libro de Quejas y Encuestas.
- Se apoyó técnicamente en la configuración de Firewall para el enlace de datos de Plaza Zona 4 (Centro de quejas).
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de pilotos en el sistema de vehículos de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de solicitantes de requisiciones en el sistema de almacén de DIACO.
- **Brindar apoyo técnico en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.**
  - Se apoyó técnicamente en la mejora de módulos y vistas para los usuarios de Libros de Quejas, Contratos de Adhesión y Encuestas para el sistema Diacoenlineav2.
- **Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento de Verificación y Vigilancia en la operabilidad e ingreso de instrumentos de medición y pesaje al sistema.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión al sistema.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema diacoenlineav2 para el personal de Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción de la solución de errores con la Plataforma de Quejas.

**MARZO**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte técnico en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para el Departamento de Servicios al Consumidor.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

la Unidad de Servicios Financieros.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en las actualizaciones de manuales de procedimiento de los procesos de Tecnologías de la Información.
  - Se apoyó técnicamente en las actualizaciones de manuales de los procesos de informática en Gestión de la Calidad.
- **Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.**
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas en la Plataforma de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de registros de quejas en la base de datos para la generación de los documentos en el sistema Plataforma de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema Diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en la configuración de las plantas telefónicas con VoIP PBX para DIACO Central.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del listado de pilotos en el sistema de vehículos de DIACO.
- **Brindar apoyo técnico en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.**
- Se apoyó técnicamente en la mejora de frontend para los usuarios de Contratos de Adhesión y Encuestas para el sistema Diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de una funcionalidad de carga de archivos para los auxiliares y autoridades en el módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en la mejora de la reportería del módulo de contratos de adhesión por medio de la adición de filtros e información en las pantallas correspondientes en Diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en el desarrollo de un botón funcional para exportación de reportes realizadas en módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en la optimización y corrección de la funcionalidad de traslados de expedientes en el módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.
- **Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento de Verificación y Vigilancia en la operabilidad e ingreso de instrumentos de medición y pesaje

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

al sistema.

- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión al sistema.
- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema diacoenlineav2 para el personal de Gestión de la Calidad.
- Se apoyó técnicamente en la instrucción de la solución de errores con la Plataforma de Quejas.

**ABRIL**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte técnico en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente en el proceso administrativo y técnico del convenio de cobros genéricos de Banrural.
  - Se apoyó técnicamente en el reinicio de contraseña de buzones institucionales.
- **Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.**
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de generación de documentos PDF en el sistema diacoenlineav2.
  - Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del sistema Diacoenlineav2 en las funcionalidades de Instrumentos de Medición y Pesaje, Contratos de Adhesión, Libro de Quejas y Encuestas.
  - Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del listado de pilotos en el sistema de vehículos de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo y corrección del sistema Plataforma de Quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- **Brindar apoyo técnico en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.**
  - Se apoyó técnicamente en la mejora de módulos y vistas para los usuarios de Libros de Quejas, Contratos de Adhesión y Encuestas para el sistema Diacoenlineav2.
- **Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión y libros de quejas al sistema.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema diacoenlineav2 para el personal de Gestión de la Calidad.
  - Se apoyó técnicamente en la retroalimentación del uso del sistema Plataforma de Quejas para el personal de las sedes de departamentales y municipales de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en la instrucción de la solución de errores con la Plataforma de Quejas.

**DIEGO  
ALEJANDRO  
GARCÍA  
LAGUARDÍA**

Firmado digitalmente  
por DIEGO ALEJANDRO  
GARCÍA LAGUARDÍA  
Fecha: 2025.04.08  
13:08:44 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardía  
Contratista

**LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES**

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.04.08  
13:32:56 -06'00'

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciado. Ludim Gaudencio Natareno Morales  
Jefe del departamento de Tecnologías de la  
Información

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

Nombre completo del contratista	DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito o débito y demás servicios financieros, revisando que la documentación anexa presentada esté completa y cumpla los requisitos para fundamentarla conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro.**
- Se apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes, para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que fueran implementados en el futuro a manera de que los consumidores y usuarios sean atendidos de una forma correcta y eficiente.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria de la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros**

- Se apoyo técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito y el traslado de las mismas a primera hora del día siguiente a la jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor.**

- Se apoyo técnicamente en las actividades para realizar la Feria Anual de Educación financiera, así como también en efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando sea requerido.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

Nombre completo del contratista	DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**e) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente con las actividades solicitadas por mi superior en la elaboración de encuestas con los usuarios que nos visitan a través del código QR.

DOLORES  
ISABEL MORÁN  
AGUILAR

Firmado digitalmente  
por DOLORES ISABEL  
MORÁN AGUILAR  
Fecha: 2025.04.23  
08:43:25 -06'00'

**Dolores Isabel Morán Aguilar**  
Receptora de Quejas

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.23 09:13:57 -06'00'

**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz Msc.**  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Dolores Isabel Morán Aguilar	
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 abril 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-220-035-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro
- Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros.

- d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.

Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la solicitud sugerencias para la Feria Anual de Educación Financiera que se estará realizando próximamente. Capacitación para el nuevo personal. Control del inventario de insumos ingresados para la Unidad.

**FEBRERO**

- a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.

• Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro

• Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.

Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros.

- d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.

Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la solicitud sugerencias para la Feria Anual de Educación Financiera que se estará realizando próximamente. Capacitación para el nuevo personal. Control del inventario de insumos ingresados para la Unidad.

**MARZO**

- a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.

• Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro

• Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.

Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.

Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios. Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la capacitación de personal de nuevo ingreso a la Unidad. Se apoyó técnicamente con la elaboración de encuestas con código QR a todos los tarjetahabientes que visitan el área de UPSF.

**ABRIL**

a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.

- Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

• Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.

Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.

Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLÓN 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios. Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la capacitación de personal de nuevo ingreso a la Unidad. Se apoyó técnicamente con la elaboración de encuestas con código QR a todos los tarjetahabientes que visitan el área de UPSF.

**DOLORES  
ISABEL  
MORÁN  
AGUILAR** Firmado digitalmente por DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR  
Fecha: 2025.04.23 08:44:35 -06'00'

Dolores Isabel Morán Aguilar  
Receptora de Quejas

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA** Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.23 09:15:00 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe de Unidad de Protección de Servicios Financieros

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Eddin Leonel Oxlaj Hernández
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se diriven**

- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativa y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

EDDIN LEONEL OXLAJ HERNÁNDEZ  
Firmado digitalmente por EDDIN LEONEL OXLAJ HERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.04.22 16:00:33 -06'00'

**Eddin Leonel Oxlaj Hernández**

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de coordinación sedes departamentales**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo.Bo. \_\_\_\_\_**  
**Licenciada. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Eddin Leonel Oxlaj Hernández		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-037-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se diriven**

- Se apoyó técnicamente en los siguientes monitoreos de precios: **A)** Boleta de mercado. **B)** Boleta de supermercado. **C)** Boleta de tienda de Barrio. **D)** Boleta de panadería. **E)** Boleta de tortillería. **F)** Boleta de granos básicos por quintal y libra. **G)** Boleta de combustible. **H)** Boleta de Gas Propano. **I)** Otros, en las diferentes zonas del municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la digitalización de los monitoreos de precios en: mercado, supermercado, tienda de barrio, panadería, tortillería, granos básicos por quintal y libra, combustible y expendios de gas propano que es enviada al departamento de análisis económico de DIACO central.

**b) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones en el municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA
- Se apoyó técnicamente en la atención y asesoría al consumidor con relación a Quejas.
- Se apoyó técnicamente al proveedor con recepción de autorización de libro de quejas.

**FEBRERO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Eddin Leonel Oxlaj Hernández		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-037-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se diriven**

- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativa y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

**MARZO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan**

- Se apoyó técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se diriven**

- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Eddin Leonel Oxlaj Hernández</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-037-029-2025</b>
------------------------------------	------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativa y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

ABRIL

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan**
- Se apoyó técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se diriven**
- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativa y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Eddin Leonel Oxlaj Hernández		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

**EDDIN  
LEONEL  
OXLAJ  
HERNÁNDEZ  
EZ**  
Firmado digitalmente por  
EDDIN LEONEL  
OXLAJ  
HERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.04.22  
16:01:16 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Eddin Leonel Oxlaj Hernández

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**  
Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de coordinación sedes departamentales

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Dirección		

Mes y año del Informe	<b>Abril 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-038-029-2025</b>
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	--------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo profesional en:

**a) Asesorar profesionalmente en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección.**

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones finales emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento de bienes inmuebles en Actas administrativas, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.
3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyo profesionalmente al Departamento Legal en la revisión y análisis en las resoluciones de aprobación de los Contratos de Adhesión de los centros educativos como comerciales.
5. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes, que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.
6. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.

**b) Asesorar profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y proponer los procedimientos legales a seguir.**

1. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**c) Asesorar profesionalmente en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.**

1. Se apoyó profesionalmente a la Dirección brindando la información correspondiente a los usuarios conforme a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sugiriendo lo legalmente procedente.

EDDY  
JEANNETTE  
SOTO  
HERNÁNDEZ

Eddy Jeannette Soto Hernández

Firmado digitalmente  
por EDDY JEANNETTE  
SOTO HERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.04.03  
21:05:36 -06'00'

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO AL MES DE ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Eddy Jeannette Soto Hernández</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-038-029-2025</b>
------------------------------------	-------------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del</b>	<b>2 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b>	<b>30 DE ABRIL DE 2025</b>
-------------------------------	------------	---------------------------	------------	----------------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025</b></p>
<p><b>ENERO 2025</b></p> <p>Brindar apoyo profesional en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.</li> <li>2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento, para uso de la Dirección, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.</li> <li>3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.</li> <li>4. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en los procesos judiciales previo a ser presentados a los Órganos Jurisdiccionales correspondientes en su contenido y fundamentación.</li> <li>5. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis, para la aprobación de lo actuado por las Juntas de Cotización sobre la adquisición de bienes y servicios, en su contenido y fundamentación.</li> <li>6. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis, para la aprobación de las Juntas de Cotización y de documentos en los procesos de cotización, recomendando lo legalmente pertinente.</li> <li>7. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.</li> <li>8. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.</li> </ol>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO AL MES DE ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

9. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**FEBRERO 2025**

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento de bienes inmuebles en Actas administrativas, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.
3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en la acción de amparo interpuesta contra la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, previo a ser presentado al órgano jurisdiccional correspondiente en su contenido y fundamentación.
5. Se apoyó profesionalmente a la Unidad de Servicios Financieros en las resoluciones en las que se concluye el procedimiento por conciliación o al atenderse por el emisor los reclamos de los consumidores, recomendando lo procedente.
6. Se apoyo profesionalmente al Departamento Legal en la revisión y análisis en las resoluciones de aprobación de los Contratos de Adhesión de los centros educativos como comerciales.
7. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes, que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.
8. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.
9. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
10. Se apoyó profesionalmente en la reunión sostenida con la Coordinadora de Víctimas de Estafas Bancarias -COORVEB- por la Dirección, brindando la información correspondiente conforme la Ley de Tarjetas de Crédito, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sugiriendo lo legalmente procedente.

**MARZO 2025**

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento de unidades de la Dirección, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO AL MES DE ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en los proyectos de contratos de arrendamiento en lectura y análisis de su contenido y fundamentación.
5. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de proyecto de Acuerdo Gubernativo de reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su contenido y fundamentación.
6. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las resoluciones de Contratos de Adhesión.
7. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.
8. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.
9. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**ABRIL 2025**

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones finales emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento de bienes inmuebles en Actas administrativas, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.
3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyo profesionalmente al Departamento Legal en la revisión y análisis en las resoluciones de aprobación de los Contratos de Adhesión de los centros educativos como comerciales.
5. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes, que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.
6. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO AL MES DE ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

7. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
8. Se apoyó profesionalmente a la Dirección brindando la información correspondiente a los usuarios conforme a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sugiriendo lo legalmente procedente.

EDDY JEANNETTE  
SOTO  
HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente  
por EDDY JEANNETTE  
SOTO HERNÁNDEZ

Fecha: 2025.04.03

21:06:57 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Eddy Jeannette Soto Hernández

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Edgar Anibal Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-039-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyé profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;
- **Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.**
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;
- **Se apoyó profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;

- **Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.**

**d)** Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

**e)** Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;

- **Se apoyó profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

**f)** Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- **Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior, se apoyó profesionalmente en contactar a los representantes de los emisores para solicitarles que ampliaran la información que incluían en las respuestas a oficios enviados.**

EDGAR  
ANIBAL  
MARTINEZ  
(SOA)

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR ANIBAL  
MARTINEZ (SOA)  
Fecha: 2025.04.22  
11:54:15 -06'00'

**Licenciado Edgar Anibal Martinez**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 14:40:20 -06'00'

**Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera  
Jefe interino Unidad de Protección  
de Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Edgar Anibal Martinez		
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-039-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO:**

- a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;
  - Apoyé profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;
  - Apoyé profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;**

- Apoyé profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.

**d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;**

**e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;**

- Apoyé profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior.

**FEBRERO:**

**b) Apoyé profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;**

- Apoyé profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.

**b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**

- Apoyé profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;**

- Apoyé profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.

**d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;**

**e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;**

- Apoyé profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior.

**MARZO:**

**a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.

**b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**

- Se apoyó profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.

**d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;**

**e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior, se apoyó profesionalmente en contactar a los representantes de los emisores para solicitarles que ampliaran la información que incluían en las respuestas a oficios enviados.

**ABRIL:**

**a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.

**b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**

- Se apoyó profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.

**d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;

- Se apoyó profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior, se apoyó profesionalmente en contactar a los representantes de los emisores para solicitarles que ampliaran la información que incluían en las respuestas a oficios enviados.

**EDGAR  
ANIBAL  
MARTINEZ  
Z (SOA)** Firmado digitalmente por  
EDGAR ANIBAL  
MARTINEZ (SOA)  
Fecha:  
2025.04.22  
11:54:53 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA** Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 14:41:32 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciado Edgar Giovani Marroquín Nájera

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2025		
Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025	

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2025		
Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025	

- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**EDGAR  
GIOVANI  
MONROY  
CARDENAS**

Firmado digitalmente por  
EDGAR GIOVANI  
MONROY  
CARDENAS  
Fecha: 2025.04.01  
12:12:41 -06'00'

Edgar Giovanni Monroy Cárdenas

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Inmediato

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
  - Se apoyó técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
  - Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
- Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**FEBRERO**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**MARZO**

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
  - Se apoyó técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
  - Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**ABRIL**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
  - Se apoyó técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
  - Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-041-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**EDGAR  
GIOVANI  
MONROY  
CARDENAS** Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANI MONROY CARDENAS  
Fecha: 2025.04.01 12:13:31 -06'00'

Edgar Giovanni Monroy Cárdenas

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG** Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Sedes Departamentales

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Edy Manuel López Ramírez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-042-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los manuales de los procedimientos que se encuentran dentro del sistema de Gestión de la Calidad.

b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:

- Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
- Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
  - Seguimiento a las no conformidades.
  - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas
  - Traslado de informes a Dirección sobre el desempeño de los procesos

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

- c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos
- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

EDY MANUEL  
LÓPEZ RAMÍREZ

Firmado digitalmente por  
EDY MANUEL LÓPEZ RAMÍREZ  
Fecha: 2025.04.03 11:33:48  
-06'00'

M.Sc. Edy Manuel López Ramírez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Edy Manuel López Ramírez		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-042-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> 30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025.**

**ENERO:**

- a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:
  - Se apoyó profesionalmente en la revisión del manual de procedimiento de atención y resolución de la queja.
  
- b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:
  - Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
  - Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
    - Seguimiento a las no conformidades.
    - Seguimiento a los dueños de procesos para la respuesta y planes de acción para el cierre de acciones.
    - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos
- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

- a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del manuales de los procedimientos que se encuentran dentro del sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
  - Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
    - Seguimiento a las no conformidades.
    - Seguimiento a los dueños de procesos para la respuesta y planes de acción para el cierre de acciones.
    - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos
- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO:**

a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del manuales de los procedimientos que se encuentran dentro del sistema de Gestión de la Calidad.

b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:

- Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
- Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
  - Seguimiento a las no conformidades.
  - Seguimiento a los dueños de procesos para la respuesta y planes de acción para el cierre de acciones.
  - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
  - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos
- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los manuales de los procedimientos que se encuentran dentro del sistema de Gestión de la Calidad.

b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:

- Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
- Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
  - Seguimiento a las no conformidades.
  - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas
  - Traslado de informes a Dirección sobre el desempeño de los procesos

c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:

- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
  - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
  - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

**EDY MANUEL  
LÓPEZ RAMÍREZ**

Firmado digitalmente por  
EDY MANUEL LÓPEZ  
RAMÍREZ  
Fecha: 2025.04.03 11:35:16  
-06'00'

M.Sc. Edy Manuel López Ramírez

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE DE LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

**Actividades Realizadas**

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos al personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas, a la Contraloría General de Cuentas de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal, en conjunto con recursos humanos.**

- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas móviles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**c) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE DE LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

**Actividades Realizadas**

**d) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoria Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**ELIDA JUDITH  
LÓPEZ SIPAQUE**

Firmado digitalmente por  
ELIDA JUDITH LÓPEZ  
SIPAQUE  
Fecha: 2025.04.02 16:29:16  
-06'00'

Elida Judith López Sipaque de López

**CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA**

Firmado digitalmente por  
CARLOS ENRIQUE PAXTOR  
MOLINA  
Fecha: 2025.04.09 12:38:33  
-06'00'

Licenciando Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones del Departamento Administrativo

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Elida Judith López Sipaque de López	
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Administrativo	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-043-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en el área de inventarios en el cuadro de inventarios SICOIN y el inventario físico elaboración de FIN 1 y FIN 2, seguimiento y gestionar el visto bueno de la máxima autoridad del Ministerio de Economía para iniciar el trámite de baja de los bienes activos en mal estado y que no es posible su reparación o utilización y seguimiento de expedientes de material ferroso, material incinerable, que le indiquen las autoridades de la Dirección de Adjudicación Ilegalización de bienes del estado de la Dirección de Contabilidad del Estado Ministerio de Finanzas Públicas gestionando su baja definitiva y su posterior traslado al botadero de actas administrativas de inventario.**
- Se apoyó técnicamente, en el informe del FIN 1 y FIN 2
  - Se apoyó técnicamente en el cuadro de inventarios.
  - Se apoyo técnicamente en informe circunstanciado de la cuenta 1232.09
  - Se apoyo técnicamente en informe final de bienes adquiridos del primero de julio al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinticuatro.
- b) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas a la Contraloría General de Cuentas, de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal en conjunto con recursos humanos.**
- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.
  - Se apoyo técnicamente en la elaboración de actas relacionadas al área de inventarios.
- c) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**d) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**e) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.
- Se apoyó técnicamente en toma física de inventario.
- Se apoyó técnicamente, en realizar el ingreso de bienes activos al libro de inventarios.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoria Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en el área de inventarios en el cuadro de inventarios SICOIN y el inventario físico elaboración de FIN 1 y FIN 2, seguimiento y gestionar el visto bueno de la máxima autoridad del Ministerio de Economía para iniciar el trámite de baja de los bienes activos en mal estado y que no es posible su reparación o utilización y seguimiento de expedientes de material ferroso, material incinerable, que le indiquen las autoridades de la Dirección de Adjudicación Ilegalización de bienes del estado de la Dirección de Contabilidad del Estado Ministerio de Finanzas Públicas gestionando su baja definitiva y su posterior traslado al botadero de actas administrativas de inventario.**
- Se apoyó técnicamente, en el informe del FIN 1 y FIN 2
  - Se apoyó técnicamente en el cuadro de inventarios.
  - Se apoyo técnicamente en informe circunstanciado de la cuenta 1232.09
  - Se apoyo técnicamente en informe final de bienes adquiridos del primero de julio al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinticuatro.
- b) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas a la Contraloría General de Cuentas, de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal en conjunto con recursos humanos.**
- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.
  - Se apoyo técnicamente en la elaboración de actas relacionadas al área de inventarios.
- c) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**
- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
  - Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
  - Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
  - Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
  - Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**e) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.
- Se apoyó técnicamente en toma física de inventario.
- Se apoyó técnicamente, en realizar el ingreso de bienes activos al libro de inventarios.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas a la Contraloría General de Cuentas, de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal en conjunto con recursos humanos.**

- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.

- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**c) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**d) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.
- Se apoyó técnicamente en toma física de inventario.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimiento por parte de la Dirección Administrativa Financiera, Dirección Administrativa.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos al personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas, a la Contraloría General de Cuentas de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal, en conjunto con recursos humanos.**

- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**c) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**d) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**ELIDA JUDITH  
LÓPEZ  
SIPAQUE**

Firmado digitalmente  
por ELIDA JUDITH  
LÓPEZ SIPAQUE  
Fecha: 2025.04.02  
16:30:38 -06'00'

Elida Judith López Sipaque de López

**CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA**

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09  
15:42:36 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones del Departamento Administrativo

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elisa Fernanda Solis León De Morales
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-044-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribucion de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorizacion, reposiicon o actualizacion del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepcion de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervision a proveedores que informan y publican sus productos y servicio que comercializan para lo cual deberan cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.

ELISA FERNANDA SOLIS LEÓN Firmado digitalmente por ELISA FERNANDA SOLIS LEÓN

Elisa Fernanda Solis León De Morales

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe del departamento de coordinación desedes departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Elisa Fernanda Solis León de Morales		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Santa Rosa		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-044-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025**

<p><b>Enero:</b></p> <p>a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.</li> <li>• se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión</li> <li>• se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.</li> </ul> <p>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas</li> </ul> <p>c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.</li> </ul> <p><b>Febrero:</b></p> <p>a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.</li> <li>• se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión</li> <li>• se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.</li> </ul> <p>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.</li> </ul>
---

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.

**Marzo:**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.

**Abril:**

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.

ELISA  
FERNANDA  
SOLIS LEÓN

Firmado  
digitalmente por  
ELISA FERNANDA  
SOLIS LEÓN

**Elisa Fernanda Solis León de Morales**

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe del Departamento de coordinación  
De sedes Departamentales**

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elky Mariel de la Roca González
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-045-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
- Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.

**c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios y adquisición de suministros.

**d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato, así como, resoluciones de nombramiento de comisión liquidadora.

**e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia reunión de unificación de criterios en procesos judiciales laborales en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, asimismo, en el diligenciamiento en el Ministerio de Economía y Procuraduría General de la Nación.

ELKY MARIEL DE LA ROCA GONZÁLEZ  
Firmado digitalmente por ELKY MARIEL DE LA ROCA GONZÁLEZ

---

**Elky Mariel de la Roca González**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Elky Mariel de la Roca González		
<b>Dependencia</b>	UNIDAD EJECUTORA 106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-045-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02 de enero de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.
- b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**
  - Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.
- c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**
  - Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato.
- e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de dictámenes jurídicos para arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de aprobación de documentos y de ofertas para arrendamiento de bienes inmuebles.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
- Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.

