



HONORARIOS 029

No.	NOMBRE	No. DE CONTRATO	HONORARIOS	DEPARTAMENTO	UBICACIÓN	TIPO DE SERVICIOS
1	Alexander Boanerges Aguilar Reyes	DIACO-106-001-029-2026	9,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
2	Alexis Alejandro Arriaza Navas	DIACO-106-002-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Zacapa	Técnicos
3	Ana Carina Centeno Cabrera	DIACO-106-003-029-2026	14,000.00	Gestion de Calidad	Diaco Central	Profesionales
4	Andrea Beatriz Valdez De León	DIACO-106-004-029-2026	15,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
5	Andrea Paola Carillo Porras	DIACO-106-005-029-2026	8,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
6	Andrea Sucely Hernández Mora	DIACO-106-006-029-2026	8,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Diaco Central	Técnicos
7	Angel Gabriel Rivas Arreola	DIACO-106-007-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Mixco	Técnicos
8	Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros	DIACO-106-008-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chimaltenango	Técnicos



HONORARIOS 029

9	Annette Cristyna Canel España	DIACO-106-009-029-2026	8,000.00	Dirección	Diaco Central	Técnicos
10	Anselmo Yovani Caal Quib	DIACO-106-010-029-2026	9,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
11	Antony Noé Alarcón Escobar	DIACO-106-011-029-2026	12,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
12	Aulio René Recinos Castañeda	DIACO-106-012-029-2026	11,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Diaco Central	Técnicos
13	Bessie Paola Martínez Recinos	DIACO-106-013-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jalapa	Profesionales
14	Brenda Deydania Cerón Ordoñez	DIACO-106-014-029-2026	13,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chiquimula	Profesionales
15	Brenda Marisol Ixcaya López	DIACO-106-015-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sololá	Técnicos
16	Byron Danilo Ortiz Díaz	DIACO-106-017-029-2026	12,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Profesionales
17	Byron Rubén Robles Robles	DIACO-106-016-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Totonicapan	Técnicos



HONORARIOS 029

18	Byron Steven Flores Raguay	DIACO-106-018-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Diaco Central	Técnicos
19	Carlos Bosbely Ajin Cervantes	DIACO-106-019-029-2026	10,000.00	Financiero	Diaco Central	Técnicos
20	Carlos Elvin Gudiel Reyes	DIACO-106-020-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
21	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy	DIACO-106-021-029-2026	14,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
22	Carlos Jeovany López García	DIACO-106-022-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Baja Verapaz	Técnicos
23	Carlos Manuel Herrarte Villela	DIACO-106-023-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Santa Rosa	Técnicos
24	Carlos Modesto Falla Murillo	DIACO-106-024-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
25	Carlos Rigoberto Vásquez Quixal	DIACO-106-025-029-2026	16,000.00	Comunicación Social	Diaco Central	Profesionales
26	Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya	DIACO-106-026-029-2026	9,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales



HONORARIOS 029

27	Carolina Méndez Mazariegos	DIACO-106-027-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
28	César Santiago Godoy Velásquez	DIACO-106-028-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
29	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax	DIACO-106-029-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Suchitepéquez	Técnicos
30	Christian Alexander Cabrera Sánchez	DIACO-106-030-029-2026	9,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
31	Cinthia Vanesa Díaz Reyes	DIACO-106-031-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Ratalhuleu	Técnicos
32	Claudia Ninet Juárez Osorio	DIACO-106-032-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
33	Cristian Horacio López Mancilla	DIACO-106-033-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chimaltenango	Técnicos
34	Daniel Hernández Suret	DIACO-106-034-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
35	David Alejandro López Pérez	DIACO-106-035-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Quetzaltenango	Técnicos



HONORARIOS 029

36	David Enrique De León Orellana	DIACO-106-036-029-2026	9,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
37	Diego Alejandro García Laguardía	DIACO-106-037-029-2026	14,000.00	Tecnologías de la Información	Diaco Central	Profesionales
38	Dina Noemi Barrera Top de Rodríguez	DIACO-106-038-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
39	Dolores Isabel Morán Aguilar	DIACO-106-039-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
40	Eddin Leonel Oxlaj Hernández	DIACO-106-040-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Quetzaltenango	Técnicos
41	Edgar Anibal Martínez	DIACO-106-041-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
42	Edgar Estuardo Rivas García	DIACO-106-042-029-2026	10,000.00	Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	Diaco Central	Técnicos
43	Edgar Giovanni Monroy Cardenas	DIACO-106-043-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Huhuetenango	Técnicos
44	Edgar Haroldo García Dominguez	DIACO-106-044-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos



HONORARIOS 029

45	Edy Manuel López Ramírez	DIACO-106-045-029-2026	14,000.00	Gestion de Calidad	Diaco Central	Profesionales
46	Elida Judith López Sipaque de López	DIACO-106-046-029-2026	10,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
47	Elisa Fernanda Solís León de Morales	DIACO-106-047-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Santa Rosa	Técnicos
48	Elky Mariel De La Roca González	DIACO-106-048-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
49	Elmer Eduardo Batres Ixcoy	DIACO-106-049-029-2026	10,000.00	Recursos Humanos	Diaco Central	Técnicos
50	Evelyn Reinoso Salazar de Valle	DIACO-106-050-029-2026	8,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
51	Fernando Daniel Rodríguez Chacach	DIACO-106-051-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Quiché	Técnicos
52	Francisco Enrique Bocel Coxaj	DIACO-106-137-029-2026	6,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sololá	Técnicos
53	Frydman Estuardo Orozco Monzón	DIACO-106-052-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede San Marcos	Técnicos



HONORARIOS 029

54	Gabriel Ardany Paredes de Luca	DIACO-106-053-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
55	Guisela Del Carmen García Esquivel	DIACO-106-054-029-2026	12,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
56	Gustavo Adolfo Leonardo De La Cruz	DIACO-106-055-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
57	Harry Enrique Molina Veliz	DIACO-106-056-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
58	Helder Ulises Gomez	DIACO-106-057-029-2026	18,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
59	Henry Iván Perez Velásquez	DIACO-106-058-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
60	Hesler Orlando Soto Morales	DIACO-106-136-029-2026	10,000.00	Recursos Humanos	Diaco Central	Técnicos
61	Hilda Maribel De Paz Pac de Sacor	DIACO-106-059-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Quetzaltenango	Técnicos
62	Hugo Estuardo Ocaña Yos	DIACO-106-060-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos



HONORARIOS 029

63	Hugo Marcelo Escobar Vásquez	DIACO-106-061-029-2026	9,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
64	Iana Gabriela Palomo Ambrosio	DIACO-106-062-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
65	Ignacio Nolasco Tuch	DIACO-106-063-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Quetzaltenango	Técnicos
66	Irvin Antonio Alonzo Arriaza	DIACO-106-065-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Escuintla	Técnicos
67	Israel Pérez González	DIACO-106-066-029-2026	11,000.00	Comunicación Social	Diaco Central	Profesionales
68	Jacqueline Dinora Jarquín Fernández	DIACO-106-067-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chiquimula	Profesionales
69	Jaqueline Sucely West Uluán	DIACO-106-068-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
70	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales	DIACO-106-069-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jalapa	Técnicos
71	Jenifer Celeste Gómez Ramirez	DIACO-106-070-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jalapa	Profesionales



HONORARIOS 029

72	Jennifer Gabriela Noriega Reyes	DIACO-106-072-029-2026	12,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
73	Jhosselin Gabriela Escobar Castro	DIACO-106-073-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jutiapa	Técnicos
74	Jonatan Josué Gordillo Monge	DIACO-106-074-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Suchitepéquez	Técnicos
75	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín	DIACO-106-075-029-2026	14,000.00	Desarrollo Institucional	Diaco Central	Profesionales
76	José Antonio Aguilar Monteros	DIACO-106-076-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Villa Nueva	Técnicos
77	José Danilo Sánchez López	DIACO-106-077-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede El Progreso	Técnicos
78	José Luis Almeda Gil	DIACO-106-078-029-2026	9,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
79	José Luis Gonzalo Macz	DIACO-106-079-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
80	Jose Pablo Muy Portillo	DIACO-106-080-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos



HONORARIOS 029

81	Joselin Itxel Calderón Madrid	DIACO-106-081-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
82	Joseline Andréi Pérez Colindres	DIACO-106-082-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
83	Josué Alexander Camey	DIACO-106-083-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
84	Juan Carlos Axt Rodriguez	DIACO-106-084-029-2026	18,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
85	Julia Carlota Gutiérrez Juárez	DIACO-106-085-029-2026	10,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Técnicos
86	Juliana Ajcip Xocoxic	DIACO-106-086-029-2026	12,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
87	Julio André Aguilar Urrutia	DIACO-106-139-029-2026	8,500.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
88	Karen Julissa Castañeda de León	DIACO-106-087-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
89	Keyner David Juárez Martínez	DIACO-106-088-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede San Marcos	Técnicos



HONORARIOS 029

90	Lady Vanessa Yantuche González	DIACO-106-089-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
91	Laura Cristina Sahón Sulugui de Cana	DIACO-106-090-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sololá	Técnicos
92	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	DIACO-106-091-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Baja Verapaz	Técnicos
93	Lily Yazmin Morales Marroquín de Osorio	DIACO-106-092-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
94	Lourdes Waleska Rodríguez Solórzano	DIACO-106-093-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sacatepéquez	Técnicos
95	Luis Gustavo Recinos Sandoval	DIACO-106-094-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jutiapa	Técnicos
96	Luisa María López Soria de Barrera	DIACO-106-095-029-2026	8,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
97	Marleny Araceli González y González de Batz	DIACO-106-096-029-2026	8,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
98	Marvin Dionicio Catzún Alvarado	DIACO-106-097-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Escuintla	Técnicos



HONORARIOS 029

99	Matty Elisa Quixchán Marroquín	DIACO-106-098-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Petén	Profesionales
100	Mayber Concepción García Vargas de Yoc	DIACO-106-099-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
101	Maynor Reyes Romero	DIACO-106-100-029-2026	9,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
102	Melanie Anahi Cano Guzmán	DIACO-106-101-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
103	Melvin Abraham Quiñonez Aceituno	DIACO-106-102-029-2026	10,000.00	Financiero	Diaco Central	Técnicos
104	Melvin Merardo López Toralla	DIACO-106-103-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Petén	Técnicos
105	Miguel Angel Sánchez Pérez	DIACO-106-104-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
106	Miriam Noelia Miranda Hernández	DIACO-106-105-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chimaltenango	Profesionales
107	Nora Elvira Rodríguez Muralles de Argujo	DIACO-106-106-029-2026	8,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos



HONORARIOS 029

108	Olinda Rebeca Aguilera Sical	DIACO-106-107-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Totonicapán	Técnicos
109	Omar Mejía Avila	DIACO-106-108-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
110	Oswaldo Raúl Aldana Martínez	DIACO-106-109-029-2026	10,000.00	Tecnologías de la Información	Diaco Central	Técnicos
111	Patricia Etelvina Martínez Tomás	DIACO-106-110-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Huehuetenango	Profesionales
112	Pedro Pablo Aguilar De Paz	DIACO-106-111-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
113	Ramiro Alfonso Angel Rodriguez	DIACO-106-112-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Retalhuleu	Técnicos
114	Roberto Esteban Santizo Soto	DIACO-106-113-029-2026	8,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
115	Robin Maxclony Hernández Alvarado	DIACO-106-114-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Baja Verapaz	Técnicos
116	Rocio Maribell García Gómez	DIACO-106-115-029-2026	11,000.00	Comunicación Social	Diaco Central	Profesionales