**c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.

**d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato.

**e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones internas.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de dictámenes jurídicos para arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de aprobación de documentos y de ofertas para arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de Acuerdos Ministeriales.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de providencias.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.
- b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**
- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.
- c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**
- Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios y adquisición de suministros.
- d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**
- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato, así como, resoluciones de nombramiento de comisión liquidadora.
- e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones internas.
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados a solicitud de la Contraloría General de Cuentas.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de aprobación de documentos y de ofertas para arrendamiento de bienes inmuebles.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión de contratos de subgrupo 018.
  - Se apoyó técnicamente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.

**c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios y adquisición de suministros.

**d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato, así como, resoluciones de nombramiento de comisión liquidadora.

**e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la asistencia reunión de unificación de criterios en procesos judiciales laborales en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, asimismo, en el diligenciamiento en el Ministerio de Economía y Procuraduría General de la Nación.

**ELKY MARIEL  
DE LA ROCA  
GONZÁLEZ** Firmado  
digitalmente por  
ELKY MARIEL DE LA  
ROCA GONZÁLEZ

**Elky Mariel de la Roca González**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

**Vo. Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elmer Eduardo Batres Ixcoy
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /RRHH

Mes y año del Informe	<b>Abril 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-046-029-2025</b>
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01/04/2025	al:	30/04/2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 “otras remuneraciones de personal temporal”**

- Se apoyó con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
- Se apoyó con solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Se apoyó con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Se apoyó con validar la totalidad de documentos solicitados

**b) Brindar apoyo técnico en el proceso de práctica supervisada a nivel diversificado y proceso de solicitud de pasantía, nivel universitario, así como la elaboración de resoluciones por licencias con goce de salario por estudios universitarios;**

- Se apoyó en socializar requisitos de practicas supervisadas
- Se apoyó en la recepción de documentos para practicas supervisadas
- Se apoyó en envió de documentos de practicantes a MINECO

**c) Apoyar técnicamente en el proceso de evaluación del desempeño del personal de esta Dirección, realizar el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitaciones institucionales, así como el desarrollo del Plan de Capacitaciones.**

- Se apoyó en solicitud de diagnóstico de necesidades de capacitaciones institucionales a las diferentes jefaturas
- Se apoyó con recepción de diagnostico de necesidades de capacitaciones
- Se apoyó con vaciado de diagnostico de necesidades de capacitaciones

**d) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

**e) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;**

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal”
- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 “Otras remuneraciones de personal temporal”.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal” para posteriormente enviarlos a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.

ELMER  
EDUARDO  
BATRES IXCOY

Firmado digitalmente por  
ELMER EDUARDO BATRES  
IXCOY  
Fecha: 2025.04.09 12:07:25  
-06'00'

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

EDDY  
NORMANDO  
ARDON PERALTA

Firmado  
digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento RRHH

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Elmer Eduardo Batres Ixcoy		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /RRHH		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 “otras remuneraciones de personal temporal”**

- Apoyo con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
- Solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Apoyo con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Apoyo con validar la totalidad de documentos solicitados

**b) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

**c) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;**

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos Y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 “otras remuneraciones de personal temporal**

- Se apoyo con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
- Se solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Se apoyo con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Se apoyo con validar la totalidad de documentos solicitados

**b) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

**c) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;**

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"
- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 "otras remuneraciones de personal temporal"**

- Se apoyo con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
- Se apoyo con solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Se apoyo con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Se apoyo con validar la totalidad de documentos solicitados

**b) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

**c) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;**

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

**d) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"
- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 "otras remuneraciones de personal temporal"**
- Se apoyó con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
  - Se apoyó con solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
  - Se apoyó con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
  - Se apoyó con validar la totalidad de documentos solicitados

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**b) Brindar apoyo técnico en el proceso de práctica supervisada a nivel diversificado y proceso de solicitud de pasantía, nivel universitario, así como la elaboración de resoluciones por licencias con goce de salario por estudios universitarios;**

- Se apoyó en socializar requisitos de prácticas supervisadas
- Se apoyó en la recepción de documentos para practicas supervisadas
- Se apoyó en envió de documentos de practicantes a MINECO

**c) Apoyar técnicamente en el proceso de evaluación del desempeño del personal de esta Dirección, realizar el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitaciones institucionales, así como el desarrollo del Plan de Capacitaciones.**

- Se apoyó en solicitud de diagnóstico de necesidades de capacitaciones institucionales a las diferentes jefaturas
- Se apoyó con recepción de diagnóstico de necesidades de capacitaciones
- Se apoyó con vaciado de diagnóstico de necesidades de capacitaciones

**d) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

**e) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;**

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"
- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" para posteriormente enviarlos a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía

**ELMER  
EDUARDO  
BATRES IXCOY**

Firmado digitalmente por  
ELMER EDUARDO BATRES  
IXCOY  
Fecha: 2025.04.09  
12:08:03 -06'00'

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

**EDDY  
NORMANDO  
ARDON PERALTA**

Firmado  
digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento RRHH

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Evelyn Reinoso Salazar de Valle
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-047-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Brindar apoyo técnico en las actividades del departamento en atención al público de manera personal**
  - Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) Brindar apoyo técnico en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos**
  - Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) Brindar apoyo técnico en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y Vigilancia y a las Sedes Departamentales**
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) Brindar apoyo técnico a la jefatura para la realización de informes en general**
  - Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) Brindar apoyo técnico en el reporte de cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al área de informática**
  - Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

EVELYN REINOSO SALAZAR  
 Firmado digitalmente por EVELYN REINOSO SALAZAR  
 Fecha: 2025.04.01 11:07:44 -06'00'

\_\_\_\_\_  
 Evelyn Reinoso Salazar de Valle

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
 Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
 Fecha: 2025.04.09 08:23:07 -06'00'

\_\_\_\_\_  
 Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
 Jefe Depto. Servicios al Consumidor

**Vo.Bo.** CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

\_\_\_\_\_  
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
 Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	EVELYN REINOSO SALAZAR DE VALLE		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-047-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> 30/04/2025
<b>Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes</b>			

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL

**ENERO**

- a) Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

**FEBRERO**

- a) Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- a) Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

**ABRIL**

- a) Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

**EVELYN REINOSO SALAZAR**  
Firmado digitalmente por  
EVELYN REINOSO SALAZAR  
Fecha: 2025.04.01 11:08:56  
-06'00'

---

Evelyn Reinoso Salazar de Valle

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**  
Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
**Directora**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ**  
Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.09  
08:23:51 -06'00'

---

Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz  
**Jefe Depto. Servicios al Consumidor**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Franz Uri Bailón Monterroso
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal

Mes y año del Informe	abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-048-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

FRANZ URI  
BAILÓN  
MONTERROSO

Firmado digitalmente por  
FRANZ URI BAILÓN  
MONTERROSO

---

**Franz Uri Bailón Monterroso**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
Enero a Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Franz Uri Bailón Monterroso			
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento legal			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-048-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	Del:	<b>02 de enero de 2025</b>	al:	<b>30 de abril de 2025</b>	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **Enero a Abril**

**Enero**

a) **Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

b) **Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

c) **Brindar apoyo técnico em la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

d) **Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

e) **Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

f) **Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**Febrero**

a) **Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

b) **Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

c) **Brindar apoyo técnico em la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
Enero a Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**
  - Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.
- e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.
- f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**
  - Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**Marzo**

- a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.
- b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.
- c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.
- d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**
  - Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.
- e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.
- f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**
  - Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**Abril**

- a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.
- b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.
- c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.
- d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**
  - Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.
- e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
Enero a Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- f) **Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**
- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

FRANZ URI  
BAILÓN  
MONTERROSO

Firmado digitalmente por  
FRANZ URI BAILÓN  
MONTERROSO

---

**Franz Uri Bailón Monterroso**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Guissela del Carmen García Esquivel
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Legal

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-049-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.**

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

**b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

**c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

**d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

Guissela del  
Carmen García  
Esquivel

Firmado digitalmente por  
Guissela del Carmen  
García Esquivel

---

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		GUISELLA DEL CARMEN GARCÍA ESQUIVEL			
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Legal			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-049-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.**

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

**b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

**c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

**d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.**

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

**b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

**d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.**

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

**b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

**c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

**d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

**e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y elaboración de los contratos de subgrupo 018
- Se apoyó en la elaboración del Acuerdo Ministerial para la aprobación de los contratos de subgrupo 018
- Se apoyo profesionalmente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.**

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

**b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

**c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

**d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

Guisela del  
Carmen García  
Esquivel

Firmado  
digitalmente por  
Guisela del Carmen  
García Esquivel

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-050-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

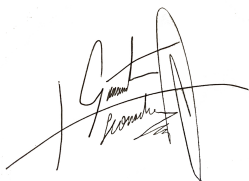
### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
- Se apoyo profesionalmente en cada caso asignado para identificar la posible necesidad de intervención de otras entidades, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- b) **Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**
- Se apoyo profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones de acuerdo la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como aquellos actos en donde es necesaria la intervención de la Superintendencia de Bancos.
- c) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;**
- Se apoyo profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e

informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

- d) **Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;**
- Se apoyo profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.
- e) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**
- Se apoyo profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- f) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Se apoyo profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento; además se apoyó en la realización de procesos sancionatorios en contra de emisores de tarjetas de crédito, debido al incumplimiento de enviar en tiempo, modo y forma a las tasas de interés por producto y segmento.

GUSTAVO  
ADOLFO  
LEONARDO DE



LA CRUZ  
2025.04.23  
09:44:38  
-06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:39:15 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-050-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	2 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

ENERO

- a) **Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
  - Apoyé profesionalmente en cada caso asignado para identificar la posible necesidad de intervención de otras entidades, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- b) **Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**
  - Apoyé profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones de acuerdo la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como aquellos actos en donde es necesaria la intervención de la Superintendencia de Bancos.
- c) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;**
  - Apoyé profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

*el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*

- d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;**
- *Apoyé profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.*
- e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**
- *Apoyé profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- *Apoyé profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento.*

**FEBRERO**

- a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
- *Apoyé profesionalmente a los casos que me fueron asignados para identificar la posible necesidad de la intervención de otras entidades como por ejemplo la Superintendencia de Bancos en los casos que apliqué, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.*
- b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**
- *Apoyé profesionalmente en el análisis jurídico de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de una sanción de acuerdo a la Ley de Tarjetas de Crédito.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados y que constan en el expediente, apoye profesión, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
- d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;**
- Apoyé profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas a efecto de dar seguimiento y en los casos que apliqué dar una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.
- e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de informes solicitados.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a los tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento.

**MARZO**

- a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
- Se apoyó profesionalmente en cada caso asignado para identificar la posible necesidad de intervención de otras entidades, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;***

- *Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones de acuerdo la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tal es el caso de los procedimientos sancionatorios por incumplimiento del reporte de tasas de interés mensual de los emisores y coemisores de tarjetas de crédito.*

***c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;***

- *Apoyé profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados y que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan al Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sea solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*

***d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;***

- *Apoyé profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.*

***e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- *Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

***f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;***

- *Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

*requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento; Además, se apoyó en la realización de procesos sancionatorios en contra de emisores de tarjetas de crédito, debido al incumplimiento de enviar en tiempo, modo y forma a las tasas de interés por producto y segmento.*

ABRIL

- a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
- *Se apoyó profesionalmente en cada caso asignado para identificar la posible necesidad de intervención de otras entidades, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.*
- b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**
- *Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones de acuerdo la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como aquellos actos en donde es necesaria la intervención de la Superintendencia de Bancos.*
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;**
- *Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*
- d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.
- e) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- f) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento; además se apoyó en la realización de procesos sancionatorios en contra de emisores de tarjetas de crédito, debido al incumplimiento de enviar en tiempo, modo y forma a las tasas de interés por producto y segmento.



GUSTAVO ADOLFO  
LEONARDO DE LA CRUZ  
2025.04.23 09:46:09 -06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:39:55  
-06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Henry Iván Perez Velásquez		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales

Mes y año del informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	01 ABRIL DE 2025	al:	30 ABRIL DE 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS POR MES

Se informa que durante el mes de **ABRIL** se prestaron servicios técnicos, conforme lo establece el contrato administrativo.

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- **Se apoyó técnicamente, en la recepción de quejas realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. En los casos que la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la completara y presentara, previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron físicamente o enviaron por correo electrónico la cual se anexo a dicho expediente.**
- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- **Se apoyó técnicamente, en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico y en forma presencial, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página Web, Call Center y de modo presencial; asimismo, se tuvo comunicación constante, personalizada y eficaz con el usuario para hacer de su conocimiento el procedimiento y los requisitos de debe cumplir en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar la actualización diaria en la base de datos de quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresaron por medio de la página Web o por Call Center; así como, llevar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, además se trasladó las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para continuar con el trámite correspondiente.**
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- **Se apoyó técnicamente, realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, se llenó la bitácora de visitas y de llamadas, para ser utilizada en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o por la Dirección.**
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó técnicamente, en todas las actividades técnicas que me fueron requeridas por parte de la autoridad superior del área, para la cual presto mis servicios técnicos, por ejemplo: traslado de insumos varios para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

HENRY  
IVÁN PEREZ  
VELÁSQUEZ

Firmado digitalmente por  
HENRY IVÁN  
PEREZ VELÁSQUEZ  
Fecha: 2025.04.23  
05:11:22 -06'00'

Henry Iván Perez Velásquez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.23 09:30:04 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera.  
Jefe Interino

Unidad de Protección de Servicios Financieros

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Henry Iván Perez Velásquez		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales

Fecha finalización de contrato	30 DE ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2025
--------------------------------	---------------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	16 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS POR MES**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato correspondiente a: ENERO, FEBRERO. MARZO y ABRIL.

**ENERO**

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- **Se apoyó técnicamente, en la recepción de quejas realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. En los casos que la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la completara y presentara, previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron físicamente o enviaron por correo electrónico la cual se anexo a dicho expediente.**
- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- **Se apoyó técnicamente, en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico y en forma presencial, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página Web, Call Center y de modo presencial; asimismo, se tuvo comunicación constante, personalizada y eficaz con el usuario para hacer de su conocimiento el procedimiento y los requisitos que debe de cumplir en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar la actualización diaria en la base de datos de quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresaron por medio de la página Web o por Call Center; así como, llevar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, además se trasladó las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para continuar con el trámite correspondiente.**
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, se llenó la bitácora de visitas y de llamadas, para ser utilizada en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o por la Dirección.**
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó técnicamente, en todas las actividades técnicas que me fueron requeridas por parte de la autoridad superior del área, para la cual presto mis servicios técnicos, por ejemplo: traslado de insumos varios para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

**FEBRERO**

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- **Se apoyó técnicamente, en la recepción de quejas realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. En los casos que la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la completara y presentara, previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron físicamente o enviaron por correo electrónico la cual se anexo a dicho expediente.**
- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Cal Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- **Se apoyó técnicamente, en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico y en forma presencial, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página Web, Call Center y de modo presencial; asimismo, se tuvo comunicación constante, personalizada y eficaz con el usuario para hacer de su conocimiento el procedimiento y los requisitos que debe de cumplir en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**
- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar la actualización diaria en la base de datos de quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresaron por medio de la página Web o por Call Center; así como, llevar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, además se trasladó las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para continuar con el trámite correspondiente.**
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, se llenó la bitácora de visitas y de llamadas, para ser utilizada en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o por la Dirección.**
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó técnicamente, en todas las actividades técnicas que me fueron requeridas por parte de la autoridad superior del área, para la cual presto mis servicios técnicos, por ejemplo: traslado de insumos varios para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

**MARZO**

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.

**Se apoyó técnicamente, en la recepción de quejas realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. En los casos que la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la completara y presentara, previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron físicamente o enviaron por correo electrónico la cual se anexo a dicho expediente.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- **Se apoyó técnicamente, en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico y en forma presencial, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página Web, Call Center y de modo presencial; asimismo, se tuvo comunicación constante, personalizada y eficaz con el usuario para hacer de su conocimiento el procedimiento y los requisitos que debe de cumplir en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**
- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar la actualización diaria en la base de datos de quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresaron por medio de la página Web o por Call Center; así como, llevar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, además se trasladó las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para continuar con el trámite correspondiente.**
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, se llenó la bitácora de visitas y de llamadas, para ser utilizada en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o por la Dirección.**
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó técnicamente, en todas las actividades técnicas que me fueron requeridas por parte de la autoridad superior del área, para la cual presto mis servicios técnicos, por ejemplo: traslado de insumos varios para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

**ABRIL**

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- **Se apoyó técnicamente, en la recepción de quejas realizadas por usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**requisitos para fundamentarla. En los casos que la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la completara y presentara, previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron físicamente o enviaron por correo electrónico la cual se anexo a dicho expediente.**

- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Cal Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- **Se apoyó técnicamente, en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico y en forma presencial, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página Web, Call Center y de modo presencial; asimismo, se tuvo comunicación constante, personalizada y eficaz con el usuario para hacer de su conocimiento el procedimiento y los requisitos que debe de cumplir en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**
- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar la actualización diaria en la base de datos de quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresaron por medio de la página Web o por Call Center; así como, llevar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, además se trasladó las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para continuar con el trámite correspondiente.**
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- **Se apoyó técnicamente, en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, se llenó la bitácora de visitas y de llamadas, para ser utilizada en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros o por la Dirección.**
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó técnicamente, en todas las actividades técnicas que me fueron requeridas por parte de la autoridad superior del área, para la cual presto mis servicios técnicos, por ejemplo: traslado de insumos varios para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS  
REGLON 029 ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

HENRY  
IVÁN PEREZ  
VELÁSQUEZ  
Z

Firmado  
digitalmente por  
HENRY IVÁN PEREZ  
VELÁSQUEZ  
Fecha: 2025.04.23  
05:11:59 -06'00'

Henry Iván Perez Velásquez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:12:24 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera.  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios Financieros

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	HESLER ORLANDO SOTO MORALES		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-051-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección  
. Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
- E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC  
. Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

HESLER  
ORLANDO  
SOTO MORALES

Firmado  
digitalmente por  
HESLER ORLANDO  
SOTO MORALES

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY  
NORMANDO  
ARDON PERALTA

Firmado  
digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe de Recursos Humanos

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>HESLER ORLANDO SOTO MORALES</b>	
<b>Dependencia</b>		<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Recursos Humanos</b>	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-051-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 DE ABRIL DE 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección  
. Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
- E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC  
. Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

**FEBRERO**

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección  
. Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
- E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC  
. Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

## MARZO

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección  
. Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
- E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC  
. Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

## ABRIL

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección  
. Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos  
. Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
- E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC  
. Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

HESLER  
ORLANDO  
SOTO MORALES

Firmado digitalmente por  
HESLER ORLANDO  
SOTO MORALES

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA

Firmado digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe de Recursos Humanos

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HILDA MARIBEL DE PAZ PAC DE SACOR		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 ABRIL DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	-------------	------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

1. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*
  - a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
  - b) Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
  - c) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
  - d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
  - f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
  - g) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)
  
2. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*
  - a) Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
  - b) Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
  - c) Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
  - d) Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
  - e) Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HILDA MARIBEL DE PAZ PAC DE SACOR
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

*“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”*

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones*
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal*
- c) Se apoyó técnicamente POA*

**HILDA  
MARIBEL  
DE PAZ  
PAC**

Firmado digitalmente por  
HILDA MARIBEL  
DE PAZ PAC  
Fecha: 2025.04.08  
14:32:46 -06'00'

**Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor**

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación  
Sedes Departamentales**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo \_\_\_\_\_  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora en Funciones**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor			
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO			
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-052-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO:**

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*

- a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
- b) Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
- c) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
- d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- e) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
- f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*

- a) Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- b) Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- c) Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- d) Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- e) Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

*“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”*

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente POA

**FEBRERO:**

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*

- a. Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
- b. Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
- c. Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-052-029-2025
------------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

- d. Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- e) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
- f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*

- a. Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- b. Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- c. Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- d. Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- e. Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

*“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.*

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente POA

**MARZO:**

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*

- a. Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
- b. Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
- c. Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
- d. Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- d) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
- e) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*

- a. Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- b. Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- c. Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- d. Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- e. Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

*“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”*

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente POA

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor		
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-052-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**ABRIL:**  
*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*

- a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
- b) Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
- c) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
- d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- e) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
- f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)

*“Se apoyó técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*

- a. Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- b. Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- c. Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- d. Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- e. Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

*“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”*

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente POA

**HILDA  
MARIBEL DE  
PAZ PAC**

Firmado digitalmente  
por HILDA MARIBEL  
DE PAZ PAC  
Fecha: 2025.04.08  
14:33:52 -06'00'

Nombre de Contratista

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación  
Sedes Departamentales

**KARINA  
DONIS**

Firmado digitalmente por  
KARINA DONIS

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS</b>
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>

Mes y año del Informe	<b>Abril 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-053-029-2025</b>
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	<b>01 de abril de 2025</b>	al:	<b>30 de abril de 2025</b>
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **“Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario
- b) **“Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.
- c) **“Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”**
- Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.
- d) **“Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido”**
- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.
- e) **“Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos”**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos, en el seguimiento y control de expedientes asignados.

HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS  
Firmado digitalmente por HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS  
**Hugo Estuardo Ocaña Yos**

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24 07:51:21 -06'00'  
**Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz**  
Jefe  
Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
**Claudia Karina Donis Sáenz**

Vo.Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-053-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 de enero de 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 de abril de 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

**Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2025**

**Enero:**

- a) “Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

- b) “Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”**

Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

- c) “Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”**

Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.

- d) “Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido”**

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.

- e) “Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos”**

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos.

- f) “Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”**

Se apoyo técnicamente en reuniones de trabajo relacionadas al Departamento, así como reuniones del SGS.

**Febrero:**

- a) “Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

- b) “Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”**

Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

- c) “Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”**

Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.

- d) “Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido”**

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR**

**e) “Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos”**

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos.

**f) “Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”**

Se apoyo técnicamente en reuniones de trabajo relacionadas al Departamento, así como reuniones del SGS.

**Marzo:**

**a) “Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

**b) “Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”**

Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”**

Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido”**

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.

**e) “Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos”**

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos.

**f) “Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”**

Se apoyo técnicamente en reuniones de trabajo relacionadas al Departamento, así como reuniones del SGS.

**Abril:**

**a) “Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

**b) “Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”**

Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”**

Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido”**

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.

**e) “Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos”**

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos.

**f) “Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”**

Se apoyo técnicamente en reuniones de trabajo relacionadas al Departamento, así como reuniones del SGS.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR**

HUGO  
ESTUARDO  
OCAÑA YOS

Firmado  
digitalmente por  
HUGO ESTUARDO  
OCAÑA YOS

---

Hugo Estuardo Ocaña Yos

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24  
07:51:52 -06'00'

---

Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe  
Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Hugo Irrael Yoc López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Administrativo		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de ABRIL de 2025	al:	30 de ABRIL de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.

**c) Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
- SE APOYO técnicamente en entrega de pedidos de insumos, papelería y útiles para el departamento de sedes en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

HUGO  
IRRAEL  
YOC LÓPEZ

Firmado  
digitalmente por  
HUGO IRRAEL  
YOC LÓPEZ

Hugo Irrael Yoc López

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR  
MOLINA

Firmado  
digitalmente por  
CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en funciones Departamento Administrativo

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	HUGO IRRael YOC LOPEZ
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Administrativo.
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.

**ENERO**

a) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.

b) **Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.

c) **Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia

**FEBRERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.
- b) **Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**
- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.
- c) **Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

**MARZO**

- a) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia

**b) Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.

**c) Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.

**c) Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
- SE APOYO técnicamente en entrega de pedidos de insumos, papelería y útiles para el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

departamento de sedes en DIACO.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

**HUGO  
IRRAEL YOC  
LÓPEZ**

Firmado digitalmente  
por HUGO IRRAEL  
YOC LÓPEZ  
Fecha: 2025.04.24  
14:42:53 -06'00'

HUGO IRRAEL YOC LOPEZ

**CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA**

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en funciones del departamento Administrativo

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ		
Dependencia	EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-055-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL 2025	al:	30 DE ABRIL 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco.

**B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.**

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

**C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

**D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;**

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias y municipios.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedula de notificación a bancos.

HUGO  
MARCELO  
ESCOBAR  
VASQUEZ

Firmado digitalmente  
por HUGO MARCELO  
ESCOBAR VASQUEZ  
Fecha: 2025.04.22  
15:16:55 -06'00'

---

**Hugo Marcelo Escobar Vásquez**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 16:16:20 -06'00'

---

**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino de la Unidad de Protección de**  
**Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS **TECNICOS** RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-055-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO 2025	al: 30 DE ABRIL 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL**

**ENERO**

**A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco

**B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.**

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

**C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

**D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;**

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias y municipios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS **TECNICOS** RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedulas de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedulas de notificación a bancos.

**FEBRERO**

**A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco

**B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.**

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

**C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

**D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;**

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias y municipios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS **TECNICOS** RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedula de notificación a bancos.

**MARZO**

**A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco

**B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.**

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

**C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

**D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;**

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias y municipios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS **TECNICOS** RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedula de notificación a bancos.

**ABRIL**

**A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco

**B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.**

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

**C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.**

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

**D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;**

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias y municipios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS **TECNICOS** RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedula de notificación a bancos.

HUGO  
MARCELO  
ESCOBAR  
VASQUEZ

Firmado digitalmente  
por HUGO MARCELO  
ESCOBAR VASQUEZ  
Fecha: 2025.04.22  
15:20:23 -06'00'

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN  
NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 16:17:22 -06'00'

**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino de la Unidad de Protección de**  
**Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.**  
**Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Iana Gabriela Palomo Ambrosio
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-056-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 / abril /2025	al:	30 / abril /2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) “Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos”**

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario

**b) “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos”**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de las mismas.

**d) “Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos”**

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.

**e) “Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos”**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

**f) “Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios”**

- Se apoyo técnicamente en otras actividades técnicas requeridas por la autoridad superior del área a la que se presta servicio

IANA GABRIELA  
PALOMO  
AMBROSIO

Firmado digitalmente por  
IANA GABRIELA PALOMO  
AMBROSIO  
Fecha: 2025.04.01 15:46:22  
-06'00'

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por HUGO  
ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24 08:09:33  
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe  
Departamento Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	IANA GABRIELA PALOMO AMBROSIO		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Servicios al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-056-029-2024
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL 2025**

**ENERO**

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos"

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario.

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente en las visitas de campo"

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos"

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de estas.

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos"

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos"

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

Actividad TDR: "Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios"

- Se apoyo técnicamente en otras actividades técnicas requeridas por la autoridad superior del área a la que se presta servicio.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos”

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos”

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de estas.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos”

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos”

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios”

- Se apoyo técnicamente en otras actividades técnicas requeridas por la autoridad superior del área a la que se presta servicio.

**MARZO**

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos”

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos”

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de estas.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos”

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos”

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios”

- Se apoyo técnicamente en otras actividades técnicas requeridas por la autoridad superior del área a la que se presta servicio.

**ABRIL**

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos”

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos”

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de las mismas.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos”

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos”

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

**Actividad TDR:** “Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios”

- Se apoyo técnicamente en otras actividades técnicas requeridas por la autoridad superior del área a la que se presta servicio.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

IANA GABRIELA PALOMO  
AMBROSIO

Firmado digitalmente  
por IANA GABRIELA  
PALOMO AMBROSIO  
Fecha: 2025.04.01  
15:47:49 -06'00'

---

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24 08:10:06  
-06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Lic. Hugo Alexander Castañedo Diaz  
Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Ileana Lisseth Ramírez Campos
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-057-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.

**b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.

**d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.

**e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.

**f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
- Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**ILEANA LISSETH  
RAMÍREZ  
CAMPOS**

Firmado digitalmente por  
ILEANA LISSETH RAMÍREZ  
CAMPOS  
Fecha: 2025.04.22 14:59:57  
-06'00'

**Ileana Lisseth Ramírez Campos**

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 15:05:30 -06'00'

**Edgar Giovany Marroquín Nájera**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo. Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Ileana Lisseth Ramírez Campos		
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-057-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	Del:	2 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.
- e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
- Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
  - Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**FEBRERO**

- a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.
- e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
- Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
  - Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**MARZO**

- a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.**
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.
- e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
  - Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
  - Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- a) **Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.
- b) **Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- c) **Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- d) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.
- e) **Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
- Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
- Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**ILEANA LISSETH  
RAMÍREZ  
CAMPOS**

Firmado digitalmente por  
ILEANA LISSETH RAMÍREZ  
CAMPOS  
Fecha: 2025.04.22 15:00:37  
-06'00'

Ileana Lisseth Ramírez Campos

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.22 15:06:36 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe de Unidad de Protección de Servicios  
Financieros

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

<b>Nombre completo del contratista</b>	Irvin Antonio Alonzo Arriaza
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

<b>Mes y año del Informe</b>	abril 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de abril 2025	<b>al:</b>	30 de abril 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios a librerías en la cabecera Departamental de escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

<b>Nombre completo del contratista</b>	Irvin Antonio Alonzo Arriaza
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

<b>Mes y año del Informe</b>	abril 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de abril 2025	<b>al:</b>	30 de abril 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR:** Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Santa Lucia Cotzumalguapa Democracia, Siquinala, Masagua , Puerto San Jose e Iztapa
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la cabecera Departamental de Escuintla.

IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA  
Firmado digitalmente por IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA

Irvin Antonio Alonzo Arriaza

KARINA DONIS  
Firmado digitalmente por KARINA DONIS

Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saénz Msc  
Directora

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL. 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Irvin Antonio Alonzo Arriaza	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ENERO**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializa en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de, Santa Lucia Cotzumalguapa, Democracia, Siquinala, Masagua, Puerto San Jose e Iztapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo ( COMUDE ) en la cabecera Departamental de Escuintla.

**FEBRERO:**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Irvin Antonio Alonzo Arriaza	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: a) Boleta de mercados b) Boleta de súper mercados c) Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio d) Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios a librerías en la cabecera Departamental de escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Santa Lucia Cotzumalguapa Democracia y Siquinalá.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la cabecera Departamental de Escuintla.

**MARZO**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos.**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Irvin Antonio Alonzo Arriaza	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Tiquisate, Santa Lucía Cotzumalguapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

**ABRIL:**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos.**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos de temporada.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de productos de temporada, Semana Santa.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Irvin Antonio Alonzo Arriaza	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de, Santa Lucia Cotzumalguapa, Democracia, Siquinala, Masagua, Puerto San Jose e Iztapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la cabecera Departamental de Escuintla.

IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA  
Firmado digitalmente por IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Irvin Antonio Alonzo Arriaza

KARINA DONIS  
Firmado digitalmente por KARINA DONIS

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de coordinación de Sedes Departamentales

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Israel Pérez González
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en la mesa técnica de trabajo de pago (MTTP) sobre Ley de Tarjetas de Créditos y sus Reglamentos en las instalaciones del Banco de Guatemala.
- Se apoyó y colaboró con el acompañamiento y toma de fotografías en entrevista de Podcast de programa Libertador Financiero, sobre las acciones operativas de DIACO.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en reunión interinstitucional de Procuraduría de Derechos Humanos (PDH) y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).
- Se apoyó y acompañó con la toma de fotografías en plan de supervisión de Semana Santa en los departamentos de Escuintla, Sololá y Sacatepéquez.

**b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre los derechos de los consumidores, educación financiera y la ley de Protección del Consumidor y Usuario.**

- Se apoyó y colaboró en las producciones de video institucional de Diaco.
- Se apoyó en la grabación y edición de capsulas de audio para realización de promocionales de Diaco.

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en toma de fotografías en Gasolineras y Expendios de Gas Propano para las campañas de Información en redes sociales.
- Se apoyó en la elaboración de videos cortos informativos para la página Web institucional.

**d) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación y participación de la institución.**

- Se apoyó en la alimentación de la base de datos de fotografía y Videos correspondientes a las actividades operativas y de supervisión Institucional.

ISRAEL  
PEREZ  
GONZALEZ

Firmado  
digitalmente por  
ISRAEL PEREZ  
GONZALEZ  
Fecha: 2025.04.08  
14:30:58 -06'00'

---

Lic. Israel Pérez González

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ISRAEL PÉREZ GONZÁLEZ</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Comunicación Social</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Profesionales

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/4/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-118-029-2024</b>
------------------------------------	-----------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del</b>	16/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL.**

**ENERO**

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, cobertura y evento público sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó en, coberturas fotografías y eventos públicos sobre el que hacer institucional.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías y video en los operativos de Centros Educativos en el marco del regreso a clases.
- Apoyó y colaboró en la toma de fotografías y video en el monitoreo de precios de productos de la Canasta Básica de Alimentos -CBA-.

**b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre los derechos de los consumidores, educación financiera y la ley de Protección del Consumidor y Usuario.**

- Se apoyó y colaboró en la producción de video sobre los pasos para colocar una queja en la Unidad de Protección de Servicio Financieros, -UPSF-.

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías al personal de DIACO en sus lugares de trabajo para los diseños gráficos de las campañas sobre los Derechos de los Consumidores.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Apoyar profesionalmente en el montaje de audio y sonido, protocolo y realización de eventos públicos institucionales.**

- Se apoyó y colaboró en la logística y protocolo en la Jornada de nutrición y consumo Saludable para una Lonchera Escolar 2025.

**e) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación y participación de la institución.**

- Se apoyó en la creación del Archivo Fotográfico para la sistematización de la memoria mensual de labores del que hacer institucional.

**FEBRERO**

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de video en las actividades de Comunicación Social para campañas en redes sociales.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías de las acciones operativas de DIACO.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías a las instalaciones de Oficinas Centrales y Centro de Atención de Quejas.

**b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre los derechos de los consumidores, educación financiera y la ley de Protección del Consumidor y Usuario.**

- Se apoyó y colaboró en las producciones de logotipos interactivos de DIACO.
- Se apoyó y colaboró la elaboración de videos institucionales de la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en toma de fotografías en Gasolineras y Expendios de Gas Propano para las campañas de Información en redes sociales.
- Se apoyó en la elaboración de videos cortos informativos para la página Web institucional.

**d) Apoyar profesionalmente en el montaje de audio y sonido, protocolo y realización de eventos públicos institucionales.**

- Se apoyó y colaboró en reunión interinstitucional en el Ministerio de Cultura y Deportes y Teatro Nacional para planificar logística de actividades.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**e) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación participación de la institución.**

- Se apoyó en la alimentación de base de datos de Fotografías y Videos correspondientes a las actividades operativas y de supervisión institucional.

**MARZO**

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías del evento Educación Financiera en los Créditos de Consumo en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Se apoyó y colaboró con el acompañamiento y toma de fotografías en entrevista de radio sobre las acciones operativas de DIACO, así como el Día Mundial de los Derechos de los Consumidor.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en reunión interinstitucional de Procuraduría de Derechos Humanos (PDH) y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).
- Se apoyó y acompañó con la toma de fotografías en plan de supervisión de Semana Santa en los departamentos de Escuintla, Sololá y Sacatepéquez.

**b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre los derechos de los consumidores, educación financiera y la ley de Protección del Consumidor y Usuario.**

- Se apoyó y colaboró en las producciones de logotipos interactivos de DIACO.
- Se apoyó en la grabación y edición de capsulas de audio para la Planta telefónica de la institución.

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en toma de fotografías en Gasolineras y Expendios de Gas Propano para las campañas de Información en redes sociales.
- Se apoyó en la elaboración de videos cortos informativos para la página Web institucional.

**c) Apoyar profesionalmente en el montaje de audio y sonido, protocolo y realización de eventos públicos institucionales.**

- Se apoyó y colaboró en el evento público de Educación Financiera en los Créditos de Consumo por la conmemoración Del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

**d) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación y participación de la institución.**

- Se apoyó en la alimentación de Fotografías y Videos correspondientes a las actividades operativas y de supervisión Institucional.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en la mesa técnica de trabajo de pago (MTTP) sobre Ley de Tarjetas de Créditos y sus Reglamentos en las instalaciones del Banco de Guatemala.
- Se apoyó y colaboró con el acompañamiento y toma de fotografías en entrevista de Podcast de programa Libertador Financiero, sobre las acciones operativas de DIACO.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en reunión interinstitucional de Procuraduría de Derechos Humanos (PDH) y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).
- Se apoyó y acompañó con la toma de fotografías en plan de supervisión de Semana Santa en los departamentos de Escuintla, Sololá y Sacatepéquez.

**b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre los derechos de los consumidores, educación financiera y la ley de Protección del Consumidor y Usuario.**

- Se apoyó y colaboró en las producciones de video institucional de Diaco.
- Se apoyó en la grabación y edición de capsulas de audio para realización de promocionales de Diaco.

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en toma de fotografías en Gasolineras y Expendios de Gas Propano para las campañas de Información en redes sociales.
- Se apoyó en la elaboración de videos cortos informativos para la página Web institucional.

**d) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación y participación de la institución.**

- Se apoyó en la alimentación de la base de datos de Fotografías y Videos correspondientes a las actividades operativos y de supervisión Institucional.

**ISRAEL  
PEREZ  
GONZALEZ**

Firmado digitalmente  
por ISRAEL PEREZ  
GONZALEZ  
Fecha: 2025.04.08  
14:28:45 -06'00'

Lic. Israel Pérez González

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JACQUELINE DINORA JARQUÌN FERNÀNDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Chiquimula

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

***a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.***

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
- Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
- Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor, en municipio de Esquipulas.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó profesionalmente a los proveedores en la autorización y reposición del libro de quejas.
- Se apoyo profesionalmente a los proveedores en la recepción de contratos de adhesión para centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores con la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores interviniendo como mediador entre ellos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.

- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.

***b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.***

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.

***c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de expedientes de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede

d) *Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.*

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la sede en horario establecido.

JACQUELINE  
DINORA  
JARQUÍN  
FERNÁNDEZ

Firmado digitalmente  
por JACQUELINE  
DINORA JARQUÍN  
FERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.04.01  
10:59:45 -06'00'

**Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Departamento**  
**Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		JACQUELINE DINORA JARQUÍN FERNÁNDEZ	
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Chiquimula	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-059-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO:**

- a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
  - Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
  - Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor, en Sede Departamental.
  - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores en idiomas español y Chortí.
  - Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en esta sede, entre proveedores y consumidores afectados.
- b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.
- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
  - Se apoyó profesionalmente en actividades que requirió la autoridad superior.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción e ingreso de expedientes de libros de quejas en el sistema.
  - Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
  - Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores en autorización y reposición de libros de quejas y autorización y modificación de contratos de adhesión.
- e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyó profesionalmente en representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en reuniones y actividades interinstitucionales en el departamento.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

- a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
  - Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
  - Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor, en municipio de Esquipulas.
  - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
  - Se apoyó profesionalmente a los proveedores en la autorización y reposición del libro de quejas.
  - Se apoyo profesionalmente a los proveedores en la recepción de contratos de adhesión para centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente a los consumidores con la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores interviniendo como mediador entre ellos.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.
  - Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.
- b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.
- c) *Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.***
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de expedientes de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
  - Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede
- d) *Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la sede en horario establecido.
- e) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***
- Se apoyó profesionalmente en representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Jornada Móvil de Servicios Integrados en el municipio de Esquipulas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO:**

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
- Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
- Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó profesionalmente a los proveedores en la autorización y reposición del libro de quejas.
- Se apoyo profesionalmente a los proveedores en la recepción de contratos de adhesión para centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores con la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores interviniendo como mediador entre ellos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en esta sede, entre proveedores y consumidores afectados.
- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.
  
- c) *Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.***
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de expedientes de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede.
  
- d) *Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la sede en horario establecido.

**e) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en la Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
- Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
- Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor, en municipio de Esquipulas.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó profesionalmente a los proveedores en la autorización y reposición del libro de quejas.
- Se apoyo profesionalmente a los proveedores en la recepción de contratos de adhesión para centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores con la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores interviniendo como mediador entre ellos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.
- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.
  
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.
  
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.*
  
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
  
- Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de expedientes de contratos de adhesión.
  
- Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
  
- Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede
  
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.*
  
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la sede en horario establecido.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**JACQUELINE**  
**DINORA**  
**JARQUÍN**  
**FERNÁNDEZ**

Firmado digitalmente  
por JACQUELINE  
DINORA JARQUÍN  
FERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.04.01  
11:00:51 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández

**FRANCISCO**  
**JAVIER**  
**PINEDA CONG**

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de departamento  
Coordinación de Sedes Departamentales

**CLAUDIA**  
**KARINA**  
**DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-060-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 DE ABRIL DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.**

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.
- Se apoyo técnicamente en monitoreo de precios en productos de temporada Semana Santa 2025 en el departamento de Jalapa.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.

JASSON  
JEANKARLO  
UCELO MORALES

Firmado digitalmente  
por JASSON JEANKARLO  
UCELO MORALES  
Fecha: 2025.04.07  
10:03:09 -06'00'

**Jasson Jeankarlo Ucelo Morales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de departamento de coordinación de sedes  
departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Jalapa		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-060-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL 2025**

ENERO

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.*
- Se apoyó técnicamente en la atención y asesoramiento a consumidores que presentaron quejas sobre servicios públicos y privados, siguiendo los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó técnicamente en impartir charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor en establecimientos comerciales y centros educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales y mensuales que detallan las actividades de asistencia al consumidor realizadas en la sede DIACO Jalapa.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.*
- Se apoyó técnicamente en realizar verificaciones técnicas de publicidad engañosa en establecimientos comerciales, garantizando el cumplimiento de las normativas de etiquetado y precios exhibidos.
  - Se apoyó técnicamente en supervisar, mercados, supermercados y otros comercios para asegurar que los productos básicos se comercialicen conforme a las normativas establecidas en los manuales de procedimientos.
  - Se apoyó técnicamente en llevar a cabo la verificación de la tenencia y correcto uso de libros de quejas en diferentes comercios del departamento de Jalapa.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.*
- Se apoyó técnicamente en el vaciado y envío de información de monitoreo de precios diariamente en mercados, tiendas de barrio, depósitos de granos básicos, gas propano, combustibles y otros monitoreos, de acuerdo con las directrices operativas y administrativas recibidas.
  - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas mediante mediación entre consumidores y empresas de servicios, asegurando el cumplimiento de los procedimientos administrativos.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público:*
- Se apoyó técnicamente en oficinas de la DIACO en Jalapa en los horarios de atención establecidos, garantizando que consumidores y proveedores reciban atención adecuada dentro de los tiempos designados.
  - Se apoyó técnicamente en la atención al público en relación con consultas y quejas de los usuarios, consumidores y/o proveedores.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas que presentan en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas por la vía de mediación con Instituciones que tienen Leyes Específicas como; ENERGUATE, Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa, entidades Bancarias y Empresas de Telefonía celular, en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en el ingreso y seguimiento a quejas de consumidores y usuarios inconformes que se apersonan a la Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas por medio de la primera audiencia de conciliación en Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos. (informe semanal 4, informe financiero 2, informe monitoreos 5, informe POA mensual entre otros).
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales tales como, mesa de competitividad, CODESAN, CONRED, reuniones con la municipalidad de Jalapa, entre otros.
  - Se apoyó técnicamente en otras actividades del departamento, tales como; verificaciones especiales, redacción de informes laborales, informes financieros, entre otros.
  - Se apoyó técnicamente en informar a contadores y dependientes de oficinas de contabilidad, sobre la obligatoriedad de que sus contribuyentes tengan un libro De quejas autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

FEBRERO

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.**

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

MARZO

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.**
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

ABRIL

a) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.*

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.

b) *Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.*

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en productos de temporada Semana Santa 2025 en el departamento de Jalapa.

c) *Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.*

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.
- Se

JASSON  
JEANKARLO  
UCELO MORALES

Firmado digitalmente  
por JASSON JEANKARLO  
UCELO MORALES  
Fecha: 2025.04.07  
10:03:46 -06'00'

**Jasson Jeankarlo Ucelo Morales**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciado Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de departamento de coordinación de sedes departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.**  
**Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>Jenifer Celeste Gómez Ramírez</b>
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

Mes y año de informe:	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-061-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales.*
  - *Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.*
  - *Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos varios de librerías, granos básicos, fertilizantes, medicamentos y productos de temporada.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones a centros educativos del departamento de Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*

**JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMÍREZ**  
 Firmado digitalmente por JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMÍREZ  
 Fecha: 2025.04.08 15:19:24 -06'00'

**Jenifer Celeste Gómez Ramirez**

**FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG**  
 Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

**CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**  
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Licenciado Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales**

**Vo. Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Jenifer Celeste Gómez Ramirez		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Jalapa		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-061-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
  - *Se apoyó técnicamente en la promoción y distribución de material educativo en los establecimientos comerciales del municipio de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la promoción y distribución de material informativo en diferentes establecimientos educativos del municipio de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos y Obligaciones del consumidor y usuario a estudiantes y colaboradores de empresas del municipio de Jalapa.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
  - *Se apoyó técnicamente en verificación de tenencias de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de expendios de precios de gas propano del departamento de Jalapa*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones y monitoreos solicitados tales como mercado, supermercado, tiendas de barrio, granos básicos, panaderías y tortillerías.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones especiales y monitoreos de productos de mayor consumo en mercado y supermercados del municipio de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en vaciado y envío de monitoreos que se realizan en sede DIACO Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que les sean requeridos tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones generales y de campo que se realicen en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el control, ingreso y recepción de libros de quejas que se presenten en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
- e) *Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;*
  - *Se apoyó técnicamente para brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a instituciones como PDH, JALAPAGUA y EEMJ.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Jenifer Celeste Gómez Ramirez	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Jalapa	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-061-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**FEBRERO**

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales y virtuales.*
  - *Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.*
  - *Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos varios de librerías, granos básicos, fertilizantes, medicamentos y productos de temporada.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones a centros educativos del departamento de Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Jenifer Celeste Gómez Ramirez	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Jalapa	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-061-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**MARZO**

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales a estudiantes de centros educativos del municipio de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.*
  - *Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos varios de librerías, granos básicos, fertilizantes, medicamentos y productos de temporada.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones a centros educativos del departamento de Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Jenifer Celeste Gómez Ramirez	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Jalapa	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-061-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

- ABRIL**
- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales.*
  - *Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.*
  - *Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos varios de librerías, granos básicos, fertilizantes, medicamentos y productos de temporada.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento.*
  - *Se apoyó técnicamente en verificaciones a centros educativos del departamento de Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*

JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMIREZ  
Firmado digitalmente por  
JENIFER CELESTE GÓMEZ  
RAMIREZ  
Fecha: 2025.04.08 15:19:50  
-06'00'

Jenifer Celeste Gómez Ramirez

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo. Bo.