HONORARIOS 029

117	Roger Manuel García Fuentes	DIACO-106-116-029-2026	10,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Técnicos
118	Rosa Angélica Pú Talé	DIACO-106-117-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Totonicapán	Técnicos
119	Rossina Berenice García Sandoval	DIACO-106-118-029-2026	8,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
120	Rubén Alexander Gómez Orellana	DIACO-106-119-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Diaco Central	Técnicos
121	Rudy Alfredo Marroquín Jerez	DIACO-106-120-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sacatepéquez	Técnicos
122	Rudy Eduardo Perez Najera	DIACO-106-121-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Mixco	Técnicos
123	Rudy Neftalí Fuentes Orozco	DIACO-106-122-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede San Marcos	Profesionales
124	Rudy Nehemias Choc Caal	DIACO-106-123-029-2026	8,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Alta Verapaz	Técnicos
125	Silvia Lorena González Toledo	DIACO-106-124-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede El Progreso	Técnicos



HONORARIOS 029

126	Sylvana Ernestina Colindres Arana	DIACO-106-125-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
127	Tania Tamar Piril López	DIACO-106-126-029-2026	10,000.00	Recursos Humanos	Diaco Central	Técnicos
128	Ulises Bernardo Lobos Quiroa	DIACO-106-127-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chuiquimula	Profesionales
129	Victor Anibal Caal Chén	DIACO-106-129-029-2026	8,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Alta Verapaz	Técnicos
130	Victor Anibal López Aquino	DIACO-106-128-029-2026	11,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Diaco Central	Técnicos
131	Víctor Esvin Geovany Arévalo Herrera	DIACO-106-130-029-2026	10,000.00	Tecnologías de la Información	Diaco Central	Técnicos
132	Werner Alfonso Mérida Gómez	DIACO-106-131-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Santa Rosa	Técnicos
133	William Oliver Salvador Reyes	DIACO-106-133-029-2026	12,000.00	Coordinación de Sedes	Diaco Central	Técnicos
134	Wilson Homero Boche Lemus	DIACO-106-134-029-2026	15,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales



HONORARIOS 029

135	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	DIACO-106-135-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Suchitepéquez	Profesionales
TOTAL			1,399,500.00			

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-001-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Alexis Alejandro Arriaza Navas		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Zacapa		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-002-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 a la dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre los derechos y obligaciones.
- Se apoyó con la atención a consumidores beneficiarios en el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo

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 a la dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para que cumplan los manuales de procedimientos vigentes.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencias de libros de quejas
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible en gasolineras
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de productos en centros comerciales
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica

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 Notificaciones
- Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
- Se apoyó técnicamente POA

Alexis Alejandro Arriaza Navas

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-003-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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 apoyo profesionalmente en el seguimiento de revisión y actualización Manuales de Procesos del SGC.
- 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 y consolidado de las encuestas de satisfacción audiencias y encuestas de visita, (físicas) en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, de los procesos de atención y resolución de la queja, administrativo sancionatorio, así como de la unidad de servicios financieros y sedes departamentales y trasladando los resultados de ambas encuestas de satisfacción a los jefes involucrados para la divulgación al personal a su cargo.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes y 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 informar de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con las autoridades presentando el programa de auditoría interna del sistema de gestión de calidad para el periodo 2026 y en recibir directrices para el apoyo en visitas al centro de quejas zona 4 para realizar revisiones de mesas de trabajo a los receptores de quejas.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en revisión de mesas de trabajo de los Receptores de Queja en el Departamento de Servicios al Consumidor Centro de Quejas plaza zona 4, como seguimiento a las actividades que conlleva la gestión de la queja.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe con evidencia de los seguimientos realizados en el departamento de servicios al consumidor en el área de recepción de quejas el cual fue entregado a la Dirección.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de la reunión de revisión por la dirección donde se realiza la presentación de resultados del Sistema de Gestión de Calidad de julio a diciembre 2025, elaborar el acta de la reunión de revisión por la dirección y trasladar los planes de acción a los procesos que surjan de dicha reunión para su implementación y seguimiento.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar la reprogramación del plan de auditoria extraordinaria al proceso de Atención y Resolución de la Queja, así como de realizar la convocatoria, lista de verificación, realizar el informe de auditoría extraordinaria y presentarlo a Dirección.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión de trabajo, con el equipo de auditores internos del sistema de gestión de calidad para socializar el programa de auditoria interna para el año 2026.

**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	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-003-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de la auditoría extraordinaria al proceso Administrativo Sancionatorio, así como de realizar la convocatoria, lista de verificación, ejecución de la auditoría en sitio, realizar el informe de auditoría extraordinaria y presentarlo a Dirección.
- 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.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información de la auditoría interna del SGC.

Licenciada Ana Carina Centeno Cabrera.

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Andrea Beatriz Valdez De León
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo en asesoría profesional para emitir informes, dictámenes y memorados solicitados por la Dirección.
. Se asesoró profesionalmente en la emisión de informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección.
- B. Brindar apoyo en asesoría profesional en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de su competencia.
. Se asesoró profesionalmente en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de su competencia.
- C. Brindar apoyo en asesoría profesional en el análisis de los casos especiales de quejas presentadas ante la DIACO.
. Se asesoró profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas presentadas ante la DIACO.
- D. Brindar apoyo en asesoría profesional en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información personalizada o por otros medios.
. Se asesoró profesionalmente en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información personalizada o por otros medios.
- E. Brindar apoyo en asesoría profesional en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección de acuerdo con su competencia.
. Se asesoró profesionalmente en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección de acuerdo con su competencia.
- F. Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior.
. Se asesoró profesionalmente en la planificación de la Feria Financiera 2026.

Andrea Beatriz Valdez De León

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-005-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentan a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, ingresar de las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por la pagina web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:
 - Se apoyó técnicamente en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentan a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, ingresar de las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por la página web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente que corresponde;
- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle el tramite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar expediente, así como traslado del expediente en la base de datos
 - Se apoyó técnicamente, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle el trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar expediente, así como traslado del expediente en la base de datos
- c) Brindar apoyo técnico en el traslado de las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos;
 - Se apoyó técnicamente en el traslado de las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos
- d) Brindar apoyo técnico en el proceso de presentación de quejas, facilitando la información en forma personal y vía telefónica;
 - Se apoyó técnicamente en la presentación de quejas, facilitando información en forma personal y vía telefónica;
- e) Brindar apoyo técnico en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor; Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios
 - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor; Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios

Andrea Paola Carrillo Porras

Edina Noemy Solís Monroy
Jefe en Funciones Departamento de Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones		
Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2026
Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al: 31 de marzo de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente en la atención de las necesidades de las unidades Administrativas, como Centros de Costos en el Área de Adquisiciones y Contrataciones cuando sea solicitado.

- Se apoyó técnicamente en la atención de las necesidades de las unidades Administrativas, como Centros de Costos en el Área de Adquisiciones y Contrataciones cuando fue solicitado.

b) Apoyar técnicamente en el estricto control de todas las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en las diferentes modalidades de compra, que sean requeridas por las Áreas y Departamentos de DIACO.

- Se apoyo técnicamente en el estricto control de todas las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en las diferentes modalidades de compra, que fueron requeridas por las Áreas y Departamentos de DIACO.

c) Apoyar técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN, y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.

- Se apoyo técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN, y demás plataformas que de acuerdo con el rol de las actividades se implementaron.

d) Apoyar técnicamente en la solicitud de creación de insumos en el Sistema Informático de Gestión -SIGES-.

- Se apoyo técnicamente en la solicitud de creación de insumos en el Sistema Informático de Gestión -SIGES-.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		Andrea Sucely Hernández Mora	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones	
Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2026
Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al: 31 de marzo de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Apoyar técnicamente en la gestión de modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.

- Se apoyo técnicamente en la gestión de modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.

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

- Se apoyo técnicamente en realizar todos los expedientes de pagos de servicios básicos mensualizados.
- Se apoyo técnicamente en la realización de compras de baja cuantía, así como realización del expediente.
- Se apoyo técnicamente realizar los procesos para pago de servicios mensualizados correspondientes a sedes departamentales los cuales se pagan por medio de caja chica.
- Se apoyo técnicamente en publicación de Solicitudes de Compra de Bienes y Servicios.
- Se apoyo técnicamente en la actualización de datos y entrega de las Actas Administrativas de adquisiciones de compras y servicios
- Se apoyo técnicamente en la realización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Andrea Sucely Hernández Mora

Betsy Johanna Castro Palma
Jede Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Angel Gabriel Rivas Arreola
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Mixco

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-007-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 vigentes:

- Se apoyo técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyo técnicamente en autorizar Libros de Quejas de acuerdo con el procedimiento vigente.
- Se apoyo técnicamente en la entrega y distribución de material educativo-informativo sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyo técnicamente en la recepción, documentación y aplicación del manual vigente del procedimiento de resolución de la queja.

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:

- Se apoyó técnicamente con la verificación de libros de quejas en el casco urbano del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de CBA en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías, en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios varios de granos básicos, fertilizantes y librerías en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de gas propano y combustibles en expendios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de exhibición de precios y publicidad engañosa en comercios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de etiquetado general de productos en comercios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de centros educativos del municipio de Mixco.

3. 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 elaboración del informe mensual del Plan Operativo Anual -POA- de la sede municipal de Mixco.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe mensual financiero de ingresos propios de la sede municipal de Mixco.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Angel Gabriel Rivas Arreola		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Mixco		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-007-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- 4. 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 velar por la apertura y cierre de la sede municipal de Mixco en el horario de atención establecido diariamente.
 - Se apoyó técnicamente en atención a consumidores, usuarios y proveedores vía telefónica, correo electrónico y otros medios en la sede municipal de Mixco.
- 5. Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
- Se apoyo técnicamente en notificaciones de audiencias conciliatorias
 - Se apoyo técnicamente en notificación de resolución de quejas
 - Se apoyo técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramiento en quejas correspondiente a servicios al consumidor

Angel Gabriel Rivas Arreola

Vo.Bo. _____
Licda. Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-008-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-008-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-008-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 de Higueros

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS**

Nombre completo del contratista	ANNETTE CRISTYNA CANEL ESPAÑA		
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Dirección		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-009-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico 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 técnicamente en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
- Se apoyó técnicamente en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
- Se apoyó técnicamente en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

b) Brindar apoyo técnico en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma de la Directora y/o Subdirectora.

- Se apoyó técnicamente en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.

c) Brindar apoyo técnico en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.

d) Brindar apoyo técnico en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.

- Se apoyó técnicamente en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.

e) Brindar apoyo técnico en la elaboración la agenda de la Directora y/o Subdirectora y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.

- Se apoyó técnicamente en agendar las citaciones de la Directora y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

Annette Cristyna Canel España

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-010-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 diligencias.*
- 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

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-011-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

<p>A. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>B. Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma personal o telefónicamente;</p> <ul style="list-style-type: none">• Se brindó apoyo profesionalmente en atención a los usuarios en forma personal y telefónicamente. <p>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;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>D. Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación;</p> <ul style="list-style-type: none">• Se brindó apoyo profesionalmente en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación. <p>E. Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del departamento legal;</p> <ul style="list-style-type: none">• Se brindó apoyo profesionalmente en las actividades administrativas del departamento legal. <p>F. Otras actividades profesionales que les requiera la autoridad superior del área para lo cual presta sus servicios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se brindó apoyo profesional en faccionar memorial para la fiscalía de delitos económicos en referencia a avances de investigación de la denuncia de CBA, y diligenciamiento en juzgado segundo pluripersonal por la misma denuncia.