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Departamento de Coordinación  
de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Jennifer Alejandra de León Guzmán de López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

**b) Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropicgas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de temporada en los municipios de Flores, y San Benito del departamento de Petén.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Jennifer Alejandra de León Guzmán de López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.

**d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

JENNIFER  
ALEJANDRA DE  
LEÓN GUZMÁN

Firmado digitalmente por  
JENNIFER ALEJANDRA DE  
LEÓN GUZMÁN  
Fecha: 2025.04.02  
14:50:27 -06'00'

Jennifer Alejandra de León Guzmán de López

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo.

Lic. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Jennifer Alejandra de León Guzmán de López		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Petén		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-062-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO Y ABRIL.**

**Enero**

- a) **Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**
  - Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en proteger los Derechos de los consumidores y usuarios.
  
- b) **Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y san Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
  - Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
  
- c) **Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
  - Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.
  
- d) **Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.
  - Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en el recibimiento de queja por parte de los consumidores.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

e) **Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.

**Febrero**

a) **Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

b) **Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente en las estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
  - Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.
- d) **Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

**Marzo**

- a) **Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**
  - Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
  - Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
  - Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.
- b) **Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
  - Se apoyó técnicamente en las estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.
- d) **Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyo técnicamente en la participación en la jornada móvil de servicios integrados en el municipio de San Andrés, Petén.

**Abril**

- a) **Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
  - Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
  - Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.
- b) **Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
  - Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de temporada en los municipios de Flores, y San Benito del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.
- d) **Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

JENNIFER  
ALEJANDRA DE  
LEÓN GUZMÁN

Firmado digitalmente por  
JENNIFER ALEJANDRA DE  
LEÓN GUZMÁN  
Fecha: 2025.04.02  
14:51:20 -06'00'

Jennifer Alejandra de León Guzmán de López

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. **Francisco Javier Pineda Cong**  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JHOSSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Jutiapa

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-063-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en monitoreos de precios y vaciados de datos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

**b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

**c) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.
- Se apoyo técnicamente en entrega de notificaciones a proveedores.
- Se apoyo técnicamente en verificaciones en Colegios.

JHOSSELIN  
GABRIELA  
ESCOBAR  
CASTRO

Firmado digitalmente  
por JHOSSELIN  
GABRIELA ESCOBAR  
CASTRO  
Fecha: 2025.04.07  
10:19:56 -06'00'

Jhosselin Gabriela Escobar Castro

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del Departamento de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Saénz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	JHOSSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Jutiapa		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-063-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

- **ENERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en monitoreos de precios y vaciados de datos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

- b) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

- c) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- **FEBRERO**

- d) **Brindar apoyo técnico en monitoreos de precios y vaciados de datos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

- e) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

- f) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.

- **MARZO**

- g) **Brindar apoyo técnico en monitoreos de precios y vaciados de datos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

- h) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

**i) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.

- **ABRIL**

**j) Brindar apoyo técnico en monitoreos de precios y vaciados de datos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

**k) Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

**l) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.**

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.

JHOSELIN  
GABRIELA  
ESCOBAR CASTRO

Firmado digitalmente por  
JHOSELIN GABRIELA  
ESCOBAR CASTRO  
Fecha: 2025.04.07 10:24:27  
-06'00'

Jhosselin Gabriela Escobar Castro

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del Departamento de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
DONIS SÁENZ

DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Verificación y Vigilancia / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-064-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- b) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones y oficios de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
- c) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales.
- d) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.

JORGE LUIS  
EMANUEL  
CARBALLO  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente por  
JORGE LUIS EMANUEL  
CARBALLO MARROQUÍN  
Fecha: 2025.04.03  
09:56:28 -06'00'

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 11:00:47  
-06'00'

Lic. Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe de Unidad de Protección de Servicios Financieros

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín.		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Verificación y Vigilancia / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-064-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO A ABRIL.**

**ENERO**

- a) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales
- b) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración y colaboración de convenios institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- c) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.

**FEBRERO**

- a) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.
  - Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones y oficios de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
- b) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- d) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.

**MARZO**

- a) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- b) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones y oficios de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales.

**ABRIL**

- a) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- b) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones y oficios de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales.
- d) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.

JORGE LUIS  
EMANUEL  
CARBALLO  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente por  
JORGE LUIS EMANUEL  
CARBALLO MARROQUÍN  
Fecha: 2025.04.03 10:06:13  
-06'00'

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 11:01:28 -06'00'

Lic. Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe de Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Municipal de Villa Nueva</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-065-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

- a) Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva
- c) Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
  - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores.
- d) Apoyar Técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Municipal de Villa Nueva</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-065-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**e) Brindar Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente con las citaciones requeridas.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.**

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionada a quejas, en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
- Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
- Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Municipal de Villa Nueva		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-065-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

- c) **Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
  - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores.
- d) **Apoyar Técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.  
Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.
- e) **Brindar Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyo técnicamente con las citaciones requeridas.

MARZO

- a) **Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS</b>		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Municipal de Villa Nueva		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-065-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden <b>a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL</b></p> <p><b>b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva</li> <li>• Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva</li> <li>• Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva</li> <li>• Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva</li> </ul> <p><b>c) Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.</li> <li>• Se apoyo técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores.</li> </ul> <p><b>d) Apoyar Técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.</li> </ul> <p><b>e) Brindar Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyo técnicamente con las citaciones requeridas.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contrato de adhesión.</li> </ul>
---

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Municipal de Villa Nueva</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-065-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

ABRIL

- a) **Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva
- c) **Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
  - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores.
- d) **Apoyar Técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Municipal de Villa Nueva		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-065-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL</b>
e) <b>Brindar Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.</li> <li>• Se apoyo técnicamente con las citaciones requeridas.</li> </ul>

**JOSÉ ANTONIO  
AGUILAR  
MONTEROS** Firmado digitalmente  
por JOSÉ ANTONIO  
AGUILAR MONTEROS  
Fecha: 2025.04.01  
15:42:34 -06'00'

\_\_\_\_\_  
José Antonio Aguilar Monteros

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG** Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del departamento de Coordinación  
de Sedes Departamentales

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva</b>

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva
- c) Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
  - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**d) Apoyar Técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.

**e) Brindar Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyo técnicamente con las citaciones requeridas.

**JOSÉ ANTONIO  
AGUILAR  
MONTEROS**

Firmado digitalmente  
por JOSÉ ANTONIO  
AGUILAR MONTEROS  
Fecha: 2025.04.01  
15:43:18 -06'00'

**José Antonio Aguilar Monteros**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
Directora

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
Jefe del Departamento de Coordinación  
de sedes departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	José Danilo Sánchez López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede del progreso

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**JOSÉ DANILO  
SÁNCHEZ LÓPEZ** Firmado digitalmente  
por JOSÉ DANILO  
SÁNCHEZ LÓPEZ

---

José Danilo Sánchez López

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**FRANCISCO  
O JAVIER  
PINEDA  
CONG** Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

---

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de Coordinación Sedes  
Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		José Danilo Sánchez López	
Dependencia		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental El Progreso	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2025
Período de actividades	Del:	02 de Enero de 2025	al: 30 de Abril 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados del departamento.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede del progreso

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede del progreso

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas

**JOSÉ DANILO  
SÁNCHEZ  
LÓPEZ**

Firmado  
digitalmente por  
JOSÉ DANILO  
SÁNCHEZ LÓPEZ

José Danilo Sánchez López

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de Coordinación Sedes Departamentales

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSE LUIS GONZALO MACZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados  
. Se apoyo técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.  
. Se apoyo técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos  
. Se apoyo técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO  
. Se apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO

JOSÉ LUIS  
GONZALO  
MACZ (SOA)

Firmado  
digitalmente por  
JOSÉ LUIS GONZALO  
MACZ (SOA)

\_\_\_\_\_  
**José Luis Gonzalo Macz**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 09:57:41 -06'00'

\_\_\_\_\_  
**Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	JOSÉ LUIS GONZALO MACZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.  
. Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos  
. Se apoyó técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO  
. Se apoyó técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO

**FEBRERO**

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados  
. Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO  
. Se apoyó técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.  
. Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos.
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.  
. Se apoyó técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.

**ABRIL**

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.  
. Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos.  
. Se apoyó técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos.
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.  
. Se apoyó técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.

JOSÉ LUIS  
GONZALO  
MACZ (SOA)

Firmado  
digitalmente por  
JOSÉ LUIS GONZALO  
MACZ (SOA)

José Luis Gonzalo Macz

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 09:58:36 -06'00'

Vo.Bo.

Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	José Pablo Muy Portillo		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-068-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el libro de quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en bancos y grupos financieros cooperativas de ahorro y crédito y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como faccionar, cuando corresponda, acta en la cual haga constar las actuaciones realizadas, asimismo entregar copia del acta al emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.

**b) Apoyar técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo puede ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no puede ser negado por ningún motivo.**

- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de los mecanismos establecidos en la ley.

**c) Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.
- Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos, así como el registro del estado de la misma.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.

**d) Apoyar técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de abril de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
- Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.

**JOSÉ  
PABLO MUY  
PORTILLO**

Firmado digitalmente  
por JOSÉ PABLO MUY  
PORTILLO  
Fecha: 2025.04.03  
09:18:40 -06'00'

---

José Pablo Muy Portillo

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 10:51:13 -06'00'

---

**Lic. Edgar Giovany Marroquín Nájera**  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de  
Servicios Financieros

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. 

---

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		JOSÉ PABLO MUY PORTILLO	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Verificación y Vigilancia / UPSF	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-068-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

a) **Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el libro de quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en bancos y grupos financieros cooperativas de ahorro y crédito y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como faccionar, cuando corresponda, acta en la cual haga constar las actuaciones realizadas, asimismo entregar copia del acta al emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud y control de las distintas casas de cobranzas o personas jurídicas contratadas por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestiones de cobro de cartera.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.

b) **Apoyar técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo puede ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no puede ser negado por ningún motivo.**

- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de los mecanismos establecidos en la ley.

c) **Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos así como el registro del estado de la misma.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.
  
- d) Apoyar técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
  
- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de enero de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
- Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.
  
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  
- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.

**FEBRERO**

- a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el libro de quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en bancos y grupos financieros cooperativas de ahorro y crédito y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como faccionar, cuando corresponda, acta en la cual haga constar las actuaciones realizadas, asimismo entregar copia del acta al emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**
  
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.
  
- b) Apoyar técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo puede ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no puede ser negado por ningún motivo.**
  
- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

los mecanismos establecidos en la ley.

**c) Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.
- Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos así como el registro del estado de la misma.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.

**d) Apoyar técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de febrero de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
- Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el libro de quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en bancos y grupos financieros cooperativas de ahorro y crédito y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como faccionar, cuando corresponda, acta en la cual haga constar las actuaciones realizadas, asimismo entregar copia del acta al emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- b) Apoyar técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo puede ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no puede ser negado por ningún motivo.**
- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de los mecanismos establecidos en la ley.
- c) Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos, así como el registro del estado de la misma.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.
- d) Apoyar técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de marzo de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
  - Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
  - Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

a) **Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborado, la verificación de la queja o denuncia descrita en el libro de quejas o requerimiento específico; conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en bancos y grupos financieros cooperativas de ahorro y crédito y otros emisores de tarjetas de crédito constituidas como Sociedad Anónima, así como velar con el cumplimiento de las obligaciones de los emisores establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito, por cualquier medio, físico, presencial o electrónico, así como faccionar, cuando corresponda, acta en la cual haga constar las actuaciones realizadas, asimismo entregar copia del acta al emisor o proveedor de servicios financieros, previa firma de todas las personas que intervinieron.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.
- e) **Apoyar técnicamente en la implementación de los controles necesarios para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, sea entregada dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y tomar en cuenta que dicho plazo puede ser prorrogado, a solicitud justificada, por una sola vez hasta por diez (10) días más. Dicha información no puede ser negado por ningún motivo.**
- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de los mecanismos establecidos en la ley.
- f) **Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos, así como el registro del estado de la misma.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.
- g) **Apoyar técnicamente en la elaboración de informes del Plan Operativo Anual (POA) mensual de los expedientes diligenciados y en la gestión y diligenciamiento de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de abril de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
  - Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Crédito Decreto Número 02-2024.

- Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.

**JOSÉ  
PABLO MUY  
PORTILLO**

Firmado digitalmente  
por JOSÉ PABLO MUY  
PORTILLO  
Fecha: 2025.04.03  
09:19:13 -06'00'

José Pablo Muy Portillo

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 10:51:58 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Edgar Giovany Marroquín Najera  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-121-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-121-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

- Se apoyó profesionalmente en otras actividades requeridas por la autoridad superior del área para la cual presté mis servicios.

**JOSÉ ROMÁN  
SOLÍS MEJICANO**  
LIC. JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO

Firmado digitalmente por  
JOSÉ ROMÁN SOLÍS  
MEJICANO

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
Directora

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ**

Firmado  
digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.10  
08:55:27 -06'00'

**Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz**  
Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>JOSE ROMANSOLIS MEJICANO</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-121-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	17 de Marzo de 2025	al:	31 de Marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) “Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario”**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo audiencias de conciliación redactando las actas que correspondían, así como realicé comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

**b) “Brindar apoyo profesional en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto”.**

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

**c) “Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos.

**d) “Apoyar profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido”.**

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando fué requerido.

**e) “Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que le sean requeridos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	<b>JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-121-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------


Período de actividades	del:	17 de Marzo de 2025	al:	31 de Marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**


**f) “Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios”.**

- Se apoyó profesionalmente en otras actividades requeridas por la autoridad superior del área para la cual presté mis servicios.

**JOSÉ ROMÁN  
SOLÍS MEJICANO**  Firmado digitalmente  
por JOSÉ ROMÁN  
SOLÍS MEJICANO  
\_\_\_\_\_  
**LIC. JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**  Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DÍAZ**  Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.09  
08:14:13 -06'00'  
\_\_\_\_\_  
**Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz**  
**Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>Joselin Itxel Calderón Madrid</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-069-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**
- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**
- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
  - Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**
- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**
- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**
- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- No se realizaron actividades extraordinarias.

**JOSELIN ITXEL  
CALDERÓN  
MADRID**

Firmado digitalmente  
por JOSELIN ITXEL  
CALDERÓN MADRID  
Fecha: 2025.04.03  
14:13:29 -06'00'

Joselin Itxel Calderón Madrid

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ**

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03  
15:38:36 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Joselin Itxel Calderón Madrid		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-069-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02 de enero de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril de 2025.**

**ENERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**
- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**
- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
  - Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**
- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**
- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**
- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- No se realizaron actividades extraordinarias.

**FEBRERO**

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**
- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**
- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
- Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.

**c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**

- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.

**d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**

- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.

**e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**

- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- No se realizaron actividades extraordinarias.

### **MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**

- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.

**b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**

- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
- Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.

**c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**

- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.

**d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**

- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.

**e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**

- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura

**f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- No se realizaron actividades extraordinarias.

### **ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**

- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.

**b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**

- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
- Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**
- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**
- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**
- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- No se realizaron actividades extraordinarias.

**JOSELIN ITXEL  
CALDERÓN  
MADRID**

Firmado digitalmente  
por JOSELIN ITXEL  
CALDERÓN MADRID  
Fecha: 2025.04.03  
14:14:02 -06'00'

Joselin Itxel Calderón Madrid

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ**

Firmado digitalmente  
por HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.24  
07:47:00 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

***A) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

***B) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
- C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
- D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**
- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.
- E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

#### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.*
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
  - Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.

JOSELINE ANDREÍ  
PÉREZ COLINDRES /  
Num:40170

Firmado digitalmente por  
JOSELINE ANDREÍ PÉREZ  
COLINDRES / Num:40170  
Fecha: 2025.04.02 14:57:33  
-06'00'

**Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres**

EDGAR GIOVANY

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 10:08:04 -06'00'

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Najera  
Jefe Interino**

**Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

CLAUDIA

KARINA DONIS

SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
DE ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden de: **ENERO A ABRIL**

**Enero**

**A) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.**

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**B) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de**

***tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.

**FEBRERO**

**A) *Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**B) *Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.

**MARZO**

**A) *Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**B) *Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.

**ABRIL**

**A) *Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**B) *Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de

Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

**D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

**E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.

JOSELINE ANDREÍ  
PÉREZ COLINDRES /  
Num:40170

Firmado digitalmente por  
JOSELINE ANDREÍ PÉREZ  
COLINDRES / Num:40170  
Fecha: 2025.04.02 14:59:31  
-06'00'

**Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres**

EDGAR GIOVANY  
Vo. Bo. MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.03 10:09:26 -06'00'

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**



## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Josué Alexander Camey
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-071--029-2025
-----------------------	------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;**
- Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;**
- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios

JOSUÉ ALEXANDER  
CAMEY (SOA)

Firmado digitalmente por  
JOSUÉ ALEXANDER CAMEY  
(SOA)  
Fecha: 2025.04.01 15:01:38  
-06'00'

Josué Alexander Camey

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03 15:01:03  
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	<b>Josué Alexander Camey</b>		
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Servicios al Consumidor		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-071-029-2025</b>
-----------------------------	------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	Del:	02/01/2025	al:	30/04/2025
------------------------	------	------------	-----	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025</b>
<p><b>ENERO</b></p> <p>a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.</li> </ul> <p>b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto</li> </ul> <p>c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;</li> </ul> <p>d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido</li> </ul> <p>e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos</li> </ul> <p>f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto
- c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;
  - Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;
  - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido
- e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
  - Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios

**MARZO**

- a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;
  - Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;
  - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido
- e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
  - Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto
- c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;
  - Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;
  - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido
- e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios.

**JOSUÉ  
ALEXANDER  
CAMEY (SOA)**

Firmado digitalmente  
por JOSUÉ ALEXANDER  
CAMEY (SOA)  
Fecha: 2025.04.01  
15:02:51 -06'00'

**Josué Alexander Camey**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ**

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.25  
08:17:54 -06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
jefe interino Departamento de Servicios al Consumidor

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JULIA CARLOTA GUTIÉRREZ JUÁREZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-072-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS POR MES

Se informa que el mes que se prestó servicios del contrato corresponden a: Abril

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- Se brindó apoyo técnico y adecuado en la recepción de las quejas realizadas por los usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. Así mismo cuando la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la reuniera y presentara previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron o enviaron por correo electrónico y se anexo al expediente correspondiente.
- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- Se brindó apoyo técnico en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center actualmente implementados, así como se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con el usuario para informarle el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda
- Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, así como llenar la bitácora tanto de visitas como de llamadas para ser utilizados en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad o por la Dirección.
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó total apoyo en todas las actividades técnicas que se me requirieron por parte de la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios como la coordinación del inventario de insumos ingresados a la unidad.

**JULIA  
CARLOTA  
GUTIÉRREZ  
JUÁREZ**

Firmado digitalmente  
por JULIA CARLOTA  
GUTIÉRREZ JUÁREZ  
Fecha: 2025.04.23  
10:00:24 -06'00'

Julia Carlota Gutiérrez Juárez  
Receptor de quejas de la unidad de  
Protección de Servicios Financieros

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:43:38 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Najera  
Jefe de la unidad de Protección de  
Servicios Financieros

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Julia Carlota Gutiérrez Juárez		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha de finalización del Contrato	30 /04/ 2025	Número de Contrato	DIACO-106-072-029-2025
------------------------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL
<p><b>ENERO</b></p> <p>a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.</li> </ul> <p>b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.</li> </ul>

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.
- Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
- d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.
- Se apoyó técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la solicitud sugerencias para la Feria Anual de Educación Financiera que se estará realizando próximamente. Capacitación para el nuevo personal. Control del inventario de insumos ingresados para la Unidad.

**FEBRERO**

- A. Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.
- ✓ Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

- B. Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro
- ✓ Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- C. Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.
- ✓ Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
- D. Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.
- ✓ Se apoyó técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.
- E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- ✓ Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la solicitud sugerencias para la Feria Anual de Educación Financiera que se estará realizando próximamente. Capacitación para el nuevo personal. Control del inventario de insumos ingresados para la Unidad.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

A. Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.

✚ Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

B. Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro

✚ Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

C. Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.

✚ Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros

D. Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.

✚ Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

✚ Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la capacitación de personal de nuevo ingreso a la Unidad. Se apoyó técnicamente con la elaboración de encuestas con código QR a todos los tarjetahabientes que visitan el área de UPSF.

**ABRIL**

a. Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.

➤ Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

b. Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro

➤ Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c. Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.
  - Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros
- d. Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.
  - Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.
- e. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
  - Se brindo total apoyo en todas las actividades técnicas que se me requirieron por parte de la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios como la coordinación del inventario de insumos ingresados a la unidad también se apoyó técnicamente con la elaboración de encuestas con código QR a todos los tarjetahabientes que visitan el área de UPSF.

**JULIA CARLOTA  
GUTIÉRREZ  
JUÁREZ** Firmado digitalmente por  
JULIA CARLOTA  
GUTIÉRREZ JUÁREZ  
Fecha: 2025.04.23 10:01:47  
-06'00'

Julia Carlota Gutiérrez Juárez  
Receptor de quejas de la unidad de Protección  
de Servicios Financieros

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA** Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:44:16  
-06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera  
Jefe de la unidad de Protección de Servicios  
Financieros

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ** Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JULIANA AJCIP XOCOXC
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) “Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.**

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
- Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.

**b) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.

**c) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.

**d) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.**

- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
- Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

**e) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.

Nombre completo del contratista	JULIANA AJCIP XOCOXCIC
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**f) “Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”**

- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.

**g) “Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**JULIANA  
AJCIP  
XOCOXCIC** Firmado digitalmente por JULIANA AJCIP XOCOXCIC  
 Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
 Vo. Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
 Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	JULIANA AJCIP XOCOXCIC		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-073-029-2024
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL.**

**ENERO**

- a) **“Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
  - Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.
- b) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**
- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
  - Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.
- c) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.
- d) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.**
- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
  - Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- e) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.**
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
  - Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
  - Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.
- f) **“Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”**
- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.
- g) **“Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.**
- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**FEBRERO**

- a) **“Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
  - Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.
- b) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**
- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
  - Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.
- c) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.
- d) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.**
- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
  - Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**e) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.

**f) “Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”**

- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.

**g) “Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**MARZO**

**a) “Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.**

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
- Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.

**b) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.

**c) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.

**d) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.**

- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
- Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**e) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.

**f) “Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”**

- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.

**g) “Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**ABRIL**

**a) “Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.**

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
- Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.

**b) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.

**c) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.

**d) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.**

- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
- Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

e) **“Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.**

- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.

f) **“Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”**

- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.

g) **“Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**JULIANA**  
**AJCIP**  
**XOCOXC**

Firmado  
digitalmente  
por JULIANA  
AJCIP XOCOXC

Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

**CLAUDIA**  
**KARINA**  
**DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julio Andre Aguilar Urrutia
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Actividades Realizadas**

**a) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN, listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles; así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos; y bienes fungibles, por movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

- Se apoyó técnicamente, en el listar las tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros ANULADAS.

**b) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, traslado de mobiliario y equipo a la bodega de inventarios.

**c) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos, bienes fungibles de DIACO; en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente, en la codificación de bienes activos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julio Andre Aguilar Urrutia
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de Abril de 2025	al:	30 de Abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Actividades Realizadas**

**d) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente, en el manejo de vehículos para la movilización de personal Administrativo.
- Se apoyó técnicamente, en el manejo de vehículos para la movilización de personal de Verificación.

**JULIO ANDRE  
AGUILAR URRUTIA**

Firmado digitalmente por JULIO  
ANDRE AGUILAR URRUTIA  
Fecha: 2025.04.08 14:42:18  
-06'00'

Julio Andre Aguilar Urrutia

**CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA**

Firmado digitalmente por  
CARLOS ENRIQUE PAXTOR  
MOLINA  
Fecha: 2025.04.09 15:44:35 -06'00'

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones del Departamento Administrativo

**CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julio Andre Aguilar Urrutia
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	17 de Marzo de 2025	al:	31 de Marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Actividades Realizadas**

- a) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN, listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles; así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos; y bienes fungibles, por movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**
- Se apoyó técnicamente, en el listar las tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros.
- b) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**
- Se apoyó técnicamente, en el traslado de bienes de la sede de Peten.
- c) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente, en el manejo de vehículos para el traslado de personal del área de verificación.

**JULIO ANDRE  
AGUILAR URRUTIA** Firmado digitalmente por JULIO  
ANDRE AGUILAR URRUTIA  
Fecha: 2025.04.08 14:39:34  
-06'00'

Julio Andre Aguilar Urrutia

**CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA** Firmado digitalmente por CARLOS  
ENRIQUE PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09 15:45:21 -06'00'

Licenciado Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones del Departamento Administrativo

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ** Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN</b>
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>

Mes y año del Informe	<b>ABRIL DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-074-029-2025</b>
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	<b>01 de abril de 2025</b>	al:	<b>30 de abril de 2025</b>
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
  - Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle tramite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
  - Se brindo apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) **Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
  - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) **Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
  - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) **Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
  - Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN**  
 Firmado digitalmente por JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN  
 Fecha: 2025.04.02 08:59:56 -06'00'

**JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN**

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ**  
 Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
 Fecha: 2025.04.03 15:52:08 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
 Jefe Departamento de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**  
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
 Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero - Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		Julio André Díaz Guzmán	
Dependencia		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Servicios al Consumidor	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-074-029-2025
Período de actividades	Del: 02/01/2025	al:	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **Enero-Abril.**

**Enero:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
  - Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
  - Se brindó apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) **Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
  - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) **Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
  - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) **Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
  - Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero - Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**Febrero:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
- Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
- Se brindó apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) **Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
- Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) **Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
- Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) **Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
- Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
- Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**Marzo:**

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
- Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero - Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se brindo apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
  - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
  - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
  - Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**Abril:**

- a) Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
  - Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizo la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle tramite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
  - Se brindo apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
  - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
  - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero - Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**

- Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**JULIO ANDRÉ  
DÍAZ GUZMÁN** Firmado digitalmente por  
JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN  
Fecha: 2025.04.02 09:00:36  
-06'00'

Julio André Diaz Guzmán

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ** Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03 15:52:39  
-06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ  
Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Karen Julissa Castañeda de León		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-075-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL DEL 2025	al:	30 DE ABRIL DEL 2025
------------------------	------	----------------------	-----	----------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

KAREN JULISSA  
CASTAÑEDA DE  
LEÓN

Firmado digitalmente  
por KAREN JULISSA  
CASTAÑEDA DE LEÓN

**Karen Julissa Castañeda de León**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Karen Julissa Castañeda de León		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-075-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025.**

**Enero 2025:**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

**Febrero 2025**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

**Marzo 2025:**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

**Abril 2025:**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

KAREN JULISSA  
CASTAÑEDA DE  
LEÓN

Karen Julissa Castañeda de León

Firmado digitalmente  
por KAREN JULISSA  
CASTAÑEDA DE LEÓN

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven;**

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**

- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

KEYNER  
DAVID  
JUÁREZ  
MARTÍNEZ

Firmado digitalmente por  
KEYNER DAVID  
JUÁREZ MARTÍNEZ  
Fecha: 2025.04.02  
10:34:26 -06'00'

**Keyner David Juárez Martínez**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ</b>	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30 de abril de 2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-077-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 de enero de 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 de abril de 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2025**

**ENERO 2025**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyo verificando colegios en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera y Malacatán del departamento de San Marcos,
- Se apoyo verificando precios en Librerías en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.

**FEBRERO 2025**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyo verificando colegios en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyo verificando precios en Librerías en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO 2025**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

**ABRIL 2025**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

KEYNER  
DAVID  
JUÁREZ  
MARTÍNEZ

Firmado digitalmente por  
KEYNER DAVID  
JUÁREZ MARTÍNEZ  
Fecha: 2025.04.02  
10:35:26 -06'00'

**Keyner David Juárez Martínez**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-078-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

**LADY VANESSA**  
**YANTUCHE**  
**GONZÁLEZ**

Firmado digitalmente por  
LADY VANESSA  
YANTUCHE GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.04.03  
09:47:42 -06'00'

**Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj**

**CLAUDIA**  
**KARINA**  
**DONIS**  
**SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. **Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-078-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO:**

- a) **Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**
  - Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
  - Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
  - Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.
- b) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**
  - Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.
- c) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- d) **Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.
- e) **Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**
  - Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
  - Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

**FEBRERO:**

- f) **Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**
  - Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
  - Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
  - Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.
- g) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**
  - Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.
- h) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**i) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**j) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

MARZO:

**k) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**l) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**m) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**n) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**o) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

ABRIL:

**p) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**q) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**r) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

**s) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**t) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

LADY VANESSA  
YANTUCHE  
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por  
LADY VANESSA YANTUCHE  
GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.04.03 09:48:11  
-06'00'

Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes que de estos se derivan.**

- Apoyar técnicamente en informar a los consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Apoyar técnicamente para la distribución de material sobre los derechos y obligaciones del consumidor en otros municipios de Sololá.
- Apoyar técnicamente en la recepción de expedientes de a centros educativos para autorización de contratos de adhesión.
- Apoyar técnicamente en autorizar, reposición o actualización de libros de quejas, en la sede de Sololá.
- Apoyar técnicamente a los consumidores y usuarios informados sobre los derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedor que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**

- Apoyar técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en los municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en mercados de los distintos municipios del departamento de Sololá.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de ferreterías, establecidos en los municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificar centros educativos en los distintos municipios de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificar libros de quejas en los distintos negocios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
  - Apoyar técnicamente en los monitores requeridos por parte de la sede central de -DIACO-
  -
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de la instrucción que la delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
  - Apoyar técnicamente en las actividades que se realizan en la sede de Sololá.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril del 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO-Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
- Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ  
Firmado digitalmente por LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ  
Fecha: 2025.04.01 16:25:13 -06'00'

Laura Cristina Sahón Suluguí

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Departamento de coordinación de sedes

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Vo. Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ DE CANA		
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-079-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) **Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes que de estos se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en informar a los consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
  - Apoyar técnicamente para la distribución de material sobre los derechos y obligaciones del consumidor en otros municipios de Sololá.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedor que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en los municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de la instrucción que la delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
  - Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO- Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
  - Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ DE CANA		
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-079-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**FEBRERO**

- a) **Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes que de estos se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en la recepción de expedientes de a centros educativos para autorización de contratos de adhesión.
  - Apoyar técnicamente en autorizar, reposición o actualización de libros de quejas, en la sede de Sololá.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedor que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en mercados de los distintos municipios del departamento de Sololá.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de la instrucción que la delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
  - Apoyar técnicamente en las actividades que se realizan en la sede de Sololá.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO- Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
  - Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ DE CANA		
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-079-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**MARZO**

- a) **Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes que de estos se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en autorizar, reposición o actualización de libros de quejas, en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente a los consumidores y usuarios informados sobre los derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedor que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
  - Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- c) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO- Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
  - Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ DE CANA		
<b>Dependencia</b>	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-079-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ABRIL**

- a) **Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes que de estos se derivan.**
- Apoyar técnicamente en autorizar, reposición o actualización de libros de quejas, en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente a los consumidores y usuarios informados sobre los derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores.
  - Apoyar técnicamente en informar a los consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedor que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificar libros de quejas en los distintos negocios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
  - Apoyar técnicamente en los monitores requeridos por parte de la sede central de -DIACO-

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ DE CANA			
<b>Dependencia</b>		106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLÁ			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-079-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	
<b>Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes</b>					

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ABRIL**

- c) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
  - Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO- Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
  - Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

**LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ**  
Firmado digitalmente por LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ  
 Fecha: 2025.04.01 16:27:30 -06'00'

\_\_\_\_\_  
 Laura Cristina Sahón Suluguí

**FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG**  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
 Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
 Jefe de Departamento de coordinación de sedes

**CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
 Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental Baja Verapaz		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-080-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

**B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en (Productos de temporada de Semana Santa y fertilizantes).

- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.

LEONELA  
GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA

Firmado digitalmente por  
LEONELA GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA  
Fecha: 2025.04.03  
12:55:27 -06'00'

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede departamental Baja Verapaz		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-080-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> 30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.

**B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en librerías.
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.

**FEBRERO**

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

**B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en (depósito de huevos, fertilizantes y medicamentos).
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó en la colocación de códigos QR en un lugar visible e información a consumidores y usuarios para la realización de encuestas de satisfacción.

**MARZO**

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

**B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en (ferreterías, y fertilizantes).
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

**B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en (Productos de temporada de Semana Santa y fertilizantes).
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

**E. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.

LEONELA  
GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA

Firmado digitalmente por  
LEONELA GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA  
Fecha: 2025.04.03  
12:55:49 -06'00'

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de coordinación Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.** \_\_\_\_\_  
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	LILY YAZMÍN MORALES MARROQUIN DE OSORIO		
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-081-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**
- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
  - Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
  - Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.
- b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**
- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.
- e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**
- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
  - Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN  
Firmado digitalmente por LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN  
Fecha: 2025.04.22 16:03:14 -06'00'

Lily Yazmín Morales Marroquin de Osorio

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	LILY YAZMÍN MORALES MARROQUIN DE OSORIO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-081-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025.**

**ENERO:**

**a) Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como personal
  - Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
  - Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- \* Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.

**e) Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores.

**FEBRERO:**

**A. Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como personal
- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.

\* Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**B. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

**D. Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.

**E. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones.

**MARZO:**

**A. Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como personal
  - Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
  - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
  - Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- \* Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**B. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

**D. Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

avances de las audiencias realizadas.

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.

**E. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones

**ABRIL:**

**A. Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como personal
- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.

\* Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

**B. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

**C. Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

**D. Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.

**E. Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones.

LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN  
Firmado digitalmente por LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN  
Fecha: 2025.04.22 16:03:53 -06'00'

**Lily Yazmín Morales Marroquín de Osorio**

Vo . Bo .  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**MSc.Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”.**

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

b) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes relacionados”.**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

c) **“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados”**

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

d) **“Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público”**

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

## ACTIVIDADES REALIZADAS

**LOURDES WALESKA  
RODRIGUEZ  
SOLORZANO**

Firmado digitalmente por  
LOURDES WALESKA  
RODRIGUEZ SOLORZANO  
Fecha: 2025.04.01 11:40:59  
-06'00'

\_\_\_\_\_  
Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

\_\_\_\_\_  
Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Departamento de Coordinación de  
Sedes

**KARINA  
DONIS**

Firmado digitalmente  
por KARINA  
DONIS

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz , MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-082-029-2025</b>

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**ENERO**

- a) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”.**
  - Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.
  
- b) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes relacionados”.**
  - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
  - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
  - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.
  
- c) **“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados”**
  - Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA
  
- d) **“Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público”**
  - Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-082-029-2025</b>

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**FEBRERO**

a) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”.**

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

b) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes relacionados”.**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

c) **“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados”**

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

d) **“Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público”**

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-082-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**MARZO**

a) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”.**

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

b) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes relacionados”.**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

c) **“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados”**

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

d) **“Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público”**

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-082-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**ABRIL**

a) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”.**

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

b) **“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes relacionados”.**

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

c) **“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados”**

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

d) **“Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público”**

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-082-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**LOURDES WALESKA RODRIGUEZ SOLORZANO**  
Firmado digitalmente por  
LOURDES WALESKA RODRIGUEZ  
SOLORZANO  
Fecha: 2025.04.01 11:42:49  
-06'00'

Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez

**FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG**  
Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Departamento de  
Coordinación de Sedes

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz , MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Luisa Mariana Noriega Quel
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-083-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**

- Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
- Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.

**b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
- Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.

**c) Apoyo técnico en la gestión de pago de compras, bienes y servicios conforme lo consignado en la solicitud de compra, razonamiento de factura y firmas de autorización.**

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de firma en documentos por parte de las jefaturas.

**d) Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.

•

LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Firmado digitalmente por LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Fecha: 2025.04.24 12:19:40 -06'00'

Luisa Mariana Noriega Quel

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Fecha: 2025.04.25 16:53:24 -06'00'

Betsy Johanna Castro Palma  
Jefe de Departamento de Adquisiciones

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Luisa Mariana Noriega Quel		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Adquisiciones y Contrataciones		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-083-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO A ABRIL**

**Enero 2025**

- a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**
  - Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
  - Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.
- b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**
  - Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes realizados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
- c) Apoyo técnico en la clasificación y archivo oportuno de toda la documentación que ingrese y la que se genere en el área de Adquisiciones y Contrataciones.**
  - Se apoyó técnicamente en la realización de recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados por otros Departamentos.

**Febrero 2025**

- a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**
  - Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
  - Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.
- b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS,**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes realizados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de descargas de comprobantes en el Sistema de SICOIN.
- c) Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.**
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.
- d) Apoyo técnico en la clasificación y archivo oportuno de toda la documentación que ingrese y la que se genere en el área de Adquisiciones y Contrataciones.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados por otros Departamentos.

**Marzo 2025**

- a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**
- Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
  - Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.
- b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes realizados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de descargas de comprobantes en el Sistema de SICOIN.
- c) Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.**
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.
- d) Apoyo técnico en la clasificación y archivo oportuno de toda la documentación que ingrese y la que se genere en el área de Adquisiciones y Contrataciones.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados por otros Departamentos.

**Abril 2025**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- a) **Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**
- Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
  - Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.
- b) **Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes realizados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de descargas de comprobantes en el Sistema de SICOIN.
- c) **Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.**
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.
- d) **Apoyo técnico en la clasificación y archivo oportuno de toda la documentación que ingrese y la que se genere en el área de Adquisiciones y Contrataciones.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados por otros Departamentos.

LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Firmado digitalmente por LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Fecha: 2025.04.24 12:20:06 -06'00'

Luisa Mariana Noriega Quel

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Fecha: 2025.04.25 16:54:23 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Betsy Johanna Castro Palma  
Jefe de Adquisiciones y Contrataciones

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	MAGDA OLIVIA RODAS HERNÁNDEZ
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

***a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

***b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
  - c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
  - d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.*
- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.
  - e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

***Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se realizaron audiencias dentro de procesos administrativos sancionatorios en contra de cooperativas, derivado de la circular UPS-01-2024 y por posibles incumplimientos a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó atención a usuarios vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, otorgando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.



Nombre: RODAS HERNÁNDEZ MAGDA OLIVIA  
Emitido por: 5B CA1

**Lcda. Magda Olivia Rodas Hernández**

**EDGAR GIOVANY**

**MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:07:04 -06'00'

**Vo. Bo.**

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino**

**Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA**

**KARINA**

**DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo. Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	MAGDA OLIVIA RODAS HERNÁNDEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2025
Período de actividades	Del:	16 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL DE 2025.**

**ENERO:**

- a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.**
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.
- b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

***Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**FEBRERO:**

***a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

**c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

**d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

**e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**MARZO:**

***a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

***b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

**d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

**e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.
- Se dio acompañamiento en reunión interinstitucional con el Ministerio Público, para fortalecer la comunicación con dicha entidad.

**ABRIL:**

**a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.**

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

***Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se realizaron audiencias dentro de procesos administrativos sancionatorios en contra de cooperativas, derivado de la circular UPS-01-2024 y por posibles incumplimientos a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó atención a usuarios vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, otorgando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito.



Nombre: RODAS HERNÁNDEZ MAGDA OLIVIA  
Emitido por: 5B CA1

**Lcda. Magda Olivia Rodas Hernández**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:12:16  
-06'00'

Vo. Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN			
Dependencia		<b>106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y ASESORIA AL CONSUMIDOR</b>			
Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2025		
Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025	

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A. Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBA.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.

**C. Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en las capacitaciones:
- C.C Arboreto zona 11 de Mixco
- C.C Bosques de San Nicolás
- C.C Pasaje Naranja, zona 4 de Mixco
- Accounting Solutions
- TECNISCAN

**D. Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.

**E. Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico para el afiche del Plan Belén 2025.
- **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la realización de visitas de promoción de las capacitaciones en centros comerciales ubicados en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias ministeriales y educativas.

MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN

Firmado digitalmente por  
MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN

---

María Sofia Paniagua Aragón

MAURO  
ANTONIO  
CABRERA WUG

Firmado digitalmente por  
MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

---

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

Vo.Bo.

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		María Sofía Paniagua Aragón		
Dependencia		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor		
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30 de abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2025	
Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**Enero**

**A. Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAR.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C. Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la promoción de las capacitaciones en:  
Administración de Centros Comerciales del municipio de Mixco.
- Direcciones Municipales de la mujer de los municipios de Mixco, San José Pinula y Amatitlán.

**D. Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.

**E. Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**

**F. Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias del Ministerio de Economía.

**Febrero**

**A. Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAR.

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con la realización de botones interactivos para la página web.

**C. Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la promoción de las capacitaciones en:  
Administración de Centros Comerciales del municipio de Mixco.  
Direcciones Municipales de la mujer de los municipios de Mixco.
- Direcciones municipales de la mujer de los municipios de Mixco, San José Pinula y Amatitlán.

**D. Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.

**E. Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico para el afiche del Plan Belén 2025.

**F. Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias del Ministerio de Economía.

**Marzo**

**A. Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAU.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de la revista de Programas y Criterios de Educación Financiera para el uso adecuado de las tarjetas de crédito.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**C. Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en las capacitaciones:  
Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez.  
Dirección municipal de Mixco.  
Dirección municipal de la Mujer San José Pinula.  
Dirección de RRHH del Ministerio de Educación.

**D. Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.

**E. Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico para el afiche del Plan Belén 2025.

**F. Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias ministeriales y educativas.

**Abril**

**A. Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAR.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.

**C. Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en las capacitaciones:
- C.C Arboreto zona 11 de Mixco
- C.C Bosques de San Nicolás
- C.C Pasaje Naranja, zona 4 de Mixco
- Accounting Solutions
- TECNISCAN

**D. Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.

**E. Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico para el afiche del Plan Belén 2025.

**F. Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de visitas de promoción de las capacitaciones en centros comerciales ubicados en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias ministeriales y educativas.

**MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN** Firmado digitalmente por  
MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN

María Sofía Paniagua Aragón

**MAURO  
ANTONIO  
CABRERA WUG** Firmado digitalmente por  
MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Marleny Araceli González y González de Batz
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-086-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

**A) Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**

- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
- Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.

**B) Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
- Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.

**C) Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**

- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
- Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
- Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.

**D) Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**

- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
- Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.

**E) Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**

- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
- Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
- Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

MARLENY ARACELI  
GONZÁLEZ Y  
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por  
MARLENY ARACELI GONZÁLEZ Y  
GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.04.21 14:28:33 -06'00'

Marleny Araceli González y González de Batz

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Lic. Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones departamento  
Administrativo

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>Marleny Araceli González y González de Batz</b>		
<b>Dependencia</b>		<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Administrativo</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-086-029-2025</b>	
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b>	<b>30 DE ABRIL DE 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- A) **Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**
- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
  - Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.
- B) **Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
  - Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.
- C) **Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**
- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.
- D) **Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**
- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
  - Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.
- E) **Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**
- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
  - Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
  - Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

**FEBRERO**

- A) **Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**
- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
  - Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.
- B) **Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
  - Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.
- C) **Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**
- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.
- D) **Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**
- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
  - Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.
- E) **Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**
- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
  - Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
  - Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- A) **Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**
- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
  - Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.
- B) **Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
  - Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.
- C) **Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**
- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.
- D) **Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**
- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
  - Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.
- E) **Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**
- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
  - Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
  - Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

**ABRIL**

- A) **Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**
- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
  - Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.
- B) **Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
  - Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.
- C) **Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**
- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.
- D) **Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**
- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
  - Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.
- E) **Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**
- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
  - Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
  - Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

MARLENY  
ARACELI  
GONZÁLEZ Y  
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por  
MARLENY ARACELI  
GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.04.21  
14:29:15 -06'00'

Marleny Araceli González y González de Batz

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Firmado  
digitalmente por  
CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA

Vo.Bo.

Lic. Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones departamento Administrativo

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

<b>Nombre completo del contratista</b>	Marvin Dionicio Catzún Alvarado
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

<b>Mes y año del Informe</b>	Abril 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de abril 2025	<b>al:</b>	30 de abril 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos de temporada.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de productos de temporada, Semana Santa.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Marvin Dionicio Catzún Alvarado
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

<b>Mes y año del Informe</b>	Abril 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Periodo de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de abril 2025	<b>al:</b>	30 de abril 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de la Democracia, Santa Lucia Cotzumalguapa y Nueva Concepción.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

MARVIN  
DIONICIO  
CATZÚN  
ALVARADO

Firmado  
digitalmente por  
MARVIN DIONICIO  
CATZÚN ALVARADO

Marvin Dionicio Catzún Alvarado

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saénz Msc  
Directora

FRANCISCO  
O JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes  
Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL. 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Marvin Dionicio Catzun Alvarado	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ENERO**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Tiquisate, Santa Lucía Cotzumalguapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

**FEBRERO:**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Marvin Dionicio Catzun Alvarado	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: a) Boleta de mercados b) Boleta de súper mercados c) Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio d) Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios a librerías en la cabecera Departamental de escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Santa Lucia Cotzumalguapa Democracia y Siquinalá.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la cabecera Departamental de Escuintla.

**MARZO**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos.**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO- ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Marvin Dionicio Catzun Alvarado	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Tiquisate, Santa Lucia Cotzumalguapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

**ABRIL:**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos.**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos de temporada.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de productos de temporada, Semana Santa.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Marvin Dionicio Catzún Alvarado	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, Y ABRIL.**

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de, Democracia, Santa Lucia Cotzumalguapa y Nueva Concepción
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

MARVIN DIONICIO  
CATZÚN  
ALVARADO

Firmado digitalmente por  
MARVIN DIONICIO  
CATZÚN ALVARADO

Marvin Dionicio Catzún Alvarado

Vo.Bo. **CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo.

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de coordinación de Sedes Departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Matty Elisa Quixchán Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a.) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**

- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo e informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
- Se apoyó profesionalmente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de Contratos de Adhesión.