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita

Jefe del Departamento Legal

Vo. Bo. _____

Mcs. Leslie Yvonne Tzicap González
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 de Adquisiciones y Contrataciones

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compra 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 realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
- Se Apoyo técnicamente en la recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.

b) Apoyar técnicamente en el seguimiento de los procesos de compras 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 la recopilación de documentos para publicación de compras bienes y servicios.

c) Apoyar Técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en el sistema GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse;

- Se Apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema SIGES.
- Se Apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el sistema SIGES.
- Se Apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes elaborados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
- Se Apoyó técnicamente en la descarga de comprobantes en el Sistema de SICOIN.
- Se Apoyó técnicamente en la publicación de documentos en el sistema GUATECOMPRAS de los diferentes procesos de compras realizados en el departamento.

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 de Adquisiciones y Contrataciones

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Apoyar técnicamente en la gestión de pago de compras, bienes y servicios conforme lo consignado en la solicitud de compra, razonamiento de factura y firmas de autorizado;

- Se Apoyó técnicamente en la revisión de documentos de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra bienes y servicios.*

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

- Se Apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados a otros departamentos de esta Dirección.*

Aulio René Recinos Castañeda

Betsy Johanna Castro Palma
Jefe Depto. de Adquisiciones y Contrataciones

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

Mes y año de informe:	MARZO 2026	Número de Contrato:	DIACO-106-013-029-2026
------------------------------	------------	----------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente realizando estadísticas semanales, mensuales y un informe anual.**
- 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 mediante la elaboración, análisis y presentación de resultados y alcances mensuales de conformidad con las metas asignadas a sede DIACO Jalapa.
- b) Brindar apoyo profesional semanal en las verificaciones y monitoreos que les sean solicitados.**
- Se apoyó profesionalmente en verificación de precios en establecimientos comerciales como mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías y granos básicos.
 - Se apoyó profesionalmente en verificación de precios en gasolineras y expendios de gas propano.
- c) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 por velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.
 - 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 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
- d) 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 derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en promover procedimientos ágiles y conciliadores entre consumidores, usuarios y proveedores.
 - Se apoyo profesionalmente en asesorar a consumidores y usuarios sobre los tramites que desean hacer ante esta Dirección.
 - Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y trámite de quejas, libros de quejas y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.
 - 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 verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.
- e) 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 profesionalmente en la elaboración de la planificación mensual de acuerdo con cada línea de trabajo a cumplir de conformidad con las metas asignadas.
 - 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.
- f) Apoyar profesionalmente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con 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 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.
 - 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.
- g) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en las verificaciones de producto de temporada correspondientes a la Semana Santa.
 - Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre temas financieros dirigidos a estudiantes del Centro Universitario de Sur Oriente, Jalapa.
 - Se apoyó profesionalmente en realizar capacitaciones sobre el tramite de quejas y finanzas personales dirigidas a estudiantes de diferentes cetros educativos del departamento de Jalapa.

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	BRENDA DEYDANIA CERÓN ORDOÑEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Chiquimula		

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-014-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 facilitando información de cómo interponer una queja vía teléfono y de forma presencial en oficina.
- Se apoyó profesionalmente a consumidores que interpusieron quejas en la oficina.
- Se apoyó profesionalmente, brindando información de las capacitaciones a consumidores y usuarios que nos visitan en oficina por diferentes tramites.

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 esta se deriven.**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas en comercios.
- Se apoyó profesionalmente en la información sobre el trámite de contratos de adhesión.

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

- Se apoyó profesionalmente en la conducción de primera audiencia. de quejas.
- Se apoyó profesionalmente con la autorización de Libros de Quejas.

d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público.**

- Se apoyó profesionalmente en atención, e información, usuarios y proveedores que visitaron la Sede en el horario establecido

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

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento a quejas interpuestas por los consumidores.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de Cédulas de Citación a proveedores y consumidores, para realizar Audiencias de Conciliación.

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

Vo,Bo._____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento
Coordinación de Sedes
Departamentales

Vo. Bo. _____

MSc Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 en generar citaciones y notificaciones derivados de procedimientos administrativos.
- 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 apoyo técnicamente en la realización de visitas de campo a distintos comercios del departamento de Sololá.

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 marzo de 2026.
 - 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 velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la Sede Departamental de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas y contratos de adhesión en las oficinas de la Sede Departamental de Sololá.

Brenda Marisol Ixcayá López

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-017-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) “Apoyar profesionalmente 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) “Apoyar profesionalmente 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) “Apoyar profesionalmente 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) “Apoyar profesionalmente 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	BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-017-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.

LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefa en funciones del departamento de Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-016-029-2026
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 capacitación de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores a la población en general 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 de los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados de los municipios de Momostenango y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías y 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 Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios 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 municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en librerías en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en librerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en librerías, en el municipio de Totonicapán del 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 Tonicapán

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-016-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 Tonicapán.
- 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 Tonicapán del departamento de Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envío de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Tonicapán.

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 Tonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la atención y asistencia al consumidor en las oficinas de la Sede departamental de Tonicapán.

Byron Rubén Robles Robles

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO- / FINANCIERO

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-019-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo técnico en la entrega de informes relacionados a tesorería que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual.

Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado solicitado; así como envió, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar en CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento.

- Se apoyo técnicamente en la revisión de Constancia de Disponibilidad Presupuestaria que requiera el expediente.
- Se apoyo técnicamente en la gestión de solicitud de comprometidos y devengados en el sistema de SIGES.
- Se apoyó técnicamente en la revisión final de los expedientes para pago.
- Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR-.
- Se apoyó técnicamente con el envío de los CUR para pago a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- de forma mensual.
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos.
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabarlos CD y trasladarlos a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía.

Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas.

- Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios, informes y respuestas solicitadas por parte de la auditoría interna y contraloría general de cuentas a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia del Departamento Financiero.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y archivo de oficios del Departamento Financiero.

Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarios por traslado de fondos, de forma mensual.

CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES

Vo.Bo. _____
LCDA. LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-020-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de la calidad de los combustibles.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en combustibles líquidos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de combustibles líquidos en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.
- b) Brindar apoyo técnico en otras líneas de trabajo:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de gas licuado del petróleo, en expendios de gas propano.
 - Se apoyó técnicamente en la solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en la 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 faenado de reses en rastros.
 - Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocados por la Jefatura del Departamento.

Carlos Elvin Gudiel Reyes

Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera, MSc.
Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-021-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 apoyó profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyó 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
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal del grupo 018.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los productos (informes) del personal del grupo 018.

b- Brindar apoyo profesional en emitir informes, dictámenes, y memorandos solicitados por la Dirección.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de liquidaciones de viáticos de las diferentes comisiones realizadas.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de documentos de caja chica.

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 realizar inventario en la bodega de insumos de -DIACO-.
- 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.

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

- Se apoyó profesionalmente en atender reuniones con la Sub-Dirección temas varios.
- Se atendió reunión con la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Arqueo de Caja Chica.
- Se apoyo en la revisión y recopilación de la información solicitada por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyó dando seguimiento a los hallazgos de auditorías anteriores.

Lic. Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-022-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 fertilizantes, 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.
 - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de tenencia de libros de quejas 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 técnicos, 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.
 - Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envió del informe financiero, por cobros de aranceles, que se realizan en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-022-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Apoyar técnicamente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con 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 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 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, 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.
- Se apoyó a la Dirección con monitoreos especiales de precios de carne de res y productos de temporada (Semana Santa), en mercados y supermercados del departamento de Baja Verapaz.

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-023-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación
de Sedes Departamentales

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 diferentes comercios.

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.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en Tiendas, Tortillerías y Panaderías.

Carlos Modesto Falla Murillo

M. Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-025-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a. “Apoyo en el acompañamiento de las verificaciones de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.

- Se apoyó y acompañó en el operativo a supervisión y vigilancia de precios de la carne de res en de Mercados, Supermercados, Rastros del país.
- Se apoyó y acompañó en las supervisiones de productos de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.

b. “Apoyo en la atención de medios de comunicación”.

- Se apoyó en la facilitación de información para medios de comunicación sobre temas de Canasta Básica, Publicidad Engañosa y operativos especiales sobre la vigilancia de precios de cárnicos de res.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó en la atención de medios de comunicación en entrevistas presenciales.
- Se apoyó con la difusión y comunicación las acciones operativas de vigilancia del comportamiento de los precios en el mercado.

c. “Apoyo en las reuniones convocadas por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia”.

- Se apoyó en la difusión de las campañas de redes sociales de la Presidencia de la República de Guatemala.

d. “Apoyo a la Dirección en las actividades que conlleve su participación de trabajos conjuntos con otras instituciones del sector público”.

- Se apoyó y dio seguimiento a la organización de las actividades conmemorativas por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2026.

- Se apoyó y dio seguimiento a los planes operativos con diversas instituciones del Organismo Ejecutivo.
- Se apoyó y colaboró en la atención a delegados de PDH sobre las acciones de protección en materia de vigilancia a centros educativos durante el mes de marzo.
- Se apoyó con el seguimiento de coordinación con el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA) y la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH).

e. “Asesoría para el diseño de material POP, anuncios a publicitarios y spots radiales”.

- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos y elaboración de contenido para los diseños estáticos y dinámicos para la difusión de la campaña de del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Se apoyó con la redacción de guiones para las campañas audiovisuales de la Red Social Tik Tok, así como las publicaciones realizadas en las historias de las plataformas sociales, del mes de febrero derivado al mes de marzo.
- Se apoyó y se dio seguimiento a las publicaciones en redes sociales y la página web institucional de las campañas Educación al Consumidor Financiero, Derechos del Consumidor y revisión del rediseño de Redes Sociales coordinando con el departamento de Tecnologías de la Información.

Lic. Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

Vo. Bo.

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González

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/ Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

f) Apoyo profesional en otras actividades que le requiera la autoridad superior.

- Se apoyó en la redacción de documentos tales como: memorándums, oficios, informes, entre otros.
- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por las Sedes Municipales y Departamentales.
- Se apoyó en recibir la correspondencia de los diferentes Departamentos de DIACO.
- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas al Departamento de Coordinación de Sedes.
- Se apoyó en el envío de notificaciones provenientes de los Departamentos Legal y Servicios al Consumidor.
- Se apoyó en el envío de expedientes provenientes del Departamento de Servicios al Consumidor a las distintas Sedes Municipales y Departamentales.
- Se apoyó en la recepción de informes mensuales de actividades del personal contratado bajo el renglón "029" de las Sedes Municipales y Departamentales.
- Se apoyó en la recepción y traslado de facturas de servicios de servicios básicos de sedes departamentales al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, para su publicación.

Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento Coordinación
Sedes Departamentales

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-027-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.
- 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 Méndez Mazariegos

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	César Santiago Godoy Velásquez		
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL		

Mes y año del Informe	Marzo, 2026	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2026
-----------------------	-------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01-03-2026	al:	31-03-2026
------------------------	------	------------	-----	------------

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 registrar los avances que se hacen en cada expediente en la base alterna en el Departamento Legal.

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

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-029-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.
 - 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.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de productos de temporada 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 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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-029-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en visitas a 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 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 de Tumax

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SANCHEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-030-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 de Servicios al Consumidor.**
- Se apoyo técnicamente en realizar el control de las notificaciones que salen por día en base al control de la base de datos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento de Servicios al Consumidor.**
- Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a la diferentes ares de Diaco, como en la entrega de notificaciones a Proveedores
- c) **Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de los documentos cargados y de urgencia a las instituciones encargadas de darle seguimiento a los documentos.
- d) **Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento de Servicios al Consumidor.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de ruta para la entrega de las notificaciones.
- e) **Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales, mensuales u otros que le sean requeridos.**
- Se apoyó técnicamente informado por medio de sistemas implementados por el jefe del departamento para el seguimiento y control de las notificaciones.
- F) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus Servicios.**
- Se apoyó técnicamente en las actividades que el jefe del departamento requiera durante la jornada de la entrega de notificaciones.

CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SANCHEZ

Licenciada. Edina Noemy Solis Monroy.
Jefe en funciones Departamento Servicios al Consumidor

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2026
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del: 01 DE MARZO 2026	al: 31 DE MARZO 2026
------------------------	------------------------------	-----------------------------

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 divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
- 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.
- Se apoyo técnicamente 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 técnicamente 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 técnicamente en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
- Se apoyo técnicamente en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu
- Se apoyó técnicamente 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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2026
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyo técnicamente verificaciones a centros Educativos del Departamento de Retalhuleu.
 - Se apoyo técnicamente en monitoreo de precios de productos de temporada de semana santa.
- 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 técnicamente 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 técnicamente cumpliendo con el horario establecido.

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de coordinación
De Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-032-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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 (indicadores y expedientes trasladados al Departamento Legal).

Atentamente,

Claudia Ninet Juárez Osorio

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en funciones Depto. Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CRISTIAN HORACIO LÓPEZ MANCILLA
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-033-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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	CRISTIAN HORACIO LÓPEZ MANCILLA
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-033-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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	CRISTIAN HORACIO LÓPEZ MANCILLA
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-033-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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.

Cristian Horacio López Mancilla.

Vo. Bo _____
Elda Marisol Morazán Barahona.
Jefe del departamento de coordinación de sedes

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo 2026	al:	31 de Marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas, Publicidad Engañosa y Exhibición de Precios;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas, Publicidad Engañosa y Exhibición de Precios en distintos comercios.
- B) Brindar apoyo técnico en la verificación de Precios y Etiquetado de Productos en General;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios y etiquetado general en diferentes supermercados.
- C) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
 - 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 Quejas de Oficio
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas del Sistema.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- D) 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.

Daniel Hernández Suret

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe de Verificación y Vigilancia.

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	DAVID ALEJANDRO LÓPEZ PÉREZ
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2026.
------------------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
-------------------------------	-------------	----------------------------	------------	----------------------------

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.”*

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y sus derechos y obligaciones
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales /virtuales)
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y obligaciones en materia de consumo
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo

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”*

- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano
- Se apoyó técnicamente en verificación del Plan Centinela

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	DAVID ALEJANDRO LÓPEZ PÉREZ
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2026.
------------------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
-------------------------------	-------------	----------------------------	------------	----------------------------

3. *“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.”*

- Se apoyó técnicamente en notificaciones
- Se apoyó técnicamente entrega de informe semanal
- Se apoyó técnicamente POA

David Alejandro López Pérez

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	David Enrique De León Orellana
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-036-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 León Orellana

Licenciada. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones
Dep. Servicios al Consumidor

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesional en la elaboración y documentación de procesos informáticos ya en ejecución, análisis y nuevas propuestas de desarrollo de sistemas a implementar, soporte profesional en sistemas y base de datos de datos de la DIACO.

- Se apoyó de manera profesional con la 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 de manera profesional en el monitoreo de la base datos por medio de un programa cliente.
- Se apoyó de manera profesional en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para la Unidad de Protección de Servicios Financieros, Departamento de Servicios al Consumidor, Gestión de la Calidad, Comunicación Social, Departamento Administrativo y Dirección.
- Se apoyó de manera profesional en la corrección de textos dañados por doble codificación en la base datos del Sistema de Gestor de Quejas.
- Se apoyó de manera profesional en los procesos administrativos y tareas varias del Departamento de Tecnologías de la Información.
- Se apoyó de manera profesional en la recomendación y los procesos de solicitud de emisión de especificaciones técnicas.
- Se apoyó de manera profesional la revisión de la configuración de los certificados SSL para la página web de DIACO.
- Se apoyó de manera profesional en el mantenimiento y monitoreo remoto de los servidores que albergan los sistemas de DIACO alojados en el centro de datos del Ministerio de Economía.

b) Brindar apoyo profesional 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 de manera profesional por medio de consultas SQL el mantenimiento de registros de Libros de Quejas, Recibos 63a, y Contratos de Adhesión.
- Se apoyó de manera profesional por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas en el Sistema de Gestor de Quejas.
- Se apoyó de manera profesional la configuración de la base de datos del Sistema de Gestor de Quejas para ayudar a la optimización del buffer y así evitar cuellos de botella en momentos de alta demanda.
- Se apoyó de manera profesional con los procedimientos de revisión y validación de los sistemas migrados al centro de datos de DIACO y se le da seguimiento junto a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Se apoyó de manera profesional la administración de políticas de usuario en las redes DIACO por medio de la consola de Corta Fuegos institucional.

c) Brindar apoyo profesional en el desarrollo, creación, implementación, actualización de sitios web, gestores de contenidos, diseño, módulos, plugin.

- Se apoyó de manera profesional en el proceso de mejora continua en módulos de encuestas de usuario para el sistema Diacoenlineav2 por medio de la programación en los lenguajes de PHP y JavaScript.
- Se apoyó de manera profesional en la programación de lógica de negocios para parametrizar la emisión del formulario de quejas en función del Departamento de Servicios al Consumidor y la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

- Se apoyó de manera profesional la revisión del código fuente del sistema Plataforma de Quejas para evaluar la metodología de mejora continua que se aplicara.
 - Se apoyó de manera profesional en la revisión de los plugin del gestor de contenido de la página web para la optimización del rendimiento y resguardo de la base de datos y contenido de este.
- d) Brindar apoyo profesional para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.**
- Se apoyó de manera profesional en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del Departamento Legal en la operabilidad de la aprobación de contratos de adhesión y el Departamento de Verificación y Vigilancia para la operabilidad de aprobación de los certificados de instrumentos de medición y pesaje.
 - Se apoyó de manera profesional 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 de manera profesional en la retroalimentación en el uso del Sistema Gestor de Quejas para las sedes departamentales.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó de manera profesional en el reinicio de contraseñas y métodos de autenticación multifactor (MFA) de buzones institucionales.
 - Se apoyó de manera profesional en la alta o baja de buzones institucionales de DIACO.
 - Se apoyó de manera profesional en las necesidades de soporte técnico informático de DIACO en oficinas centrales, Plaza 4 (Centro de Quejas) y Edificio Etisa (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y de manera remota en sedes departamentales.
 - Se apoyó de manera profesional en la participación de reuniones presenciales y virtuales referentes a temas de DIACO y el Ministerio de Economía.
 - Se apoyó de manera profesional en la integración como administrador en el sistema de tramites de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Diego Alejandro García Laguardía
Contratista

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	DINA NOEMI BARRERA TOP DE RODRIGUEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año de informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO--106-038-029-2026
-----------------------------	------------	---------------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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 este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no este 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 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 este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no este 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.
- 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**

implementadas 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, en procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y tramite.

- Se apoyó 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 sean implementadas 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, en procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y tramite.
- 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 que ingresen por la página web; 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 que ingresen por la página web; 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 derivas 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 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 y material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.**

- Se apoyó técnicamente en las actividades de educación financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades 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 y material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.

Dina Noemí Barrera Top de Rodriguez

Lic. Carlos Estuardo Godoy Burbano
Jefe en Funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-039-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	-----------------	-----	------------------

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 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 técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, se verificó que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. Si no estuviera completa se solicitó al consumidor y usuario completarla, se recibieron los documentos de soporte que entreguen o envíen vía correo electrónico los consumidores o usuarios, se anexaron a los expedientes correspondientes.

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 consumidores y 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 o por otros medios. Se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario, se informó el procedimiento y los requisitos a cumplir para la presentación de la 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 de la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de las tarjetas de crédito y demás servicios financieros incluyendo las quejas que ingresaron por la página web o por medio de call center.

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 a realizar actividades de mediación telefónica para la solución de conflictos y se proporcionó información. Se apoyó técnicamente con la coordinación de la 2da Feria de Educación Financiera, como parte del equipo organizador. Se apoyó técnicamente con la reunión con los proveedores. Se apoyó técnicamente con la capacitación para el equipo de la Unidad. Se apoyó técnicamente con la reunión con los emisores de tarjeta de crédito. Se apoyo técnicamente con reunión con representantes del Ministerio de Educación.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar a los consumidores o usuarios la encuesta a través del código QR, durante su visita a la Unidad de Protección de Servicios Financieros, al momento de brindar el apoyo técnico o bien cuando se ingresa una queja.

DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano MSc.
Jefe en Funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-040-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 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.**

Licenciado Edgar Anibal Martinez

Licenciado Carlos Estuardo Godoy Búrbano, Msc.
Jefe en Funciones de la Unidad de Protección
de Servicios Financieros

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS**

Nombre completo del contratista	EDGAR ESTUARDO RIVAS GARCIA		
Dependencia	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor		

Mes y Año del Contrato	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-042-029-2026
------------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico 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 técnicamente enviando información de los módulos de capacitación, por medio de correo electrónico a los siguientes proveedores: Banco de Guatemala, Cooperativa de Senau Alta Verapaz, empresa Super Colchón San Pedro Sacatepéquez, Hospital Angeleb servicio al cliente, empresa Codaca servicio al cliente.

- b) 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 Ley de Tarjeta de Crédito.
 - Se apoyó técnicamente en la logística de capacitación y facilitación a: Evento Día del Consumidor Quetzaltenango y en Guatemala ciudad, Stand Banco de Guatemala en Global Money Week 2026, Stand en Municipalidad de Mixco por día de la mujer.

- c) Brindar apoyo técnico 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 técnicamente a: la capacitación de día del Consumidor en Guatemala ciudad, en Municipalidad de Mixco y Banco de Guatemala, entregando material educativo y de información sobre los Derechos y Obligaciones del consumidor.

- d) Brindar apoyo técnico en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de febrero del 2026.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del Informe del Plan Operativo Anual -POA- correspondiente al mes de febrero del 2026.

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

- Se apoyó técnicamente en la autorización del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la autorización de reposición del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diferentes oficios trasladados a Dirección y a los demás departamentos de la DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la conducción de transporte para el traslado a las diferentes actividades y eventos de capacitación.

Edgar Estuardo Rivas García

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug
Jefe Inmediato

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2026		
Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026		al:	31 de marzo de 2026

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2026		
Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026	

- 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 Giovanni Monroy Cárdenas

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Edgar Haroldo García Domínguez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-044-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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 la verificación de libros de quejas en establecimientos 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.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de Contenido Neto de cilindros en expendios y plantas de gas propano.

Edgar Haroldo García Domínguez

M.Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del departamento de Verificación y Vigilancia

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-045-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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 manuales 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 apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
 - Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - 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 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.

M.Sc. Edy Manuel López Ramírez

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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-/ Departamento Administrativo.		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

Actividades Realizadas

a) Brindar apoyo técnico en el área de inventario en el cuadro de inventario, 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 y material incinerable que indiquen las autoridades de la Dirección de Adjudicación y Legalización de Bienes del Estado, Dirección de Contabilidad del Estado, ministerio de Finanzas Publicas gestionando su baja definitiva y su posterior traslado al botadero, elaboración de actas administrativas de inventario.

- Se apoyó técnicamente en la solicitud y seguimiento de dictámenes técnicos, emitidos por las unidades responsables, que certifican que los bienes están obsoletos, deteriorados o en mal estado y por tanto, aptos para baja.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de expedientes para solicitar baja de bienes.

b) 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, así como en la clasificación de documentos enviados y recibidos, registros de movimientos de equipo, salidas e ingresos de bienes al almacén e inventario, y otros documentos relacionados con el 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 el registro de bienes activos en el sistema de SICOIN, lo que incluye marca, modelo, serie, características técnicas, valor de adquisición, estado del bien de los bienes activos.
- 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.

**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-/ Departamento Administrativo.

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

Actividades Realizadas

- 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.
- 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 apoyo técnicamente, en la toma de inventario físico de bienes activos y bienes fungibles, según solicitudes recibidas.
 - Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad de los diferentes Departamentos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación y codificación de bienes activos y fungibles.
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

**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-/ Departamento Administrativo.

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente, en la atención de notas y trámites relacionados con requerimientos del Área de Inventarios, gestionando la documentación correspondiente de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos.
- 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
- Se apoyó técnicamente en atención al requerimiento de la Dirección Administrativa, del Ministerio de Economía, para la regularización y saneamiento de las cuentas contables de inventario, así como en la clasificación de cuentas del grupo 3.
- Se apoyó técnicamente durante el proceso de transición de personal y reestructuración, se llevó a cabo la reubicación de personal, se asignaron espacios físicos y equipos de cómputo a los empleados reubicados, se coordinó la entrega formal de estos espacios y equipos a las nuevas autoridades y asesores designados.
- Se apoyo técnicamente en atención al personal de auditoría, así como atención oportuna a las solicitudes, proporcionando la información y el soporte necesarios para su correcto desarrollo.
- Se apoyo técnicamente, en atender visitas a sedes departamentales para realizar inventario físico, actualización, y modificaciones.

Elida Judith López Sipaque de López

Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-047-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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, reposición 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 De Morales

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
De sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-048-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de notificaciones.

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 providencia para mejor resolver.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de Acuerdo Ministerial para nombrar Cuentadante.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resolución interna de telefonía.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del proyecto de Reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Elky Mariel de la Roca González

Lcda. Martiza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-049-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01/03/2026	al:	31/03/2026
------------------------	------	------------	-----	------------

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 técnicamente con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal
- Se apoyó técnicamente con solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Se apoyó técnicamente con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Se apoyó técnicamente con validar la totalidad de documentos solicitados
- Se apoyó técnicamente con adjuntar documentos solicitados a los expedientes

b) Brindar apoyo técnico en el proceso practica 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

c) Brindar apoyo técnico 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 técnicamente en traslado de memorándum de solicitud 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.

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 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 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 creación de plan de acción y seguimiento y evaluación de plan de acción de enero a junio 2026
- Se apoyó técnicamente en subir informes del febrero a sistema de Guatecompras

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe departamento RRHH

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-050-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 de Valle

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones
Depto. Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Fernando Daniel Rodríguez Chacach
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Quiché

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-051-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 autorizar libros de quejas en la sede departamental de Quiché.

Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de Quiché.

Se apoyó atendiendo a personas y con la recepción de documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de Quiché.

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 San Antonio Ilotenango, Patzite, Santa Cruz Quiché del departamento de Quiché.

Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados en los municipios de Chichicastenango, Chiché, Santa Cruz del Quiche, del departamento de Quiché.

Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en el municipio de Santa Cruz del Quiche del departamento de Quiché.

Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio Chiché, Santa Cruz del Quiche del departamento de Quiché.

Se apoyó en monitoreos de tenencias de libro de quejas en el municipio de Quiché del departamento Quiché.

Se Apoyó en verificaciones de expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de Chichicastenango, Chiché, Joyabaj, Santa Cruz del Quiché, del departamento de Quiché

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 Quiché.

Se apoyó a resolver quejas y a varios consumidores.

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 Quiche cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.

Fernando Daniel Rodríguez Chacach

Vo.Bo._____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del departamento de coordinación de sedes

Vo.Bo._____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

Nombre completo del contratista	Francisco Enrique Bocel Coxaj
Dependencia	106/ Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá.

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-137-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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.

- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en la distribución de material educativo con el tema del guía del consumidor y trifoliar con el tema del uso correcto del libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en centros educativos privados y públicos establecidos dentro del departamento de Sololá con el objeto de dar a conocer los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materia educativo a proveedores con el tema de derechos y obligaciones de proveedor.
- Se apoyó técnicamente a los proveedores par la autorización, reposición o actualización de libros de quejas de los distintos comercios que hay en el departamento.
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios para la recepción de quejas y así mismo la solución de esta.
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó técnicamente a proveedores de centros educativos privados para la solicitud y aprobación del contrato de adhesión con su respectivo 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 vigente que de estas de deriven.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes establecimientos comerciales ubicados en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en el etiquetado general de productos en los diferentes establecimientos comerciales ubicados en el departamento.
- Se apoyo técnicamente en el monitoreo de materiales de construcción en las distintas ferreterías ubicadas en el departamento.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

Nombre completo del contratista	Francisco Enrique Bocel Coxaj
Dependencia	106/ Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá.

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-137-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de diferentes productos en las distintas librerías ubicadas en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de exhibición de precios de los productos en almacenes, y establecimiento que ofrecen productos de la canasta básica alimentarios en los establecimientos ubicados en el 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 operativas, administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios, notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas para la solución de inconformidades entre proveedores y consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las actividades que realiza la sede departamental.

d) Apoyar técnicamente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público.

- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías y granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de gas propano con sus diferentes presentaciones en los diferentes expendios de gas propano ubicados en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de combustible, juntamente con sus diferentes presentaciones, en las diferentes gasolineras ubicadas en el departamento.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

Nombre completo del contratista	Francisco Enrique Bocel Coxaj
Dependencia	106/ Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá.

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-137-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de centros educativos privados establecidas en el departamento, con el objeto de que cumplan con lo establecido en la ley de protección al consumidor y usuario.

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

Elda Marisol Morazán Barahona.
Jefe Del Departamento de Coordinación de Sedes.

Msc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TECNICOS O RENGLON 029
ENERO- MARZO DE 2026
Viceministerio de Inversión y Competencia.**

- c) **Apoyar técnicamente con le ejecución de las instrucciones que la delegación, jefatura, dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativos y administrativas y en el cumplimiento de manuales de procedimiento vigente relacionados.**
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de centros educativos privados con el objeto de constatar que cumplen con lo requerido por la ley de protección al consumidor y usuario
 - Se apoyó técnicamente a consumidores y usuario notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas para la solución de inconformidades entre proveedores y consumidores.
 - Se apoyó técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las diferentes actividades que se realicen en la sede departamental de Sololá.
- d) **Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
 - Se apoyo técnicamente en los monitoreos de precios de la canasta básica tanto en mercados, supermercados, tiendas de barrios, panaderías, tortillerías granos básicos ubicados en el departamento de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de librerías, ferreterías, huevos, agroquímicos ubicados en el departamento de Sololá.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual resta sus servicios.**
 - Se apoyó técnicamente en las actividades que fueron requeridos por dirección.

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

Elda Marisol Morazán Barahona.
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes.

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	FRYDMAN ESTUARDO OROZCO MONZÓN
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 técnicamente en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez y San Marcos, del departamento de San Marcos.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez y San Antonio Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó técnicamente en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez y San Antonio Sacatepéquez 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 técnicamente notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó técnicamente realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó técnicamente en el Plan Belén en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán de departamento de 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 técnicamente 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 técnicamente en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

Frydman Estuardo Orozco Monzón

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	GABRIEL ARDANY PAREDES DE LUCA		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-053-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	-----------------	-----	------------------

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.

Gabriel Ardany Paredes de Luca

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe circunstanciado de queja.

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 arrendamiento de bienes inmuebles con modalidad específica.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expediente, elaboración de dictamen jurídico y resoluciones (aprobación de documentos, aprobación de oferta, dictamen jurídico de la minuta del contrato, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la solicitud de la delegación de firma y numero de contrato del arrendamiento respectivo.

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-055-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar profesionalmente en la recepción y revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, 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 en caso ser necesario, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución con estricto apego 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, se inició el procedimiento sancionatorio en los casos en donde procede, así como aquellos actos en donde es necesaria la intervención de la Superintendencia de Bancos se traslado el expediente como corresponde.
- c) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de las 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 tarjetahabientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento.

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

Lic. Carlos Estuardo Godoy Burbano, MSc.
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención Al Consumidor – DIACO -

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Harry Enrique Molina Veliz		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-056-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la recepción de informes de monitoreo de precios realizados por verificadores y en la comunicación constante con las sedes a nivel nacional.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de informes de monitoreo de precios realizados por verificadores.
 - Se apoyó técnicamente en la consolidación de informes de monitoreo de precios realizados por verificadores a nivel nacional.
 - Se apoyó técnicamente en la dirección de análisis económico realizando el informe semanal de CBA y productos de mayor consumo de CBA.
- b) **Brindar apoyo técnico en la revisión, ingreso y tabulación de los datos recopilados en las boletas de monitoreos con los ajustes o informes que procedan.**
- Se apoyó técnicamente en la revisión, ingreso y tabulación de los datos recopilados en las boletas de monitoreos con los ajustes o informes solicitados.
- c) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de informe de precios a requerimiento de dirección.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informe de precios a requerimiento de dirección.
- d) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes de precios de CBA y trasladarlo a la Dirección de análisis económico del Ministerio de Economía.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de precios de CBA y en el traslado a la Dirección de análisis económico del Ministerio de Economía.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en mercados y supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de contenido neto en preempacados junto con el CENAME.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en la capital.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios en Tiendas de barrio, Panaderías y Tortillerías.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios de la capital.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de etiquetado de productos preempacados en supermercados de la capital.

Harry Enrique Molina Veliz

Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera, MSc.
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	HELDER ULISES GOMEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-057-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar asesoría profesional para emitir informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección, especialmente en casos en los cuales la Procuraduría de Derechos Humanos, Ministerio Público y otras instituciones, demanden información sobre procedimientos legales iniciados por la Dirección.
. Se apoyó profesionalmente para emitir informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección, especialmente en casos en los cuales la Procuraduría de Derechos Humanos, Ministerio Público y otras instituciones, que demandaron información sobre procedimientos legales iniciados por la Dirección.
- B. Brindar asesoría profesional en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de protección al consumidor.
. Se apoyó profesionalmente en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de protección al consumidor.
- C. Brindar asesoría profesional en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y proponer los procedimientos legales a seguir.
. Se apoyó profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y se propusieron los procedimientos legales a seguir.
- D. Brindar asesoría profesional en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.
. Se apoyó profesionalmente en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitaron la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.
- E. Brindar asesoría profesional en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección.
. Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes que se generaron en los departamentos que conforman esta Dirección.

LIC. HELDER ULISES GOMEZ

Vo.Bo. _____
M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS / PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	HENRY IVÁN PEREZ VELÁSQUEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- / Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-		

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-058-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no este 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 técnicamente en la recepción e inscripción de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios y tarjetahabientes, verificando que la documentación estuviera completa y cumpliera con los requisitos solicitados. Además, se recibió la documentación enviada por los usuarios vía correo electrónico.
- 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 tramite.**
- Se brindó apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios de tarjeta de crédito vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas vía página Web, Call Center o presencial. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con los usuarios informándole sobre procedimientos y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja.
- 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 actualización de la base de datos de las quejas o denuncias presentadas ante la Unidad incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center, efectuar la comunicación con los usuarios y el traslado de las denuncias o quejas recibidas.

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 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 las actividades de educación financiera informándole a los usuarios lo relacionado con la Ley de Tarjetas de Crédito. De igual forma se proporcionó información vía telefónica apoyando en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.

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

- Se brindó apoyo en el traslado de insumos y demás equipo para el funcionamiento de la Unidad. Junto a la capacitación del nuevo personal.

HENRY IVÁN PEREZ VELÁSQUEZ

LIC. CARLOS ESTUARDO GODOY BURBANO MSc.
JEFE EN FUNCIONES
UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Vo.Bo. _____
MSc. LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ
DIRECTORA

**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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección.

- Se brindó apoyo técnico en la recepción de facturas del personal 029, se recibió y registró cada factura presentada, verificando que cumpliera.
- Se efectuó la revisión y validación de la documentación recibida, se revisó que las facturas, verificadores e informes contaran con datos correctos, firmas necesarias.
- Se organizó y archivó la documentación procesada, se ordenaron las facturas e informes ya visados en los registros designados, facilitando su ubicación y consulta futura.
- Se coordinó la remisión de la documentación a las áreas correspondientes.
Una vez visados, se enviaron los documentos a los departamentos responsables para su continuidad.

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
- Se brindó apoyo técnico en la clasificación de la papelería de expedientes del personal, se revisó la documentación existente, se identificaron los tipos de documentos y se ordenaron según criterios establecidos por el área de Recursos Humanos.
- Se organizó la documentación según expedientes individuales, se separaron y agruparon los documentos correspondientes a cada trabajador, verificando que estuvieran completos y correctamente asignados.
- Se archivó la papelería en los archivos del área de Recursos Humanos, se ubicó cada expediente en su sección correspondiente, utilizando los sistemas de archivo establecidos para garantizar su rápida localización.

**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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos.

- Se brindó apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos, se identificó la información requerida y se preparó la documentación necesaria para su traslado.
- Se recopilaron los documentos y datos solicitados, se revisó la información disponible, se seleccionaron los archivos pertinentes y se organizó el material para su envío.
- Se digitalizó y consolidó la información pública antes del traslado, se escanearon documentos, se verificó la calidad de los archivos digitales y se integraron en formatos compatibles con los sistemas institucionales.
- Se coordinó la entrega o envío de la información a las dependencias solicitantes, se gestionaron los canales adecuados para su traslado, ya sea en formato físico o digital, asegurando una entrega oportuna.
- Se registró y documentó el traslado de la información, se elaboraron registros de control que detallaron la información movida, la fecha de envío y el área receptora, garantizando trazabilidad del proceso.

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 brindó apoyo técnico en el ingreso de datos en los sistemas GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC, se revisó la información y se prepararon los datos para su registro en cada plataforma.

**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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se verificó la exactitud y coherencia de la información antes de ingresarla en los sistemas, se contrastaron los datos con los documentos de respaldo, asegurando que cada registro fuera correcto y estuviera debidamente validado.
- Se ingresaron datos de manera oportuna en cada uno de los sistemas institucionales se utilizaron los módulos correspondientes de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC, garantizando su actualización en los plazos establecidos.
- Se mantuvo el orden y resguardo de la información ingresada, se archivaron respaldos digitales y físicos de los datos procesados, garantizando su disponibilidad para auditorías y revisiones posteriores.

Hesler Orlando Soto Morales

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	-------------	------------------	------------	---------------------

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

“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 de Sacor

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-060-029-2026
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

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

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones
Departamento de Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-061-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Periodo de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 Sedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a sede
- 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.
- Se brindo apoyo Técnico entrega de Oficios a Cooperativas.
- Se brindo apoyo Técnico entrega de Oficios a Casa de Cobranzas
- Se brindo apoyo Técnico en Verificaciones.
- Se brindo apoyo Técnico en Traslado de mobiliario a sede.

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano, MSc.
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 / marzo /2026	al:	31/ marzo /2026
------------------------	------	------------------	-----	-----------------

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 estas.

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 apoyó técnicamente en asesoramiento a Consumidores en conflicto con el Proveedor.

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en funciones
Departamento Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	IGNACIO NOLASCO TUCH		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-063-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 a Consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y obligaciones en materia de consumo
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- 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 lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”

- 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
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de productos de Librerías
- Se apoyó técnicamente en Plan Centinela

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	IGNACIO NOLASCO TUCH		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-063-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

c) “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.”

- *Se apoyó técnicamente en la entrega de Citaciones y Notificaciones*
- *Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal*
- *Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA*

Ignacio Nolasco Tuch

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Irvin Antonio Alonzo Arriaza
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2026
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

- a) 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 su 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 y reposición del libro de quejas.
- b) 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 monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior y diésel; gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyo técnicamente monitoreos de precios en librerías en diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de colegios en diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- c) 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).
- d) ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar 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

Nombre completo del contratista	Irvin Antonio Alonzo Arriaza
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2026
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

e) 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 Puerto San Jose, palín.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Verificaciones en la Cabecera departamental de Escuintla, Puerto San José e Iztapa

Irvin Antonio Alonzo Arriza

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. MSc Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Apoyar profesionalmente en el montaje de audio y sonido, protocolo y realización de eventos públicos institucionales.

- Se apoyó en el montaje de audio y sonido del evento académico denominado; El Consumidor en la era digital, realizado en el marco de las jornadas de conmemoración del Día Mundial del Consumidor, realizado en la Ciudad de Guatemala.
- Se apoyó en el desarrollo del protocolo y ayuda logística del evento académico denominado; El Consumidor en la era digital, realizado en el marco de las jornadas de conmemoración del Día Mundial del Consumidor, realizado en la Ciudad de Guatemala.
- Se apoyó en la asistencia de la coordinación del evento académico denominado; El Consumidor en la era digital, realizado en el marco de las jornadas de conmemoración del Día Mundial del Consumidor, realizado en la Ciudad de Guatemala.
- Se apoyó en el protocolo de atención a medios de comunicación en el operativo de supervisión a gasolineras en el marco del Plan Centinela y la supervisión conjunta para evitar la especulación de precios de los combustibles.
- Se apoyó en la logística de ubicación de cámaras y bocinas en la atención de medios de comunicación en el operativo de supervisión a gasolineras en el marco del Plan Centinela y la supervisión conjunta para evitar la especulación de precios de los combustibles.

- Se apoyó en cambio de formato de audio de video saludo del presidente del Concejo de Agencias de Protección al Consumidor, CONCADECO, el doctor Eddy Alcántara de República Dominicana.

e) Apoyar profesionalmente en el archivo de fotografías y video de las acciones operativas, de representación y participación de la institución.

- Se apoyó con la recopilación y archivo de fotografías de actividades operativas de verificación y vigilancia realizadas por las autoridades y personal operativo de la institución.
- Se apoyó con la recopilación y archivo de videos de actividades operativas de verificación y vigilancia realizadas por las autoridades y personal operativo de la institución.
- Se apoyó con la documentación de reuniones de trabajo de las autoridades de DIACO, Jefaturas y coordinaciones institucionales de las reuniones de trabajo con otras instituciones.
- Se apoyó con el archivo de fotografías de actividades operativas para la clasificación de actividades sustantivas que deben reflejarse en la memoria de labores del presente año 2026.
- Se apoyó con archivo de la recopilación de fotografías de la participación institucional de DIACO en la Semana Mundial del Dinero, realizado del 17 al 23 de marzo en el Banco de Guatemala.
- Se editó y mejoro las fotografías de archivo de las autoridades para el uso de materiales digitales y de impresión de uso interno.

f) Apoyar profesionalmente en otras actividades que le requiere la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó con la animación y montaje de audio en la participación de DIACO en la actividad de la Semana Mundial del Dinero, realizado en el Banco de Guatemala, del 17 al 23 de marzo.

- Se apoyó y atendió la asignación especial de apoyo con la logística de la participación de DIACO en el Stand educativo en la Semana Mundial del Dinero, realizado en el Banco de Guatemala, del 17 al 23 de marzo.
- Se apoyó y participó en la capacitación del personal sobre Firma Electrónica Avanzada, realizada en el edificio del Registro Mercantil, en la representación de la Unidad de Comunicación de DIACO.

Lic. Israel Pérez González

Vo.Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con atención a consumidores y usuarios con servicios de asesoría, 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 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 la facilitación de información en feria educativa CUNORI-USAC en el marco del Día Mundial del Consumidor.

b) Apoyar profesionalmente a la dirección con la supervisión a proveedores que informan, 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 profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.

c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones de 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 en el cumplimiento de los manuales de procedimientos 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 con el 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 velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con 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

Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández

**Vo.Bo. Eida Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de
Coordinación de Sedes.**

**Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JAQUELINE SUCELY WEST ULUAN
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-068-029-2026

Período de actividades	del	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	-----	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el proceso 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 los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el proceso 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.

b) Apoyar profesionalmente en solicitar casos concretos a los emisores de Tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas 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 Super Intendencia de Bancos.

- Se apoyó profesionalmente en solicitar casos concretos a los emisores de Tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas 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 Super Intendencia de Bancos.

ACTIVIDADES REALIZADAS

c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios, y quejas o denuncias que se les 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 se les sean 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.

- Se apoyó 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 a 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 a 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 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.

Licenciada Jaqueline Sucely West Uluan

Vo. Bo. _____
Licenciado Carlos Estuardo Godoy Burbano, MSc.
Jefe en funciones de la Unidad de Protección de
Servicios Financieros

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-069-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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.

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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del departamento de coordinación de sedes

Vo.Bo. _____
Licda. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Jenifer Celeste Gómez Ramírez		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		

Mes y año de informe:	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

<p>a) Apoyar profesionalmente 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;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores. • Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales. • Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión. • Se apoyó profesionalmente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación. • Se apoyó profesionalmente en verificaciones a centros educativos. <p>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 estos se derivan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apoyó profesionalmente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio. • Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios de librerías, granos básicos y productos de temporada. • Se apoyó profesionalmente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento. <p>c) Apoyar profesionalmente en 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;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA. • Se apoyó profesionalmente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa. • Se apoyó profesionalmente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores. • Se apoyó profesionalmente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros. <p>d) Apoyar profesionalmente 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;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.
--

Licenciada Jenifer Celeste Gómez Ramírez

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
de Sedes Departamentales

Vo.Bo. _____
Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIO TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	JENNIFER GABRIELA NORIEGA REYES
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-072-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo profesional con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
 - Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
 - Se apoyó profesionalmente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
 - Se apoyó profesionalmente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
 - Se apoyó profesionalmente 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 profesionalmente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.
- b) Brindar apoyo profesional en la actualización de base de datos de los expedientes.**
- Se apoyó profesionalmente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.
- c) Brindar apoyo profesional en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**
- Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- d) Brindar apoyo profesional en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración y redacción de oficios.
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
 - Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
 - Se apoyó profesionalmente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
 - Se apoyó profesionalmente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
 - Se apoyó profesionalmente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.
- e) Brindar apoyo profesional con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**
- Se apoyó profesionalmente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
 - Se apoyó profesionalmente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

Licenciada Jennifer Gabriela Noriega Reyes

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en monitoreos de vaciados de datos.

- Se apoyó técnicamente en vaciado de monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en vaciado de monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en vaciado de 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 vaciado de 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 el vaciado de precios en expendios de gas propano y combustible.

- Se apoyó técnicamente en el vaciado 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.

- d) Brindar apoyo técnico en Capacitaciones en Colegios u organizaciones y otras.
- e) Brindar apoyo técnico en audiencias de medición y conciliación de quejas al Jefe de Sede Departamental.
- f) Brindar apoyo técnico en información y asesoría de servicios públicos.

Jhosselin Gabriela Escobar Castro

Eida Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Jonatan Josué Gordillo Monge
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Sede Departamental de Suchitepéquez

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-074-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 Mazatenango.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos 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 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	Jonatan Josué Gordillo Monge
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Sede Departamental de Suchitepéquez

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-074-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.

Jonatan Josué Gordillo Monge

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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 / Desarrollo Institucional

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-075-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo profesional en la recepción de boletas de monitoreos realizados a nivel nacional y elaborar el informe de precios para traslado a Dirección;**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de monitoreo de precios realizados por verificadores y sedes a nivel nacional.
 - Se apoyó profesionalmente en la organización de la información para la elaboración de cuadros estadísticos de precios promedio.
- b) **Brindar apoyo profesional en la elaboración de informe de precios de CBA y traslado a la Dirección de análisis económico del Ministerio de Economía;**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de precios de CBA.
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadros de precios promedios de CBA.
- c) **Brindar apoyo profesional en el análisis de variación de precios de gas licuado de petróleo envasado en plantas y comercializado en expendios;**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadros de precios promedios de gas propano.
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes estadísticos de precios de combustibles.
- d) **Brindar apoyo profesional realizando la recolección de información estadística de los procesos de verificación general;**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de consolidados de precios del historial estadístico.
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes ejecutivos de precios promedio de oficio.

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín
Contratista

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefa del Departamento de Coordinación de sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 se 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.
. Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados.
- 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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	José Luis Almeda Gil
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Administrativo

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-078-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Coordinar juntamente con el jefe administrativo, el funcionamiento y procesos a seguir para el uso del archivo general de esta Dirección.

- Se apoyó técnicamente en la realización de oficios para solicitar información pertinente de los departamentos que contienen documentos archivados.
- Se apoyó técnicamente en la realización de oficios para la solicitud del arrendamiento de una bodega para unificar los documentos de archivo.
- Se apoyo técnicamente, en la realización de documentos para el proyecto de archivo en conjunto con el departamento de Desarrollo Institucional.
- Se apoyó técnicamente, en la búsqueda de opciones en el cual se centralizará el archivo institucional.
- Se apoyó técnicamente en la realización del conteo final de cajas pertenecientes al archivo e DIACO.

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

- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en el ingreso de bienes activos y fungibles al sistema.
- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en la preparación de documentos solicitados por auditoría.
- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en la actualización y cuadro de tarjetas de responsabilidad de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la actualización del listado general de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y terceros.
- Se apoyó técnicamente en la transcripción de requisiciones al libro de la Contraloría general de cuentas, en apoyo al departamento de compras.
- Se apoyó técnicamente al departamento de compras en la organización y clasificación de requisiciones.

- Se apoyó técnicamente al área de almacén en la recepción y despacho de insumos.

José Luis Almeda Gil

Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Lic. Carlos Estuardo Godoy Burbano
Jefe en funciones de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-080-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.

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 2026, 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 comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la realización de diversos reportes y oficios de comunicación a solicitud de las autoridades superiores.

José Pablo Muy Portillo

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano. MSc
Jefe en Funciones de la Unidad de Protección
de Servicios Financieros

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Joselin Itxel Calderón Madrid		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-081-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 ser 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

Licenciada Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones Departamento Servicios al Consumidor

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Apoyar profesionalmente en la recepción y revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas 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 y Usuario y 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 y revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidas 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 y Usuario y 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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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, INGE COP, 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 apoyo en la realización de propuestas de reformas al reglamento.

Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres

Vo. Bo. _____
MSc. Carlos Estuardo Godoy Búrban
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-083-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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, de las quejas asignadas en este periodo.
- 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, de las quejas asignadas en este periodo.
- 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.

Josué Alexander Camey

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	JUAN CARLOS AXT RODRIGUEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-084-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar asesoría profesional para emitir informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección, especialmente en casos en los cuales la Procuraduría de Derechos Humanos, Ministerio Público y otras instituciones, demanden información sobre procedimientos legales iniciados por la Dirección.
. Se apoyó profesionalmente para emitir informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección, especialmente en casos en los cuales la Procuraduría de Derechos Humanos, Ministerio Público y otras instituciones, que demandaron información sobre procedimientos legales iniciados por la Dirección.
- B. Brindar asesoría profesional en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de protección al consumidor.
. Se apoyó profesionalmente en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de protección al consumidor.
- C. Brindar asesoría profesional en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y proponer los procedimientos legales a seguir.
. Se apoyó profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y se propusieron los procedimientos legales a seguir.
- D. Brindar asesoría profesional en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.
. Se apoyó profesionalmente en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitaron la DIACO en demanda de información de carácter jurídico, personalizada o por otros medios.
- E. Brindar asesoría profesional en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección.
. Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes que se generaron en los departamentos que conforman esta Dirección.

LIC. JUAN CARLOS AXT RODRIGUEZ

Vo.Bo. _____
M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

Período de actividades	del :	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	-------	---------------------	-----	---------------------

- A. Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con 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 brindo apoyo técnico en efectuar de acuerdo con 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 se veló por 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 correspondió, acta en la cual se hizo 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. 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 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 tal como se describió con anterioridad, la cual fue entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud

- 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 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 recibidos, 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. 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 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. Apoyar 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 requiera.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que fueron 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; se elaboraron reportes de actividades que fueron solicitados por el Jefe inmediato o Autoridad Superior, se presentaron informes de actividades de forma semanal y mensual, se elaboraron notificaciones y recopiló la información, cuando fue requerido, se participó en reuniones y grupos de trabajo, se apoyó en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.

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

- Se apoyo en cuanto la organización de las actividades en las nuevas instalaciones, así como en la coordinación y distribución de equipos y espacios para el personal de la unidad. Se ha coordinado al personal que lleva a cabo la actividad de recepción de quejas en cuanto a ubicación y horarios a cubrir ya que aún tenemos personal en zona 4.

Julia Carlota Gutiérrez Juárez

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano MSc.
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-086-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 XOCOXIC
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-086-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.

Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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 2026	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

Actividades Realizadas

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

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.
- 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 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 2026	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2026.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Servicios al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se apoyó técnicamente en la toma de inventario de suministros para control general.

Julio Andre Aguilar Urrutia

Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González .
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-087-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DEL 2026	al:	31 DE MARZO DEL 2026
------------------------	------	----------------------	-----	----------------------

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

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con 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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-089-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 Gonzalez de Recancoj

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar Técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 informar a los consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente para la distribución de material sobre los derechos y obligaciones del consumidor en otros municipios de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de a centros educativos para autorización de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en autorizar, reposición o actualización de libros de quejas, en la sede de Sololá.
- Se apoyó 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.

- Se apoyó 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.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó 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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de ferreterías, establecidos en los municipios del departamento de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en verificar centros educativos en los distintos municipios de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en verificar libros de quejas en los distintos negocios del departamento de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
 - Se apoyó 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 operativas, administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
 - Se apoyó 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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Apoyar técnicamente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público.

- Se apoyó 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.
- Se apoyó 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.

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

- Se apoyó técnicamente en verificar centros educativos en distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en librerías en el departamento de Sololá.

Laura Cristina Sahón Suluguí

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-091-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 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, Deposito de huevos.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de productos de temporada Semana Santa.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo especial de precios de carne de res.
- 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 Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.
- 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.

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, 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 velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumplimiento con 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 en el municipio de Salamá.
- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores en centros educativos del departamento.

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-092-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 Yazmín Morales Marroquin de Osorio

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 mensuales 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 documentos para quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en brindar información para la recepción de quejas.
- 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	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano

Elda Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	LUIS GUSTAVO RECIOS SANDOVAL		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Jutiapa		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-094-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

d) Brindar apoyo en la entrega de cédulas de notificación a proveedores y cualquier documento que lo requiera en la sede.

- Entrega de notificaciones a proveedores y usuarios para audiencia
- Entrega de documentación de la Sede Departamental a Cargo Expreso

Luis Gustavo Recinos Sandoval

Vo. Bo

Elda Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
De Sedes

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	LUIZA MARÍA LÓPEZ SORIA DE BARRERA		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios Al Consumidor		

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentan a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, ingreso de las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:
- Se apoyó técnicamente en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentaron a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, ingresando los datos de las quejas ingresadas por medio de Call Center o de manera presencial realizando la comunicación permanente que corresponde, retroalimentando bitácora en el sistema;
- 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 el trámite respectivo y trasladar por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos;
- Se apoyó técnicamente solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle el trámite respectivo y se trasladó 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;
- c) Apoyar técnicamente en el traslado de 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 vía telefónica;
- e) Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor;
- Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

Luisa María López Soria de Barrera

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones
Departamento de Servicios al Consumidor

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-096-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 de Batz

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe del Departamento Administrativo

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Marvin Dionicio Catzun Alvarado
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

- a. **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 su 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 y reposición del libro de quejas.
- b. **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 monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior y diésel; gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyo técnicamente en monitoreos de precios de los productos de temporada de semana santa en mercados y supermercados de la cabecera departamental de escuintla.
- c. **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).
- d. **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar 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

Nombre completo del contratista	Marvin Dionicio Catzun Alvarado
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2026
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

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 citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de San Vicente de Pacaya y Palín.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones Contrato de adhesión la Cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la reunión de Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la Cabecera Departamental de Escuintla.

Marvin Dionicio Catzun Alvarado

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. MSc Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a.) Apoyar profesionalmente semanal en las verificaciones y monitoreos que le sean solicitados;

- Se apoyó profesionalmente en los monitoreos y verificaciones en diferentes comercios en los municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.

b.) 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 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.

c.) 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 temporada de semana santa, tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano Tropicgas 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 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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- d.) **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.
- e.) **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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Mayber Concepción García Vargas de Yoc
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Dirección

Mes y año del Informe	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-099-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se apoyó técnicamente en la designación temporal como asistente de Dirección de carácter temporal con Nota de Trámite No.123-2026.
 Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
 Se apoyó técnicamente en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan a la Dirección.
 Se apoyó técnicamente en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.
 Se apoyó técnicamente en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.
 Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.
 Se apoyó técnicamente en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.
 Se apoyó técnicamente en la atención de llamadas para seguimiento de expedientes de Contratos de Adhesión.

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Maynor Reyes Romero
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Administrativo

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-100-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 apoyó técnicamente en la gestión logística y planificación de las diferentes rutas en donde se requirió trasladar al personal
- b) **Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**
- Se apoyó técnicamente en rendir informe del control de combustible y kilometraje.
- c) **Apoyar técnicamente en la limpieza interior y exterior de los vehículos**
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento interno y externo de los diferentes vehículos designados
- d) **Apoyar técnicamente en la digitalización de la información interna de los vehículos de esta Dirección**
- Se apoyó técnicamente en la rendición de informes de estado de los diferentes vehículos
- e) **Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de esta Dirección**
- Se apoyó técnicamente en la inspección de las herramientas e insumos cruciales para la seguridad en la conducción
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en el traslado del personal en las diferentes regiones del interior del país

Maynor Reyes Romero

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

Vo.Bo.
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Melanie Anahi Cano Guzmán		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- / Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-		

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-101-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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 este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no este 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 técnicamente en la recepción e inscripción de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios y tarjetahabientes, verificando que la documentación estuviera completa y cumpliera con los requisitos solicitados. Además, se recibió la documentación enviada por los usuarios vía correo electrónico.

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 tramite.**

- Se brindó apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios de tarjeta de crédito vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas vía página Web, Call Center o presencial. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con los usuarios informándole sobre procedimientos y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja.

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 actualización de la base de datos de las quejas o denuncias presentadas ante la Unidad incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center, efectuar la comunicación con los usuarios y el traslado de las denuncias o quejas recibidas.

d) Apoyar en la actualización, conteo y archivo de expedientes finalizados del año dos mil veinticuatro y dos mil veinticinco, para enviar a archivo.

- Se brindó apoyo en la actualización de los expedientes finalizados de los años dos mil veinticuatro y dos mil veinticinco, así como en el ordenamiento de dichos expedientes en las respectivas cajas para archivar y rotulación de las cajas, para envío a archivo.

Melanie Anahi Cano Guzmán

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano Msc.
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	MELVIN ABRAHAM QUIÑONEZ ACEITUNO
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Financiero

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 el Registro de CURS en sistema DIACO con autorización del jefe Inmediato.
 - Se apoyó técnicamente en revisión de expedientes de eventos de Cotización y Oferta Electrónica.
 - Se apoyó técnicamente en dar seguimiento personalizado a expedientes para pago en Adquisiciones de DIACO, y UDAF de MINECO.
 - Se apoyó técnicamente en revisión de NPG y NOG de expedientes en Sistema GUATECOMPRAS.
- 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 consolidación Bancaria ingresos Privativos DIACO.
 - Se apoyó técnicamente en la revisión de expedientes para autorización de Compromiso Único de Registro.
 - Se apoyó técnicamente en consolidación de TCI con Tesorería y cuadro con todos los departamentos de DIACO generadores de Ingresos privativos.
- C)** Brindar apoyo técnico, al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Excel 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 control y cuadro de Caja Fiscal.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadros de Exel del consolidado de fondos privativos por rubro.
 - Se apoyó técnicamente en el resguardo y controles de formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro de Exel, de sabana de Datos de Ingresos Privativos enviada por BANRURAL.

- 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 realización de Libro de conciliaciones Bancarias y su archivo en formatos autorizados por Contraloría General de Cuentas.
 - Se apoyó técnicamente en tramites bancarios para el traslado de los fondos privativos a la cuenta de Fondo Común del Estado.
 - Se apoyó técnicamente en Registro y controles contables del Departamento Financiero.
 - Se apoyó técnicamente en el Cuadre diario de Registro de Ingresos Privativos DIACO.
- E)** Brindar apoyo técnico, al Contador General de DIACO, en la elaboración y envío de las retenciones del IVA y de ISR que se efectúan por parte de DIACO, durante cada mes del ejercicio fiscal.
- Se apoyó técnicamente en la generación y elaboración de las retenciones mensuales del ISR e IVA de DIACO.
 - Se apoyó técnicamente en el envío de las retenciones de ISR e IVA al departamento Financiero de MINECO.
- F)** Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente en realizar trámites de oficios para apoyo al área de tesorería.
 - Se apoyó técnicamente en asistir a reuniones a MINECO para brindar información de los controles contables de DIACO.

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Melvin Merardo López Toralla
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-103-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Marzo de 2026	al:	31 de Marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 brindó apoyo en la entrega de material informativo a los usuarios que visitaron la sede de DIACO Petén, promoviendo el conocimiento sobre los requisitos necesarios para la elaboración y registro de contratos de adhesión para sus centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas realizadas por los usuarios sobre asuntos relacionados con proveedores, brindando acompañamiento en la solución y garantía de sus derechos

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 de la canasta básica alimentaria en los diferentes mercados de los municipios de San Benito y Flores, del departamento de Petén
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de temporada de semana santa en lo municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Estación Shell, Estacion Texaco, Estacion Santa Elena y Estacion Itza en el municipio de Flores del departamento de Petén.

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 en la verificación de tenencia del libro de quejas en los diferente comercios del municipio de San Benito y Flores del departamento de Petén.

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 brindó apoyo técnico en la entrega notificación a los diferentes usuarios del departamento del Peten.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

Melvin Merardo López Toralla

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-104-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del departamento Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente realizando estadísticas semanales, mensuales y un informe anual.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes semanales los cuales tienen como finalidad el dar a conocer lo realizado dentro de la oficina como trabajo de campo.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes mensuales y anuales, para evidenciar el trabajo realizado en la sede departamental, reportando los libros de queja autorizados, contratos de adhesión ingresados, quejas atendidas y conciliadas.
- Se apoyó profesionalmente 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.

b) Brindar apoyo profesional semanal en las verificaciones y monitoreos que les sean solicitados.

- Se apoyó profesionalmente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyo profesionalmente 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 profesionalmente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó profesionalmente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada y extraordinarios, en supermercado, mercados y gasolineras, 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 o a donde corresponda.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango

c) Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales y demás que le sean solicitados.

- Se apoyó profesionalmente con la elaboración de informes con otras instituciones, detallando de manera específica cada punto tratado dentro de la reunión, dejando en claro, los por menores acordados dentro de la misma, con la finalidad de un mejor manejo de información.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente 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.
- Se apoyó profesionalmente 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.
- Se apoyó profesionalmente, 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 apoyó profesionalmente 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.

e) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan por lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.

- Se Apoyó profesionalmente verificando los negocios existentes en el departamento, solicitando documentación que acreditara su registro en donde corresponde y verificando que cuenten los precios exhibidos y que no tengan publicidad engañosa que pueda confundir al consumidor y usuario.

f) 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 procedimientos vigentes relacionados.

- Se apoyo profesionalmente en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó profesionalmente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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	marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente 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.
 - Se apoyó profesionalmente 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.
 - Se apoyó profesionalmente 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 profesionalmente 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.
- g) Apoyar profesionalmente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público a la dirección velando por la atención Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente informando a consumidores y usuarios que visitaron la sede por algún tramite en específico, solventando dudas y orientando los pasos a seguir de manera cordial y eficiente.
- h) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para el cual presta sus servicios.**
- Se apoyo profesionalmente en actividades requeridas ya sea por temas de publicidad engañosa o monitoreos extraordinarios, como visitas a centros educativos con el cumplimiento del Plan Educa.

Miriam Noelia Miranda Hernandez

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 marzo de 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónico 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 y 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.
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
Se apoyó técnicamente en el requerimiento de autoridad superior del área.

Nora Elvira Rodriguez Muralles

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento legal

Vo.Bo. _____
MSc. Licenciada Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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, ferreterías 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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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

Olinda Rebeca Aguilera Sical

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	OMAR MEJÍA AVILA
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2026

Período de actividades	del	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en la recepción y revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, 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 las 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).
- f) 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 asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

Lic. Omar Mejía Avila

Vo. Bo. _____
Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano, MSc.
Jefe en Funciones de la Unidad de
Protección de Servicios Financieros,
Dirección de Atención y Asistencia al
Consumidor

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

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 a la compañera Carina Centeno del departamento sistema de la calidad en la reparación que consistió en reiniciar el chip de conteo de una impresora marca Canon modelo G3160
- Se apoyó a la empresa Teach & Media en la supervisión de la colocación de los dados conectores de red Rj45 y de la red en horario de 16:30 a 21 horas en el edificio Etisa zona 9 del departamento de la unidad financiera.
- Se apoyó la por la vía presencial en la reconfiguración de la plata telefónica Ip en la plaza zona 4 del departamento de quejas quedando en funcionamiento.
- Se apoyó a la compañera Licda Dina Barrera de la unidad financiera en el edificio etisa zona 9 en la solución de la queja no.2562 por perdida en el correo y no asignada en el sistema.
- Se apoyó al compañero Lic. Carlos Paxtor en la reparación de la impresora marca canon G3160 ya que trabo unas hojas y se debió abrir para reparar
- Se apoyó a la compañera Jakeline West de la unidad financiera es realizarle una copia de seguridad (back-up) a su correo institucional así mismo se le ingresaron solo los correos del mes de octubre a noviembre del año 2025
- **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.**

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	marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó a la compañera Licda Leticia Gutiérrez de la sede de Puerto Barrios Izabal en la corrección de un CA que se duplico y se suprimió la CA-96-2026 a la vez se le brindo asistencia por un expediente que no le dejaba seleccionar el municipio de Guatemala, se le apoyo en la corrección de un CA-62-2026
- Se apoyó al compañero Lic. Carlos Vasquez del departamento de comunicación social en la reconfiguración de su usuario y contraseña del nuevo sistema de tickets de comunicación social a la vez se le relleno la impresora marca Epson L3210 (cartucho de sistema continuo)
- Se apoyó a la compañera Licda Rocio García del departamento de comunicación social en la reconfiguración de su usuario y contraseña del nuevo sistema de tickets de comunicación social a la vez se le relleno la impresora marca Canon G3160 (cartucho de sistema continuo)
- Se apoyó al compañero Henry Pérez en reasignar la queja numero 1341-205 y así mismo se le cambio de contraseña a la laptop de la compañera Licda Andrei Pérez de la unidad financiera en el edificio etisa zona 9
- Se apoyó a la compañera Marisol Morazán del departamento de sedes en la reconfiguración de su cuenta de Office 365 en el correo institucional para enviar y recibir correos.

Oswaldo Raul Aldana Martinez

Vo. Bo. _____
Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2026		
Período de actividades	del:	1 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026	

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2026		
Período de actividades	del:	1 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026	

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.

Licenciada Patricia Etelevina Martínez Tomás

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026		31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	--	---------------------

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

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento de Legal

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	RAMIRO ALFONSO ANGEL RODRIGUEZ
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al:	31 DE MARZO 2026
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 verificación a negocios; mercados, supermercados, tiendas, gasolineras, gas, y granos básicos establecidos en la cabecera departamental de Retalhuleu
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en distintos comercios ubicado en el departamento de Retalhuleu

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 apoyo técnicamente los establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Retalhuleu
- Se apoyó técnicamente con verificación que coincidiera el precio publicado con el ofertado en bomba en expendios de combustibles.
- Se apoyó técnicamente 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 Retalhuleu.

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 las verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Retalhuleu.
- Apoyó técnicamente en las verificaciones de precios, en la cabecera departamental de Retalhuleu se llevó a cabo la visita asupermercados
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Retalhuleu
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en la cabecera departamental.
- Se apoyó técnicamente en Monitoreo de precios de fertilizantes en la cabecera departamental de Retalhuleu.
- Se apoyó técnicamente en Monitoreo de precios de medicamentos esenciales en farmacias establecidas en la cabecera departamental de Retalhuleu.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios y etiquetados de productos de supermercados en la cabecera departamental.
- Se apoyo técnicamente en monitoreo de precios en mercados y supermercados de productos de temporada de semana santa.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a Centros Educativos

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 redacción de los informes mensual.

Nombre completo del contratista	RAMIRO ALFONSO ANGEL RODRIGUEZ		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU		
Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2026
Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2026	al: 31 DE MARZO 2026

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

- Se apoyó técnicamente con la entrega de notificaciones a proveedores como resultados de las verificaciones realizadas por el departamento de verificación y vigilancia.

Ramiro Alfonso Ángel Rodríguez

Elda Marisol Morzan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
de Sedes

V0.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ROBERTO ESTEBAN SANTIZO SOTO		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentan a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, ingresar de las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
 - Se brindo apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presentaron a las oficinas de la DIACO para interponer sus quejas por controversias con proveedores, se ingresaron quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y se actualizó la base de datos cuando las quejas ingresaron por la página Web o por medio de Call Center y se realizó comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- 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 el trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos.
 - Se brindo apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle el trámite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos.
- C. Apoyar técnicamente en el traslado de las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
 - Se apoyó técnicamente en el traslado de 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 le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se cubrió el área de recepción cuando era necesario, ya que solamente se cuenta con una compañera en el área de recepción.
- Se apoya en el área de notificaciones cuando el notificador por algún motivo no puede presentarse.

Roberto Esteban Santizo Soto

Licda. Edina Noemy Solis Monroy
Jefe en Funciones
Depto. Servicios al Consumidor

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Robin Maxclony Hernández Alvarado
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores y usuarios 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 personas capacitadas sobre derechos y obligaciones del consumidor y personas que se acercaron a la sede departamental de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar número de resolución para la aprobación y reposición