**b.) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**

- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, librerías, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos de temporada de en el municipio de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios de los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Matty Elisa Quixchán Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- c.) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- d.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA  
QUIXCHÁN  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente  
por MATTY ELISA  
QUIXCHÁN  
MARROQUÍN  
Fecha: 2025.04.02  
13:50:42 -06'00'

Matty Elisa Quixchán Marroquín

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Matty Elisa Quixchán Marroquín		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-088-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de enero de 2025	<b>al:</b> 30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril 2025.**

**Enero**

- a.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
- b.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.
- c.) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- d.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información a los consumidores o proveedores con la información que soliciten para el ingreso de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en proporcionar información vía telefónica y correo electrónico a proveedores que solicitan información para la autorización de libros de queja y contratos de adhesión.
- e.) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones o actividades interinstitucionales.

**Febrero**

- a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo e informativo.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
  - Se apoyó profesionalmente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores.
  - Se apoyó profesionalmente en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de Contratos de Adhesión.
- b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, librerías, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.

**Marzo**

- a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo e informativo.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
  - Se apoyó profesionalmente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores.
  - Se apoyó profesionalmente en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de Contratos de Adhesión.
- b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, librerías, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios de los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.
- e) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en participar en la Jornada Móvil de Servicios Integrados en el municipio de San Andrés, departamento de Petén.

**Abril**

- a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo e informativo.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
  - Se apoyó profesionalmente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores.
  - Se apoyó profesionalmente en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de Contratos de Adhesión.
- b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, librerías, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de temporada de en el municipio de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios de los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA  
QUIXCHÁN  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente por  
MATTY ELISA QUIXCHÁN  
MARROQUÍN  
Fecha: 2025.04.02  
13:51:40 -06'00'

Matty Elisa Quixchán Marroquín

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>Mayber Concepción García Vargas de Yoc</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-089-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
  - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
  - Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio en Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de CBA de productos de temporada de Semana Santa.

MAYBER  
CONCEPCIÓN  
GARCÍA VARGAS

Firmado digitalmente por MAYBER CONCEPCIÓN GARCÍA VARGAS  
Fecha: 2025.04.08 15:06:26 -06'00'

**Mayber Concepción García Vargas de Yoc**

HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.08 15:17:50 -06'00'

**M.Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera**  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo. Bo**  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Mayber Concepción García Vargas de Yoc		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Verificación y Vigilancia		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-089-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 enero de 2025	<b>al:</b> 30 abril 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: noviembre, diciembre.**

**enero**

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
  - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
  - Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.

**febrero**

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.

**b) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

**c) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica

**d) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.

**e) Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.

**f) Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
- Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio en Colegios y diferentes comercios.

**Marzo**

**a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
- Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.

**b) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

**c) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica

**d) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.

**e) Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.

**f) Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
- Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio en Centros Educativos en conjunto con el Ministerio de Educación.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**Abril**

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
  - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
- Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibració
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio en Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de CBA de productos de temporada de Semana Santa

MAYBER  
CONCEPCIÓN  
GARCÍA VARGAS

Firmado digitalmente por  
MAYBER CONCEPCIÓN  
GARCÍA VARGAS  
Fecha: 2025.04.08 15:06:53  
-06'00'

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
M.Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>Maynor Reyes Romero</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-090-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cedulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**

- Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.

**b) Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cedulas de notificación, oficios, etc.**

- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido

**c) Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.

**d) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

**MAYNOR REYES  
ROMERO**

Firmado digitalmente por  
MAYNOR REYES ROMERO  
Fecha: 2025.04.03 14:16:46  
-06'00'

**Maynor Reyes Romero**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ**

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03 15:41:55  
-06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>MAYNOR REYES ROMERO</b>		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-090-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de enero de 2025	<b>al:</b> 30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por mes**

*Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril de 2025.***

***Enero***

- a) **Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cedulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**
  - Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.
- b) **Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cedulas de notificación, oficios, etc.**
  - Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido
- c) **Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**
  - Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.
- d) **Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
  - Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

***Febrero***

- a) **Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cedulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**
  - Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- b) Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cédulas de notificación, oficios, etc.**
- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido

- c) Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.

- d) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

### ***Marzo***

- a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**

- f) Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.**

- b) Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cédulas de notificación, oficios, etc.**
- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido

- c) Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.

- d) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

### ***Abril***

- a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**

- g) Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- b) **Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cédulas de notificación, oficios, etc.**
- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido
- c) **Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.
- d) **Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

**MAYNOR  
REYES  
ROMERO**

Firmado digitalmente  
por MAYNOR REYES  
ROMERO  
Fecha: 2025.04.03  
14:17:08 -06'00'

**Maynor Reyes Romero**

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ**

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.04.03  
15:42:23 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	MELVIN ABRAHAM QUIÑONEZ ACEITUNO
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-091-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;**
- Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
- b) **Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;**
- Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) **Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior de los vehículos;**
- Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

MELVIN  
ABRAHAM  
QUIÑONEZ  
ACEITUNO

Firmado digitalmente  
por MELVIN ABRAHAM  
QUIÑONEZ ACEITUNO  
Fecha: 2025.04.03  
15:44:57 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR  
MOLINA

Firmado  
digitalmente por  
CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09  
15:47:21 -06'00'

---

Lic. Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones  
Departamento Administrativo

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. 

---

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>MELVIN ABRAHAM QUIÑONEZ ACEITUNO</b>		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-091-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

- a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala.
- b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;
  - Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) Brindar apoyo técnico **con la limpieza interior y exterior de los vehículos;**
  - Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) Brindar apoyo técnico en **otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala.
- b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;
  - Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) Brindar apoyo técnico **con la limpieza interior y exterior de los vehículos;**
  - Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) Brindar apoyo técnico en **otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala Sacatepéquez, Peten.
- b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;
  - Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) Brindar apoyo técnico **con la limpieza interior y exterior de los vehículos;**
  - Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) Brindar apoyo técnico en **otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala.
- b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;
  - Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) Brindar apoyo técnico **con la limpieza interior y exterior de los vehículos**;
  - Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) Brindar apoyo técnico en **otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
  - Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

**MELVIN  
ABRAHAM  
QUIÑONEZ  
ACEITUNO**

Firmado digitalmente  
por MELVIN ABRAHAM  
QUIÑONEZ ACEITUNO  
Fecha: 2025.04.03  
15:46:07 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

**CARLOS  
ENRIQUE  
PAXTOR  
MOLINA**

Firmado digitalmente  
por CARLOS ENRIQUE  
PAXTOR MOLINA  
Fecha: 2025.04.09  
15:47:48 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Carlos Enrique Paxtor Molina  
Jefe en Funciones  
Departamento Administrativo

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	MIGUEL ANGEL SÁNCHEZ PÉREZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	ABRIL de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-092-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal;**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.
  
- b) Brindar apoyo técnico en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil;**
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.
  
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal;**
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.
  
- d) Brindar apoyo técnico en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal;**
  - Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.
  
- e) Brindar apoyo técnico en control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

**f) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

Miguel  
Angel  
Sánchez  
Pérez

Firmado  
digitalmente por  
Miguel Angel  
Sánchez Pérez  
Fecha: 2025.04.03  
09:55:12 -06'00'

---

**Miguel Angel Sánchez Pérez**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>MIGUEL ANGEL SÁNCHEZ PÉREZ</b>			
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal			
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-092-029-2025		
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

**MARZO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

Miguel  
Angel  
Sánchez  
Pérez

Firmado  
digitalmente por  
Miguel Angel  
Sánchez Pérez  
Fecha: 2025.04.03  
09:55:37 -06'00'

Miguel Angel Sánchez Pérez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyar técnicamente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos del departamento de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos a través de material educativo-informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas que se presentan en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor y darle el seguimiento respectivo para que nuestros usuarios que gocen con el beneficio de atención obtengan resultados satisfactorios.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes quede estas se deriven**

- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos privados con el fin de que cada uno de ellos cuente con la documentación respectiva para el correcto funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango
  - Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.
- d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información. .
  - Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
  - Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
  - Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
  - Se apoyó técnicamente en imprimir cédulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
  - Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cédulas de notificación y cédulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

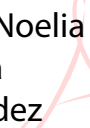
Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------


Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
  - Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de esta después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**Miriam Noelia  
Miranda  
Hernandez**  Firmado digitalmente  
por Miriam Noelia  
Miranda Hernandez  
Fecha: 2025.04.01  
11:36:28 -06'00'

Miriam Noelia Miranda Hernandez

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**  Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

**CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ**  Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.** \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis Saenz, MSc.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril**

**ENERO**

a) **Apoyar técnicamente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para libro de quejas, enlistando los requisitos necesarios para realizar la gestión necesaria.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor.

b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes quede estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ENERO**

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.

**d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos.
- Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
- Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cedulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

<p><b>ENERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cedulas de notificación y cedulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.</li> <li>• Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.</li> </ul> <p><b>e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.</li> <li>• Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.</li> </ul>
---

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

a) Apoyar técnicamente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos del departamento de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos a través de material educativo-informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas que se presentan en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor y darle el seguimiento respectivo para que nuestros usuarios que gocen con el beneficio de atención obtengan resultados satisfactorios.

b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes quede estas se deriven.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos privados con el fin de que cada uno de ellos cuente con la documentación respectiva para el correcto funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

**d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información.
- Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
- Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cédulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
- Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cédulas de notificación y cédulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
- Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> <span style="float: right;">30/04/2025</span>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**FEBRERO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
- Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

**a) Apoyar técnicamente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos del departamento de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos a través de material educativo-informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas que se presentan en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor y darle el seguimiento respectivo para que nuestros usuarios que gocen con el beneficio de atención obtengan resultados satisfactorios.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes quede estas se deriven.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos privados con el fin de que cada uno de ellos cuente con la documentación respectiva para el correcto funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

**d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información.
- Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
- Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cédulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
- Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cédulas de notificación y cédulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
- Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**MARZO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
- Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

a) **Apoyar técnicamente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos del departamento de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos a través de material educativo-informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas que se presentan en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor y darle el seguimiento respectivo para que nuestros usuarios que gocen con el beneficio de atención obtengan resultados satisfactorios.

b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes quede estas se deriven.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ	
<b>Dependencia</b>		106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos privados con el fin de que cada uno de ellos cuente con la documentación respectiva para el correcto funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025
------------------------------------	-------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

**d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información.
- Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
- Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cédulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
- Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cédulas de notificación y cédulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
- Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ		
<b>Dependencia</b>	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Chimaltenango		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/ 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-093-029-2025

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b>	30/04/2025
-------------------------------	-------------	------------	------------	------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **enero, febrero, marzo y abril**

**ABRIL**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
- Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**Miriam Noelia  
Miranda  
Hernandez**

Firmado digitalmente por  
Miriam Noelia  
Miranda Hernandez  
Fecha: 2025.04.01  
11:36:51 -06'00'

---

Miriam Noelia Miranda Hernandez

**FRANCISCO  
O JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

---

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.** \_\_\_\_\_  
Licenciada. Claudia Karina Donis SaéNZ, MSc.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-094-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril 2025	al:	30 abril 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.
- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.
- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.
- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.  
Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

**NORA ELVIRA**  
**RODRIGUEZ**  
**MURALLES**

Firmado digitalmente  
por NORA ELVIRA  
RODRIGUEZ  
MURALLES  
Fecha: 2025.04.02  
14:57:39 -06'00'

---

**Nora Elvira Rodriguez Muralles de Argujo**

**CLAUDIA**  
**KARINA**  
**DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	<b>NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO</b>		
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal</b>		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-094-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al:	30 abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL**

**ENERO:**

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.
- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.
- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.
- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.  
Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

**FEBRERO:**

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contrato de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.
- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.
- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.  
Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.
- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.  
Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO:**

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.

- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contrato de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.

- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

**ABRIL:**

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contrato de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.

- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contrato de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.

- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones y previas de expedientes notificados.

Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**NORA ELVIRA  
RODRIGUEZ  
MURALLES**

Firmado digitalmente por NORA  
ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES  
Fecha: 2025.04.02 15:02:48 -06'00'

---

**Nora Elvira Rodriguez Muralles de Argujo**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

---

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se realizó el apoyo técnico en verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de combustible y monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

Firmado  
OLINDA REBECA digitalmente por  
AGUILERA SICAL OLINDA REBECA  
AGUILERA SICAL

**Olinda Rebeca Aguilera Sical**

FRANCISCO  
O JAVIER digitalmente  
PINEDA por FRANCISCO  
CONG JAVIER PINEDA  
CONG CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA digitalmente por  
DONIS SÁENZ CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.** \_\_\_\_\_  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Olinda Rebeca Aguilera Sical		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Totonicapán		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-095-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL.**

ENERO:

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se realizó el apoyo técnico en la distribución del material educativo como apoyo a los consumidores para brindar información, en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en dar información a los consumidores y proveedores que se acercan a nuestras instalaciones para realizar trámites en la cabecera departamental.

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de: carnes, embutidos, verduras, frutas, pastas, sopas, harinas de maíz, huevos, cereales, lácteos, grasas y aceites, café, granos básicos, azúcar y bebidas en mercado y supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en la verificación del libro de quejas de los supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas de barrio, tortillerías y panaderías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios en panaderías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios en tortillerías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico para el monitoreo de precio de combustibles en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios, en gasolineras, combustible, en el municipio de San Cristóbal y en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles y gas propano en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en la verificación del libro de quejas en gasolineras en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

**FEBRERO:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se realizó el apoyo técnico en Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en Reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en Autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la Recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en Quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).
- Se realizó el apoyo técnico en Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se realizó el apoyo técnico en Verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en Verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en Verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en Monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en Monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en Monitoreo de combustible Monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

**MARZO:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se realizó el apoyo técnico en verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de combustible y monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

**ABRIL:**

**a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

**b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se realizó el apoyo técnico en verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de combustible y monitoreo de gas propano.

**c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados**

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

Firmado  
OLINDA REBECA digitalmente por  
AGUILERA SICAL OLINDA REBECA  
AGUILERA SICAL

Olinda Rebeca Aguilera Sical

FRANCISCO Firmado  
JAVIER digitalmente por  
PINEDA CONG FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA Firmado  
KARINA digitalmente por  
DONIS SÁENZ CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	OMAR MEJÍA AVILA
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros</b>

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-096-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

***a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.***

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

***b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.***

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
  - c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
  - d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.*
- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.
  - e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

***Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***

- Se realizaron audiencias de proceso sancionatorio en contra de afiliados, debido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 38 de la ley de tarjetas de crédito.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**OMAR** Firmado digitalmente  
por OMAR  
**MEJÍA** MEJÍA AVILA  
Fecha:  
**AVILA** 2025.04.23  
09:10:46 -06'00'

**Lic. Omar Mejía Avila**

EDGAR GIOVANY  
**Vo. Bo.** MARROQUIN NAJERA Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:05:08 -06'00'

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino**

**Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA KARINA** Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
**Vo. Bo.** DONIS SÁENZ DONIS SÁENZ

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		OMAR MEJÍA AVILA		
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-096-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL DE 2025.**

**ENERO:**

- a) *Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.*
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.
  
- b) *Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.*
  - Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
  
- c) *Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

**d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

**e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

**Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó profesionalmente en atención personal a tarjetahabientes y distintos representantes de entidades Bancarias entre ellos Banco Azteca.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**FEBRERO:**

**c) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.**

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**d) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

*f) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

*g) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.*

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

*h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

*Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.*

- Se apoyó profesionalmente en atención personal a tarjetahabientes y distintos representantes de entidades Bancarias entre ellos diferentes cooperativas.  
Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**MARZO:**

*e) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.*

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

*f) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.*

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

*i) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

*j) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.*

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

*k) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

*Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.*

- Se realizaron audiencias de proceso sancionatorio en contra de emisores de tarjetas de crédito, debido al incumplimiento de enviar en tiempo, modo y forma las tasas de interés por producto y segmento. Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

- g) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.*
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes ya sea de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.
- h) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.*
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
- l) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.*
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
- m) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.*
- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.
- n) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).*

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

*Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.*

- Se realizaron audiencias de proceso sancionatorio en contra de afiliados, debido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 38 de la ley de tarjetas de crédito.  
Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**OMAR  
MEJÍA  
AVILA**  
Firmado digitalmente por OMAR MEJÍA AVILA  
Fecha: 2025.04.23 09:12:20 -06'00'

**Lic. Omar Mejía Avila**

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA**  
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 07:06:25 -06'00'

**Vo. Bo.** \_\_\_\_\_

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo. Bo.** \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A. Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

- Se apoyó en la revisión y restauración de los Swichts y Reuter de la data center que genera red e internet y se posicionaron los cables de corriente de los ups a los conectores de electricidad de los ups correctos, así mismo se hizo con la planta telefónica. Departamentos de quejas y de unidad financiera en plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Lcda. Ileana Ramírez en la instalación y configuración de los scanner del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
- Se apoyó al compañero Joseline Ixtel de la unidad de quejas de plaza de zona 4 en la configuración de su equipo de computo a la red así mismo a las impresoras.
- Se apoyó al compañero Lic. Edgar Marroquín en la instalación y configuración y back-up a su nuevo equipo de cómputo marca Hp instalación de impresora en red y configuración de su correo institucional de la Unidad financiera en plaza zona 4

**B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

- Se apoyó a la compañera Lcda Edina Solis en la reconfiguración de su escáner Marca Hp a su equipo de computo
- Se apoyó a la compañera Joseline Ixtel en la reconfiguración del scanner marca Hp a su equipo de computo del departamento de quejas de plaza zona 4

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó a la compañera Magda Rodas en la reinstalación de el scanner marca Hp a su equipo de cómputo en el departamento de unidad financiera de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Leticia Gutiérrez en la reconfiguración de su equipo de cómputo realizando back-up, instalación de sistema operativo, office correo institucional y programas varios de la sede de Puerto Barrios Izabal
- Se apoyó a la compañera Consuelo Ruiz en la reparación del teclado de su equipo de cómputo de su equipo de cómputo del departamento de recursos humanos
- Se apoyó en la reconfiguración del scanner marca Hp al compañero Aníbal Lopez del departamento de compras

OSWALDO  
RAUL ALDANA  
MARTINEZ

Firmado digitalmente por OSWALDO  
RAUL ALDANA MARTINEZ  
Fecha: 2025.04.09 10:12:47 -06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lcda. Msc. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.04.09  
10:22:13 -06'00'

Ludim Gaudencio Natareno Morales  
Jefe del Departamento de  
Tecnologías de la Información

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>			
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección de Tecnologías	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-097-029-2024
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL**

**Enero**

- ✓ Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información
  - Se apoyó en la reinstalación de sistema operativo e instalaciones de programas y accesos directos e instalación de impresoras y scanner y su respectivo back-up a la compañera Luisa Noriega del departamento de compras
  - Se apoyó en la reinstalación de sistema operativo e instalaciones de programas y accesos directos e instalación de impresoras y scanner y su respectivo back-up al compañero Carlos Ajin del departamento de compras
  - 
  - ✓ Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.
- Se apoyó en el seguimiento del cambio del enlace del servicio de internet, así como verificación del rango de Ip's en el centro de quejas Diaco Plaza zona 4
- Se apoyó en la reconexión del E1 de la planta telefónica el biométrico y del ups del centro de quejas Diaco plaza zona 4
  - Se Apoyó a la compañera Claudia Juárez en la reconfiguración y actualización del escáner asignado a su equipo de computo del centro de quejas Diaco plaza zona 4

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la compañera Gabriela Palomo en la instalación Uanataca UKC en su equipo de computo en el centro de quejas Diaco plaza zona 4
  - ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  
- Se apoyó a la compañera Andrea Carrillo del departamento financiero en la configuración de su usuario en su equipo de cómputo y del correo electrónico institucional.
  - ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  
- Se apoyó en la rellena de los depósitos de tinta y en el mantenimiento de los cabezales de la impresora de la compañera Rocío Garcia del departamento Comunicación Social

## **Febrero**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  - Se apoyó en la instalación de un equipo de cómputo con la configuración de los escáneres y su impresora y se compartió una carpeta en red que se utiliza para desempeño de su trabajo compañero Lic. Jorge Carballo del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
  
  - Se apoyó a la compañera Lcda. Ileana Ramírez en la instalación de los scanner e impresora, se configuro la licencia del office 365 a la laptop de su uso así mismo se le configuro el correo institucional del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
  
  - Se apoyó a los compañeros Hugo Escobar y a Roger Garcia en la instalación de los scanner a sus equipos y al que esta puesto en red e instalación de impresora del departamento de Unidad de protección de servicios financieros

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  
- Se apoyó a la compañera Ileana Palomo del centro de quejas plaza zona 4 en la actualización del driver de el scanner que tiene instalado en su equipo de cómputo.
  
- Se apoyó a la compañera Lcda. Josseline Pérez en la instalación de los scanner e impresora, se configuro la licencia del office 365 a la laptop de su uso así mismo se le configuro el correo institucional del departamento de Unidad de protección de servicios financieros.
  
- Se apoyó a la compañera Crista Gudiel en la instalación de los scanner a su equipo de cómputo temporal (laptop) del departamento de Unidad de protección de servicios financieros.
  
- Se apoyó al compañero Lic. Hugo Diaz del centro de quejas plaza zona 4 en la actualización del driver de el scanner que tiene instalado en su equipo de cómputo así mismo se le reseteo y configuro el authenticator del office 365 y actualización de su nueva contraseña
  
- Se apoyó al compañero Carlos Álvarez se le reseteo y configuro el authenticator del office 365 y actualización de su nueva contraseña
  
- Se apoyó en la conducción de un vehículo oficial de Diaco, carga y descarga de los equipos de cómputo a la nueva unidad de Diaco departamento de Unidad de protección de servicios financieros.

## **MARZO**

- ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  
- Se apoyó en la reconfiguración del scanner a la compañera Andrea Hernández del departamento de Unidad de protección de servicios financieros

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la compañera Lcda. Ileana Ramírez en la instalación y configuración de los scanner del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
- Se apoyó al compañero José Muy en la instalación del scanner Unidad de protección de servicios financieros
- ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
- Se apoyó a la compañera Ileana Palomo del centro de quejas plaza zona 4 en la reconfiguración del internet a su computadora y a su teléfono de línea de Diaco en el departamento de quejas de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Joseline IxteI en la reconfiguración del scanner marca Hp a su equipo de computo del departamento de quejas de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Christian Cabrera en la reinstalación de el scanner a su equipo de cómputo en el departamento de quejas de plaza zona 4
- Se apoyó al compañero Lucas Solares de la sede de Puerto Barrios Izabal en la reconfiguración vía Wifi conexión a su equipo de cómputo, remotamente por medio de la vpn Anydesk
- Se apoyó a la compañera Carmen Sut en la actualización del firmware de su escáner marca Fujitsu configurado a su equipo de cómputo del departamento de dirección
- Se apoyó en la reconfiguración de los teléfonos marca Panasonic, modelo KX-UT136 a la nueva planta telefónica marca Grandstream de Diaco central

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

## **ABRIL**

- ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  - Se apoyó en la revisión y restauración de los Swichts y Reuter de la data center que genera red e internet y se posicionaron los cables de corriente de los ups a los conectores de electricidad de los ups correctos, así mismo se hizo con la planta telefónica. Departamentos de quejas y de unidad financiera en plaza zona 4
  - Se apoyó a la compañera Lcda. Ileana Ramírez en la instalación y configuración de los scanner del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
  - Se apoyó al compañero Joseline Ixtel de la unidad de quejas de plaza de zona 4 en la configuración de su equipo de computo a la red así mismo a las impresoras.
  - Se apoyó al compañero Lic. Edgar Marroquín en la instalación y configuración y back-up a su nuevo equipo de cómputo marca Hp instalación de impresora en red y configuración de su correo institucional de la Unidad financiera en plaza zona 4
  
- ✓ **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
  - Se apoyó a la compañera Lcda Edina Solis en la reconfiguración de su escáner Marca Hp a su equipo de computo
  - Se apoyó a la compañera Joseline Ixtel en la reconfiguración del scanner marca Hp a su equipo de cómputo del departamento de quejas de plaza zona 4

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2024  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó a la compañera Magda Rodas en la reinstalación de el scanner marca Hp a su equipo de cómputo en el departamento de unidad financiera de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Leticia Gutiérrez en la reconfiguración de su equipo de cómputo realizando back-up, instalación de sistema operativo, office correo institucional y programas varios de la sede de Puerto Barrios Izabal
- Se apoyó a la compañera Consuelo Ruiz en la reparación del teclado de su equipo de cómputo de su equipo de cómputo del departamento de recursos humanos
- Se apoyó en la reconfiguración del scanner marca Hp al compañero Aníbal Lopez del departamento de compras

**OSWALDO  
RAUL ALDANA  
MARTINEZ**

Firmado digitalmente por  
OSWALDO RAUL ALDANA  
MARTINEZ  
Fecha: 2025.04.09 10:13:27  
-06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

**LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES**

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.04.09  
10:22:39 -06'00'

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Ludin Gaudencio Morales  
Jefe del Departamento de  
Tecnologías de la Información

**CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	1 DE ABRIL DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025	

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	1 DE ABRIL DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025	

- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**PATRICIA  
ETELVINA  
MARTÍNEZ  
TOMÁS** Firmado digitalmente por  
PATRICIA ETELVINA  
MARTÍNEZ TOMÁS  
Fecha: 2025.04.01  
12:04:30 -06'00'

Licenciada Patricia Etelvina Martínez Tomás

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG** Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Inmediato

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
- Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.

**d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**FEBRERO**

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**MARZO**

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

**c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025**

**Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**ABRIL**

- a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
  - Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
  - Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
  - Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.
- b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

- Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Patricia Etelvina Martínez Tomás</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	

<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/abril/2025	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-098-029-2025</b>
------------------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/enero/2025	<b>al:</b>	30/abril/2025
-------------------------------	-------------	---------------	------------	---------------

**PATRICIA  
ETELVINA  
MARTÍNEZ  
TOMÁS** Firmado digitalmente por PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS  
Fecha: 2025.04.01  
12:05:06 -06'00'

Licenciada Patricia Etelvina Martínez Tomás

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG** Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Sedes Departamentales

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Pedro Pablo Aguilar De Paz		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-099-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ  
Firmado digitalmente por PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ  

---

Pedro Pablo Aguilar De Paz

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Vo. Bo. 

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		<b>Pedro Pablo Aguilar De Paz</b>	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-099-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de enero de 2025	<b>al:</b> 30 abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden de **ENERO A ABRIL**

**ENERO:**

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO:**

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**b) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO:**

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL:**

**a) Brindar apoyo técnico en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.


**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

•

PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ  Firmado digitalmente por PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ

Pedro Pablo Aguilar De Paz

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social</b>

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-100-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### **a) Apoyo profesional en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó y acompañó los operativos de supervisión de “Publicidad Engañosa del mes de abril y los productos de temporada de Semana Santa 2025.
- Se acompañó a funcionarios de la Dirección a entrevistas de radio en TGW, en el programa “**Haciendo Economía**” en conjunto con MINECO.
- Se apoyó y acompañó al equipo de verificación en los operativos de supervisión de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y del Libro de Quejas.
- Se apoyó con la elaboración de videos de los diferentes operativos de verificación en mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó en la coordinación de conferencias de prensa semanal de las actividades que realiza la institución.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.

#### **b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.**

- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales institucionales.
- Se apoyó en la producción de contenido y locuciones para videos institucionales, edición de videos cortos para redes social sobre trabajo que realiza la dirección (monitoreo y verificaciones de la canasta básica de alimentos, combustibles, cilindros de gas y libro de quejas-).
- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales de actividades que realiza la supervisión de precios de la Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional, libro de quejas y actividades que realiza la DIACO.
- Se apoyo con la publicación y el diseño de la campaña “Consejos en compras de Semana Santa.”

- Se apoyó en la sistematización y elaboración de plan operativo de acciones de DIACO.
- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes de abril.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones de las campañas de: Ley de tarjetas de crédito y Publicidad Engañosa, Tasas de Interés del mes de abril.
- Monitoreo de las tablas semanales distribuidas: miércoles, Canasta Básica de Alimentos, jueves Producto de mayor consumo CBA de supermercados y los viernes las tablas de CBA a nivel nacional.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

**d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas agendadas del mes de abril.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.

ROCIO  
MARIBELL  
GARCIA  
GOMEZ

Firmado  
digitalmente por  
ROCIO MARIBELL  
GARCIA GOMEZ  
Fecha: 2025.04.07  
18:48:02 -06'00'

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

VoBo. Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ	
<b>Dependencia</b>		106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Comunicación Social	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-100-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2024	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**ENERO**

**a) Apoyo profesional en toma de fotografías institucionales en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó en el acompañamiento al grupo de verificaciones para tomas de fotografías y videos en colegios y librerías para monitoreos del Plan Educa 2025.
- Se apoyó con la toma de fotografías y videos de diferentes operativos de verificación de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tendencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en toma de fotografías, video para el contenido de la campaña, **“Apoyando la educación de nuestros hijos en el regreso a clases 2025”**.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó con toma de fotografías y videos de las diferentes actividades llevadas en el lanzamiento del Plan Educa 2025.
- Se apoyó y acompañó en operativos a puestos y establecimientos de ventas de pirotecnia con personal de verificación y vigilancia y delegados interinstitucionales en el marco del Plan Educa.

**b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.**

- Se apoyó en la elaboración de videos de la actividad de supervisión de centros educativos del mural de información de precios de colegiaturas en el marco del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes en curso.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones relacionadas del plan Educa, ley de tarjetas de crédito.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

**d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas para el plan operativo del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la parte logística del evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación. Para entrevistas, o en temas relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de enero 2025.
- Se apoyó y acompañó a actividades operativas con el departamento de verificación y vigilancia de Diaco, así como de manera interinstitucional.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.
- Se apoyó con el acompañamiento de actividades de verificaciones y supervisiones en conjunto con el equipo de verificación y vigilancia en conjunto con MINEDUC, en el marco de Plan Educa 2025.

**FEBRERO**

**a) Apoyo profesional en toma de fotografías institucionales en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó y acompañó los operativos de supervisión de "Publicidad Engañosa del mes de febrero.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó y acompañó al equipo de verificaciones en los operativos de verificación de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tendencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó en conferencias de prensa semanal, de las actividades que realiza la institución.

**b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.**

- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales institucionales.
- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales de actividades que realiza la supervisión de precios de la Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional, libro de quejas y actividades que realiza la DIACO.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes de febrero, con el POA, y con en el análisis de las publicaciones en redes sociales.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones de las campañas de: Ley de tarjetas de crédito, campaña de publicidad engañosa en el mes de febrero.
- Se apoyó Monitoreo de las tablas semanales distribuidas: miércoles, Canasta Básica de Alimentos, jueves Producto de mayor consumo CBA de supermercados y los viernes las tablas de CBA a nivel nacional.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

**d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas agendadas del mes de febrero.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación para entrevistas, o en temas relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de febrero 2025.
- Se apoyó y acompañó a actividades operativas con el departamento de verificación y vigilancia de Diaco, así como de manera interinstitucional.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social

**MARZO**

**a) Apoyo profesional en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó y acompañó los operativos de supervisión de “Publicidad Engañosa del mes de marzo.
- Se apoyó y acompañó al equipo de verificación en los operativos de supervisión de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tenencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, expendios en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó en conferencias de prensa semanal, de las actividades que realiza la institución.

**b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional. Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales institucionales.**

- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales de actividades que realiza la supervisión de precios de la Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional, libro de quejas y actividades que realiza la DIACO.
- Se apoyó con la locución y guion de grabación de mensajes de la planta telefónica institucional.
- Se apoyó con la elaboración del diseño de presentación para la Dirección Superior.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucionales.
- Se apoyó con la elaboración del Plan Operativo Anual, POA mensual, y con el análisis de las publicaciones en redes sociales.
- Se apoyó con publicaciones de informe sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios,

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

bajos estables y altos de la Canasta Básica de Alimentos a nivel departamental y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones de las campañas de: Ley de tarjetas de crédito, Publicidad Engañosa en el mes de marzo.
- Se apoyó en el Monitoreo de las tablas semanales distribuidas: miércoles, Canasta Básica de Alimentos, jueves Producto de mayor consumo CBA de supermercados y los viernes las tablas de CBA a nivel nacional.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, Canasta Básica Alimentaria, Leyes y Acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

**d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**

- Se apoyó con la logística del evento público del 13 de marzo de 2025, Educación Financiera en los Créditos de Consumo.
- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas agendadas del mes de marzo.
- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación para entrevistas, relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de marzo 2025.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación.

**ABRIL**

**a) Apoyo profesional en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó y acompañó los operativos de supervisión de “Publicidad Engañosa del mes de abril y los productos de temporada de Semana Santa 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se acompañó a funcionarios de la Dirección a entrevistas de radio en TGW, en el programa “**Haciendo Economía**” en conjunto con MINECO.
- Se apoyó y acompañó al equipo de verificación en los operativos de supervisión de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y del Libro de Quejas.
- Se apoyó con la elaboración de videos de los diferentes operativos de verificación en mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó en la coordinación de conferencias de prensa semanal de las actividades que realiza la institución.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.

**b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.**

- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales institucionales.
- Se apoyó en la producción de contenido y locuciones para videos institucionales, edición de videos cortos para redes social sobre trabajo que realiza la dirección (monitoreo y verificaciones de la canasta básica de alimentos, combustibles, cilindros de gas y libro de quejas-.
- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales de actividades que realiza la supervisión de precios de la Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional, libro de quejas y actividades que realiza la DIACO.
- Se apoyo con la publicación y el diseño de la campaña “Consejos en compras de Semana Santa.”
- Se apoyó en la sistematización y elaboración de plan operativo de acciones de DIACO.
- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes de abril.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones de las campañas de: Ley de tarjetas de crédito y Publicidad Engañosa, Tasas de Interés del mes de abril.
- Monitoreo de las tablas semanales distribuidas: miércoles, Canasta Básica de Alimentos, jueves Producto de mayor consumo CBA de supermercados y los viernes las tablas de CBA a nivel nacional.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO -ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redessociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.
- d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**
- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas agendadas del mes de abril.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.

**ROCIO  
MARIBELL  
GARCIA  
GOMEZ**

Firmado digitalmente por  
ROCIO MARIBELL  
GARCIA GOMEZ  
Fecha: 2025.04.07  
19:00:07 -06'00'

---

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ROGER MANUEL GARCIA FUENTES		
Dependencia	EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-101-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	-------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.  
Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cedulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cedulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados a los bancos correspondientes.

**ROGER  
MANUEL  
GARCIA  
FUENTES**

Firmado  
digitalmente por  
ROGER MANUEL  
GARCIA FUENTES  
Fecha: 2025.04.23  
14:14:10 -06'00'

Roger Manuel Garcia Fuentes

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA**

Firmado digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:24:45  
-06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de  
Servicios Financieros

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>ROGER MANUEL GARCIA FUENTES</b>		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b></span>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-101-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 DE ABRIL DE 2025</b>

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO A ABRIL.**

**ENERO:**

**A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cedulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cedulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**FEBRERO:**

**A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cédulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cédulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**MARZO:**

**A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cédulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cédulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**ABRIL:**

**A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario transportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cédulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cédulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados.

**ROGER  
MANUEL  
GARCIA  
FUENTES**

Firmado digitalmente  
por ROGER MANUEL  
GARCIA FUENTES  
Fecha: 2025.04.23  
14:15:13 -06'00'

**Roger Manuel Garcia Fuentes**

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.04.24 08:25:34 -06'00'

**Lic. Edgar Marroquin  
Jefe Interino de la Unidad de Protección de  
Servicios Financieros**

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rosa Angélica Pú Talé
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**A) Apoyar técnicamente a la Dirección de Atención y Asistencia a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a estudiantes y maestros de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo a los estudiantes.

**B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán de cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de productos de temporada de Semana Santa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los diferentes establecimiento o comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de Totonicapán.

**C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rosa Angélica Pú Talé		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

**D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en atención en oficina a los consumidores, usuarios y proveedores en el horario de 8:00 a 16:00hrs.
- Se apoyó técnicamente en brindar entrevistas a los diferentes medios de comunicación local, sobre los diferentes servicios y el que hacer de la Dirección.
- Se apoyó técnicamente en brindar atención al consumidor, usuarios y proveedores con información requerida sobre los tramites que realiza la Dirección.

ROSA  
ANGÉLICA  
PÚ TALÉ

Firmado digitalmente  
por ROSA ANGÉLICA  
PÚ TALÉ  
Fecha: 2025.04.23  
15:37:50 -06'00'

**Rosa Angélica Pú Talé**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Rosa Angélica Pú Talé		
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Tonicapán		
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-102-029-2025	
<b>Período de actividades</b>	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

***A) Apoyar técnicamente a la Dirección de Atención y Asistencia a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.***

- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a la población en general.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor, mediante entrevistas por medio de medios de comunicación y extendiendo la invitación a la población acercarse a la sede.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a sus quejas e ir informando la situación de la queja vía telefónica, correo electrónico o presencial.

***B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán de cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.***

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en todo tipo de comercio y que las quejas antepuestas ya estén debidamente solucionadas en la cabecera departamental de Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de útiles escolares en las diferentes librerías del departamento de Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos.

***C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico,***

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.***

- Se apoyó técnicamente en realizar la Planificación anual correspondiente a la Sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

***D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales.
- Se apoyó técnicamente en el registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo, traslado al departamento jurídico y seguimiento de estas para una conclusión satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.

**FEBRERO**

***A) Apoyar técnicamente a la Dirección de Atención y Asistencia a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.***

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a estudiantes y maestros de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo a los estudiantes.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

***B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán de cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.***

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de San Cristóbal, Totonicapán.

***C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.***

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

***D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***

- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar entrevistas a los diferentes medios de comunicación local, sobre los diferentes servicios y el que hacer de la Dirección.

**MARZO**

***A) Apoyar técnicamente a la Dirección de Atención y Asistencia a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.***

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a estudiantes y maestros de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo a los estudiantes.

***B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán de cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.***

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de Totonicapán.

***C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.***

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

***D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.***

- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar entrevistas a los diferentes medios de comunicación local, sobre los diferentes servicios y el que hacer de la Dirección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

**A) Apoyar técnicamente a la Dirección de Atención y Asistencia a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a estudiantes y maestros de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo a los estudiantes.

**B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán de cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de productos de temporada de Semana Santa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los diferentes establecimiento o comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de Totonicapán.

**C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en atención en oficina a los consumidores, usuarios y proveedores en el horario de 8:00 a 16:00hrs.
- Se apoyó técnicamente en brindar entrevistas a los diferentes medios de comunicación local, sobre los diferentes servicios y el que hacer de la Dirección.
- Se apoyó técnicamente en brindar atención al consumidor, usuarios y proveedores con información requerida sobre los tramites que realiza la Dirección.

ROSA  
ANGÉLICA PÚ  
TALÉ

Firmado digitalmente por  
ROSA ANGÉLICA PÚ TALE  
Fecha: 2025.04.23  
15:39:04 -06'00'

Rosa Angélica Pú Talé

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ROSSINA BERENICE GARCÍA SANDOVAL
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL/ ASISTENTE

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-103-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	-----------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- b) Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- d) Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- e) Brindar apoyo en otras actividades en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

**ROSSINA  
BERENICE  
GARCÍA  
SANDOVAL**

Firmado  
digitalmente por  
ROSSINA  
BERENICE GARCÍA  
SANDOVAL

Rossina Berenice García Sandoval

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Rossina Berenice García Sandoval		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal/Asistente		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-103-029-2025
-----------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025.**

**ENERO**

- Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- Brindar apoyo en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

**FEBRERO**

- Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- Brindar apoyo en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

**MARZO**

- Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- Brindar apoyo en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

**ABRIL**

- Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- Brindar apoyo en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

ROSSINA  
BERENICE  
GARCÍA  
SANDOVAL

Firmado  
digitalmente por  
ROSSINA  
BERENICE GARCÍA  
SANDOVAL

\_\_\_\_\_  
Rossina Berenice García Sandoval

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	RUBEN ALEXANDER GÓMEZ ORELLANA
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / COORDINACIÓN DE SEDES DEPARTAMENTALES

Mes y año del contrato	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-104-029-2025
------------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE ABRIL DE 2025	al:	30 DE ABRIL DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Apoyar técnicamente en la ejecución de las actividades de la jefatura, dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación, ejecución y evaluación de operaciones relacionadas al Departamento de Coordinación de Sedes.**
- Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.
- b) Apoyar técnicamente con actividades relacionadas a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los Manuales de Procedimiento vigentes que de estos se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.
- c) Apoyar técnicamente en la coordinación de comunicación, gestión y asistencia con las sedes de la dirección.**
- Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.
- d) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la actual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

RUBEN  
ALEXANDER  
GÓMEZ  
ORELLANA

Firmado digitalmente  
por RUBEN ALEXANDER  
GÓMEZ ORELLANA  
Fecha: 2025.04.08  
13:17:52 -06'00'

**Rubén Alexander Gómez Orellana**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

**Licenciado Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS RENGLON 029**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>RUBEN ALEXANDER GÓMEZ ORELLANA</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / COORDINACIÓN DE SEDES DEPARTAMENTALES</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>	<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>	
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-104-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02/01/2025	<b>al:</b> 30/04/2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

<p>Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>enero, febrero, marzo y abril.</b></p> <p><b>ENERO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.</li> <li>Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.</li> <li>Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul> <p><b>FEBRERO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.</li> <li>Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.</li> <li>Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.</li> <li>Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
---

## INFORME FINAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS RENGLON 029

### **MARZO.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.
- Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **ABRIL**

- Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.
- Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

RUBEN  
ALEXANDER  
GÓMEZ ORELLANA

Firmado digitalmente  
por RUBEN ALEXANDER  
GÓMEZ ORELLANA  
Fecha: 2025.04.08  
13:18:51 -06'00'

-----  
Rubén Alexander Gómez Orellana

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	<b>Abril</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-105-029-2025</b>
-----------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**1) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de los procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- a) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- b) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- c) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- d) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- e) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- f) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- g) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- h) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- i) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- j) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

**2) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de esta se deriven**

- a) Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- b) Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- c) Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- d) Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- e) Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- f) Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- g) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- h) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- i) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

**3) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- a) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- b) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- c) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- d) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	<b>Abril</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-105-029-2025</b>
-----------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**4) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios**

**RUDY  
ALFREDO  
MARROQ  
UÍN JEREZ**  
Firmado digitalmente por RUDY ALFREDO MARROQUÍN JEREZ  
Fecha: 2025.04.01 11:30:36 -06'00'  
**Rudy Alfredo Marroquín Jerez**

**FRANCISCO  
O JAVIER  
PINEDA  
CONG**  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de coordinación sedes  
Departamentales**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
**Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saenz MSc.  
Directora**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Rudy Alfredo Marroquín Jerez		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-105-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**ENERO**

**1) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de los procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- a) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- b) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- c) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- d) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- e) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- f) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- g) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- h) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- i) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- j) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

**2) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de esta se deriven**

- a) Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- b) Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- c) Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- d) Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- e) Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- f) Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- g) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- h) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- i) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

**3) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- a) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- b) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- c) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- d) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**4) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Rudy Alfredo Marroquín Jerez		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-105-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**FEBRERO**

**1) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de los procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- k) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- l) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- m) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- n) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- o) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- p) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- q) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- r) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- s) Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- t) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

**2) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de esta se deriven**

- j) Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- k) Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- l) Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- m) Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- n) Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- o) Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- p) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- q) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- r) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

**3) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- e) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- f) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- g) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- h) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**4) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Rudy Alfredo Marroquín Jerez		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-105-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**MARZO**

**1) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de los procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- u) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- v) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- w) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- x) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- y) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- z) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- aa) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- bb) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- cc) Se apoyó técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- dd) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

**2) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de esta se deriven**

- s) Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- t) Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- u) Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- v) Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- w) Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- x) Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- y) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- z) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- aa) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

**3) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- i) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- j) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- k) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- l) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**4) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Rudy Alfredo Marroquín Jerez		
<b>Dependencia</b>	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-105-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO A ABRIL.**

**ABRIL**

**1) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de los procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- ee) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- ff) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- gg) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- hh) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- ii) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- jj) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- kk) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- ll) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- mm) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- nn) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

**2) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de esta se deriven**

- bb) Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- cc) Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- dd) Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- ee) Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- ff) Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- gg) Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- hh) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- ii) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- jj) Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

**3) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**

- m) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- n) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- o) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- p) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**4) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	<b>Rudy Alfredo Marroquín Jerez</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez</b>		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b> <input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Número de Contrato</b>	<b>DIACO-106-105-029-2025</b>
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	<b>al:</b> <b>30 DE ABRIL DE 2025</b>

**RUDY  
ALFREDO  
MARROQ  
UÍN JEREZ**  
Firmado digitalmente por RUDY ALFREDO MARROQUÍN JEREZ  
Fecha: 2025.04.01 11:31:21 -06'00'

**Rudy Alfredo Marroquín Jerez**

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
**Licda. Claudia Karina Donis Saenz MSc.  
Directora**

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de coordinación sedes  
Departamentales**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.

- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
  - Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones, así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY  
NEFTALI  
FUENTES  
ORÓZCO

Firmado  
digitalmente por  
RUDY NEFTALI  
FUENTES ORÓZCO  
Fecha: 2025.04.02  
10:45:24 -06'00'

Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		<b>RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO</b>	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos	
Contrato por Servicios		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30 DE ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2025
Período de actividades	Del:	02 de enero de 2025	al: 30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL DE 2025</b>	
<b>ENERO 2025</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyo profesionalmente a usuarios y o consumidores sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito.</li> <li>• Se apoyó en recepción y autorización de libros de quejas, brindando la información a los proveedores sobre el funcionamiento de este instrumento y lo beneficioso que resulta para resolver conflictos entre las partes.</li> <li>• Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.</li> <li>• Se apoyó con atención e información a los consumidores y/o usuarios como también a los proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones.</li> <li>• Se apoyó en charlas a estudiantes sobre los derechos y obligaciones al consumidor y entre otras actividades que realizamos en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sede San Marcos.</li> <li>• Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.</li> <li>• Se apoyo para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.</li> <li>• Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores con el objeto de encontrar un arreglo satisfactorio entre las partes.</li> <li>• Se apoyó brindando información vía telefónica a proveedores y consumidores y/o usuarios que solicitan información para la realización de algún trámite, autorización de libros de quejas y contratos de adhesión o plantear alguna queja.</li> <li>• Se apoyó en monitoreos en mercados municipales de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán, y también en supermercados como La Torre y Despensa Familiar en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Pablo, San Marcos y Malacatán.</li> <li>• Se apoyó en monitoreos en tiendas de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano y gasolineras en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán.</li> </ul>	
<b>FEBRERO 2025</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones</li> <li>• Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.</li> </ul>	

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programad
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

**MARZO 2025**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programad
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

**ABRIL 2025**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programad

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY  
NEFTALI  
FUENTES  
ORÓZCO

Firmado  
digitalmente por  
RUDY NEFTALI  
FUENTES ORÓZCO  
Fecha: 2025.04.02  
10:46:33 -06'00'

**Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco**

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.

**b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.

- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
  - Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones, así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY  
NEFTALI  
FUENTES  
ORÓZCO

Firmado  
digitalmente por  
RUDY NEFTALI  
FUENTES ORÓZCO  
Fecha: 2025.04.02  
10:45:24 -06'00'

Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		<b>RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO</b>			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos			
Contrato por Servicios		<input type="checkbox"/>	Técnicos		<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	<b>30 DE ABRIL 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-106-029-2025</b>		
Período de actividades	Del:	<b>02 de enero de 2025</b>	al:	<b>30 de abril de 2025</b>	

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: <b>ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL DE 2025</b>	
<b>ENERO 2025</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyo profesionalmente a usuarios y o consumidores sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito.</li> <li>• Se apoyó en recepción y autorización de libros de quejas, brindando la información a los proveedores sobre el funcionamiento de este instrumento y lo beneficioso que resulta para resolver conflictos entre las partes.</li> <li>• Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.</li> <li>• Se apoyó con atención e información a los consumidores y/o usuarios como también a los proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones.</li> <li>• Se apoyó en charlas a estudiantes sobre los derechos y obligaciones al consumidor y entre otras actividades que realizamos en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sede San Marcos.</li> <li>• Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.</li> <li>• Se apoyo para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.</li> <li>• Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores con el objeto de encontrar un arreglo satisfactorio entre las partes.</li> <li>• Se apoyó brindando información vía telefónica a proveedores y consumidores y/o usuarios que solicitan información para la realización de algún trámite, autorización de libros de quejas y contratos de adhesión o plantear alguna queja.</li> <li>• Se apoyó en monitoreos en mercados municipales de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán, y también en supermercados como La Torre y Despensa Familiar en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Pablo, San Marcos y Malacatán.</li> <li>• Se apoyó en monitoreos en tiendas de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano y gasolineras en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán.</li> </ul>	
<b>FEBRERO 2025</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones</li> <li>• Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.</li> </ul>	

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

**MARZO 2025**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programad
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

**ABRIL 2025**

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programad

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
Enero-Abril 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY  
NEFTALI  
FUENTES  
ORÓZCO

Firmado  
digitalmente por  
RUDY NEFTALI  
FUENTES ORÓZCO  
Fecha: 2025.04.02  
10:46:33 -06'00'

**Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

**Lic. Francisco Javier Pineda Cong**  
**Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.**  
**Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Nehemias Choc Caal		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz		

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**A. Apoyar técnicamente a la Dirección con atención a los consumidores beneficiado con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente la distribución de material educativo a todos los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios del departamento de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y visitas de campo de quejas interpuestas en la sede departamental de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes empresas, comercios y negocios del Departamento de Alta Verapaz que solicitan el apoyo para autorizar el libro de quejas y dándoles a conocer la importancia que tiene y cómo solucionarlas quejas por medio del libro.

**B. Apoyar técnicamente a la dirección con la supervisión de proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para la cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en supermercado
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en mercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tiendas de barrio
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en panaderías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tortillerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de granos básicos

- Se apoyó técnicamente en la verificación de establecimientos educativos privados en el Departamento de Alta Verapaz
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de librerías en el departamento de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios exhibidos, productos etiquetados, ofertas y promociones en los diferentes empresas, comercios y negocios para evitar la publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios en la valla publicitaria y bombas de combustibles, en el departamento de Alta Verapaz.

**C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura Dirección y Despacho le asigne en el cumplimiento de actividades de operativos y administrativos y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en el archivo de la documentación del POA del mes de enero.

**D. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a los consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**

- Se apoyó técnicamente en la atención a los consumidores, usuarios y proveedores que ingresaron a la sede departamental de Alta Verapaz.

**RUDY  
NEHEMIAS  
CHOC CAAL**  
Firmado digitalmente  
por RUDY NEHEMIAS  
CHOC CAAL  
Fecha: 2025.04.08  
09:48:37 -06'00'

---

**Rudy Nehemias Choc Caal**

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG  
Francisco Javier Pineda Cong  
**Jefe Coordinación Sedes Departamentales**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Silvia Lorena González Toledo
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe semanal de la sede de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios de El Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados del departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de El progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

SILVIA LORENA  
GONZÁLEZ TOLEDO

Firmado digitalmente  
por SILVIA LORENA  
GONZÁLEZ TOLEDO

Silvia Lorena González Toledo

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe de Coordinación Sedes  
Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista	Silvia Lorena González Toledo		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental El Progreso		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30 de abril	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2025
Período de actividades	Del: 02 de enero	al:	30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL**

**ENERO**

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
  - departamento.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de l informe semanal de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
  - departamento.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de I informe semanal de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
  - departamento.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de l informe semanal de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
  - departamento.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de I informe semanal de la sede del Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

SILVIA LORENA  
GONZÁLEZ  
TOLEDO

Firmado digitalmente  
por SILVIA LORENA  
GONZÁLEZ TOLEDO

Silvia Lorena González Toledo

FRANCISCO  
JAVIER

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER

Vo.Bo. PINEDA CONG PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.

Jefe de coordinación Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Sylvana Ernestina Colindres Arana
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Abril de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.

SYLVANA  
ERNESTINA  
COLINDRES  
ARANA

Firmado digitalmente  
por SYLVANA  
ERNESTINA COLINDRES  
ARANA  
Fecha: 2025.04.15  
12:35:59 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente  
por HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.15  
14:19:35 -06'00'

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		Sylvana Ernestina Colindres Arana	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Verificación y Vigilancia	
Contrato por Servicios		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2025
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
  - Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio en centro educativos de la zona 01, 07 y 12 de la capital
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de oficio de precios de combustibles líquidos y GLP envasado en zona 3 de la Capital.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA y de los 14 productos de mayor consumo en el mercado La Palmita zona 5 de la capital.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio en centros educativos de la capital.

**MARZO**

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio en centros educativos de la capital en conjunto con el Ministerio de Educación.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO A ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**ABRIL**

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.

SYLVANA  
ERNESTINA  
COLINDRES  
ARANA

Firmado digitalmente  
por SYLVANA ERNESTINA  
COLINDRES ARANA  
Fecha: 2025.04.15  
12:38:47 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH  
JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente  
por HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.04.15  
14:20:06 -06'00'

Vo.Bo.

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Tania Tamar Piril López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 de personal de nuevo ingreso bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de Acuerdo Ministerial para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdo Ministerial.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Tania Tamar Piril López		
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de abril de 2025	<b>al:</b>	30 de abril de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" que estaban por vencer.
- Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública de oficio a la Unidad del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" para posteriormente enviarlos a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de los Contratos, Fianzas y Acuerdos Ministeriales a la Secretaria General del Ministerio de Economía para la certificación correspondiente.

**TANIA  
TAMAR  
PIRIL LÓPEZ**  
Firmado digitalmente por  
TANIA TAMAR  
PIRIL LÓPEZ  
Fecha: 2025.04.08  
09:29:25 -06'00'

Tania Tamar Piril López

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA**  
Firmado digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento de Recursos Humanos

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Tania Tamar Piril López		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 de abril de 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-109-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 de enero de 2025	<b>al:</b> 30 de abril de 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.**

- Se apoyó técnicamente en la conformación y revisión de expedientes del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de expedientes de personal de nuevo ingreso bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**e) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de proyectos de acuerdos Ministeriales para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdos Ministeriales.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" que estaban por vencer.
- Se apoyó técnicamente en la gestión para renovación de carné de recreación del Trabajador del Estado.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de carné de identificación institucional a los contratistas de nuevo ingreso.
- Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública de oficio a la Unidad del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
- Se apoyó técnicamente en el traslado de los Contratos, Fianzas y Acuerdos Ministeriales a la Secretaria General del Ministerio de Economía para la certificación correspondiente.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de datos en el sistema SIC-029 de personal reinstalado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de proyecto de Acuerdo Ministerial para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdo Ministerial.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 de personal de nuevo ingreso bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de Acuerdo Ministerial para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdo Ministerial.

**e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 “personal permanente” de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 “personal permanente” que estaban por vencer.
- Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública de oficio a la Unidad del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal” para posteriormente enviarlos a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de los Contratos, Fianzas y Acuerdos Ministeriales a la Secretaria General del Ministerio de Economía para la certificación correspondiente.

TANIA  
TAMAR  
PIRIL LÓPEZ

Firmado  
digitalmente por  
TANIA TAMAR PIRIL  
LÓPEZ  
Fecha: 2025.04.08  
09:29:45 -06'00'

Tania Tamar Piril López

EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA

Firmado  
digitalmente por  
EDDY  
NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento RRHH

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Chiquimula en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

**b) Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma, la Torre, Paiz Pradera, Oasis Supermercados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente en estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Abril 2025	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.

**d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

**ULISES  
BERNARDO  
LOBOS QUIROA**

Firmado digitalmente por  
ULISES BERNARDO LOBOS  
QUIROA  
Fecha: 2025.05.07 10:57:45  
-06'00'

**Ulises Bernardo Lobos Quiroa**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lic. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**FRANCISCO  
O JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Lic. **Francisco Javier Pineda Cong**  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Ulises Bernardo Lobos Quiroa		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-110-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**Enero**

- a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa
- Se apoyó técnicamente en verificación a negocios establecidos en el departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en verificación y autorización de libros de Quejas de distintos comercios en oficina Diaco Chiquimula.
- b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó con verificación que coincidiera el precio publicado con el ofertado en bomba en expendios de combustibles.
- c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en la cabecera departamental de Chiquimula se llevó a cabo la visita a supermercados
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Chiquimula y Quezaltepeque.
  - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

básicos en Quezaltepeque y en la cabecera del departamento.

d) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Chiquimula mensualmente.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió del respectivo informe quincenal y mensual de libros autorizados por esta Dirección, en el departamento de Chiquimula, con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Chiquimula.

e) Brindar apoyo técnico en designación al interior del País.

- Se apoyó técnicamente en representar a Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, realizando actividades de promoción,

f) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en actividades que requirió la autoridad superior.

**Febrero**

a) **Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Chiquimula en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**b) Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma, la Torre, Paiz Pradera, Oasis Supermercados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.

**c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**

- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.

**d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

**Marzo**

**a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Chiquimula en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

**b) Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma, la Torre, Paiz Pradera, Oasis Supermercados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.
- d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

**Abril**

- a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
  - Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Chiquimula en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
  - Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
  - Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
  - Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.
- b) Brindar apoyo técnico en la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir a los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma, la Torre, Paiz Pradera, Oasis Supermercados en los municipios de Chiquimula y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Esquipulas.

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
  - Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
  - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.
- d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO-ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

**ULISES  
BERNARDO  
LOBOS QUIROA**

Firmado digitalmente por  
ULISES BERNARDO LOBOS  
QUIROA  
Fecha: 2025.05.07 10:58:26  
-06'00'

Ulises Bernardo Lobos Quiroa

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Departamento Coordinación  
de Sedes Departamentales

**CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora



**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Víctor Anibal López Aquino		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento de Adquisiciones y Contrataciones		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Técnicos</b>		<input type="checkbox"/> <b>Profesionales</b>
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-111-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden **a: ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL 2025.**

ENERO 2025

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en el armado de documentación para pago de servicios básicos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de acta de negociación de modalidad de compras baja cuantía del mes de diciembre 2024.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de acta de negociación de compras de baja cuantía correspondiente al mes de diciembre 2024.
  - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2024.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de TDR para los diferentes arrendamientos de bodegas y sedes departamentales para el año 2025.
  - Se apoyó técnicamente en el planteamiento de reprogramación del Plan Anual de Compras - PAC- 2025. (1ra. Modificación)
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
- c) **Otras actividades:**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de enero 2025.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuota para el primer cuatrimestre del ejercicio fiscal 2025.

**FEBRERO 2025**

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en el armado de documentación para pago de servicios básicos.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en Guatecompras.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de acta de negociación de modalidad de compras baja cuantía del mes de enero 2025.
  - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2025.
  - Se apoyó técnicamente en el planteamiento de reprogramación del Plan Anual de Compras - PAC- 2025. (1ra. Modificación).
  - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2025
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas Guatecompras, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en Guatecompras.
  - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de febrero 2025.

**MARZO 2025**

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en Guatecompras.
  - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2025.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO – ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la publicación de la 1ra. Modificación del Plan Anual de Compras - PAC- 2025.
  - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2025.
  - Se apoyó técnicamente para la elaboración de modificación presupuestaria para pago de sentencias laborales.
  - Se apoyo técnicamente para la elaboración de modificación presupuestaria para el renglón 029.
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de marzo 2025.
  - Se apoyó técnicamente en ingreso de modificaciones presupuestarias del mes de marzo 2025.
  - Se apoyó técnicamente en presentación financiera para Vicedespacho de Inversión y Competencia.

**ABRIL 2025**

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2025.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de la 1ra. Modificación del Plan Anual de Compras - PAC- 2025.
  - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2025.
  - Se apoyó técnicamente para la elaboración de modificación presupuestaria para pago de sentencias laborales.
  - Se apoyo técnicamente para la elaboración de modificaciones presupuestarias.
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS,**



## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información**

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó en la movilización e instalación de computadoras al personal de la sede central.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

**b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket para el reinicio de la aplicación microsoft authenticator vinculado al correo institucional

**c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.**

- Se apoyó en la movilización y configuración de 2 equipo de cómputo que se instalaron en las sedes departamentales.
- Se apoyó en la configuración escáner en las sedes Departamentales.

**d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2**

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner



**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento de Tecnologías de la Información		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30/04/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-112-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b> 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo en la reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Departamento de tecnologías de la información**

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal designado.

**a) Brindar apoyo técnico en la realización de inventario de equipo de cómputo tanto de hardware como de software**

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.

**b) Apoyo técnico en la instalación y configuración de software, en la instalación de sistemas operativos, y en el manejo de paquetes de información y de archivos**

- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.
- Se apoyó en la colocación y movimientos de impresoras en la sede central.

**c) Apoyo técnico en la tabulación de datos y en la elaboración de los reportes que sean necesarios**

- Se apoyó en la elaboración de una base con listados para la asignación y eliminación de licencias del equipo de cómputo del personal.
- Se apoyó en la elaboración de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y numero de puerto de internet para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

**e) Apoyo técnico en el mantenimiento al equipo de cómputo**

•Se apoyó en la realización de mantenimiento al equipo en sede central.

**f) Apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo, a solicitud de Dirección**

•Se apoyó en la movilización de 2 equipos de cómputo que se instalaron en la sede central.

**g) Apoyo técnico en otras actividades de apoyo que la requiera la autoridad superior**

•Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de octubre en la página Web de DIACO.

•Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.

**FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información**

•Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.

•Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal de unidad de servicios financieros.

•Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

**b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

•Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.

•Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.

**c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.**

•Se apoyó en la movilización y configuración de 3 equipos de cómputo que se instalaron en la sede central.

•Se apoyó en la colocación y movimientos de impresoras en la sede de servicios de protección

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

financiero.

**d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2**

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner
- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central
- Se apoyó en la elaboración y actualización de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y número de puerto de internet asociado con el número de planta para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

**e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información pública**

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de enero en la página Web de DIACO.
  - Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
  - Se apoyo con la creación y eliminación de direccionamiento de pestañas del menú de la página Web
  - Se apoyo con la creación de videos de los procedimientos que se realizan en oficinas.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información**

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal de unidad de servicios financieros.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

**b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket de liberación de restricciones de internet

**c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.**

- Se apoyó en la movilización y configuración de 1 equipo de cómputo que se instalaron en la sede central.
- Se apoyó en la configuración escáner en la sede de servicios de protección financiero.

**d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2**

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner
- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central
- Se apoyó en la elaboración y actualización de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y numero de puerto de internet asociado con el número de planta para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

**e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información publica**

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de febrero en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
- Se apoyo con la creación y eliminación de direccionamiento de pestañas del menú de la página Web
- Se apoyo con la creación de videos de los procedimientos que se realizan en oficinas.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información**

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal de la sede central.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

**b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**tecnologías de la información.**

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket para el reinicio de la aplicación microsoft authenticator vinculado al correo institucional

**c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.**

- Se apoyó en la movilización y configuración de 2 equipo de cómputo que se instalaron en las sedes departamentales.
- Se apoyó en la configuración escáner en las sedes Departamentales.

**d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2**

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner
- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central
- Se apoyó en la elaboración y actualización de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y numero de puerto de internet asociado con el número de planta para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

**e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información publica**

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de marzo en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
- Se apoyo con la creación y eliminación de direccionamiento de pestañas del menú de la página Web
- Se apoyo con la creación de videos de los procedimientos que se realizan en oficinas.

VICTOR ESVIN  
GEOVANY  
ARÉVALO HERRERA

Firmado digitalmente por  
VICTOR ESVIN GEOVANY  
ARÉVALO HERRERA  
Fecha: 2025.04.03 12:30:06  
-06'00'

**Víctor Esvin Geovany Arévalo Herrera**

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.04.08  
11:32:15 -06'00'

**Ludim Gaudencio Natareno Morales  
Jefe del Departamento de  
Tecnologías de la Información**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	ABRIL DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

#### f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

#### g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES  
Firmado digitalmente por WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES  
**William Oliver Salvador Reyes**

Vo.Bo. CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora**

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
**Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>	William Oliver Salvador Reyes		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Coordinación de Sedes Departamentales		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos <input type="checkbox"/> Profesionales		
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	30 DE ABRIL DE 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-113-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b> 02 DE ENERO DE 2025	<b>al:</b>	30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

## **FEBRERO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

**MARZO**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

**ABRIL**

**a) Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las Sedes Departamentales en relación con las quejas, verificaciones y monitoreos de precios.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes Departamentales, para consolidar información de las quejas de diferente actividad económica.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación constante con las sedes para resolver dudas sobre la resolución de la queja, actas de verificación, etc.

**b) Brindar apoyo técnico en el reporte de las metas diarias, semanales y mensuales de las sedes departamentales.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de informes semanales que corresponden a quejas, resolución de la queja y verificación de precios.
- Apoyo técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas y contratos de adhesión, etc.

**c) Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificación, monitoreos, monitoreos especiales, promoción y divulgación, atención y resolución de la queja.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes departamentales para la orientación de las verificaciones especiales y verificaciones que se les haga difícil realizarlos.
- Se apoyó técnicamente en las actividades sobre la promoción y divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios sea programado de la mejor manera.
- Se apoyó técnicamente para que la recepción de la queja sea atendida de la mejor manera e ingresada en el sistema de Quejas.

**d) Brindar apoyo técnico en la Integración del Plan Operativo Anual de cada una de las sedes al Jefe de Departamento.**

- Se apoyó técnicamente en la realización del consolidado del PLAN OPERATIVO ANUAL –POA-, el cual se realiza de forma mensual del 21 de mes anterior al 20 del mes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó técnicamente en la consolidación de Género en la Resolución de la queja así como de las Conferencias o Charlas Educativas Realizadas.

**e) Apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por el personal de sedes departamentales.**

Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de combustible para las motocicletas que se encuentran en varias sedes departamentales.

**f) Apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**

- Se apoyó técnicamente en el envío de notificaciones provenientes del departamento jurídico y del centro de atención de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el envío de expedientes provenientes del departamento de Atención de la Queja.

**g) Apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el traslado de oficios de requerimientos realizados por los proveedores de expedientes de Quejas y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones realizadas por los verificadores de sedes departamentales para que sean incorporarlos a sus expedientes respectivos y continuar con el procedimiento que corresponda.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de solicitudes o memoriales solicitando el archivo de los expedientes al departamento legal.

WILLIAM  
OLIVER  
SALVADOR  
REYES

Firmado  
digitalmente por  
WILLIAM OLIVER  
SALVADOR REYES

William Oliver Salvador Reyes

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Vo.Bo.

Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe del departamento de Coordinación  
de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a.** Apoyar profesionalmente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

**b.** Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.

**d.** Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó en verificaciones de productos de temporada.

**e.** Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios

- Se apoyó en realizar informe mensual a la señora gobernadora del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	ABRIL 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de abril de 2025	al:	30 de abril de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

YEYMI MELISSA  
RODRÍGUEZ  
GIRÓN

Firmado digitalmente  
por YEYMI MELISSA  
RODRÍGUEZ GIRÓN  
Fecha: 2025.04.01  
12:07:54 -06'00'

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Nombre completo del contratista		Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez	
Contrato por Servicios		<input type="checkbox"/> Técnicos	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales
Fecha Finalización Contrato	30/04/2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2024
Período de actividades	Del:	02 DE ENERO DE 2025	al: 30 DE ABRIL DE 2025

**Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes**

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL.**

**ENERO**

**a.** Apoyar profesionalmente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

**b.** Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

apegado ala ley de Diaco.

- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe sobre el Plan Belén realizado en el departamento de Suchitepéquez.

**d.** Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en coordinación de Plan Belén.
- Se apoyó en verificaciones de Plan Belén.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó en monitoreo de productos de temporada.

**e.** Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

**FEBRERO**

**a.** Apoyar profesionalmente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

**b.** Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se apoyó en realizar informe sobre el Plan Belén realizado en el departamento de Suchitepéquez.

**d.** Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.

**e.** Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

## **MARZO**

**a.** Apoyar profesionalmente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

obligaciones.

- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

**b.** Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.

**d.** Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.

**e. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios**

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

**ABRIL**

**a. Apoyar profesionalmente a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan**

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

**b. Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y**

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.

**d.** Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó en verificaciones de productos de temporada.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES RENGLON 029  
ENERO - ABRIL 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

e. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios

- Se apoyó en realizar informe mensual a la señora gobernadora del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

**YEYMI  
MELISSA  
RODRÍGUEZ  
Z GIRÓN** Firmado digitalmente por YEYMI MELISSA RODRÍGUEZ GIRÓN  
Fecha: 2025.04.01 12:08:25 -06'00'

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

**FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG** Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ** Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora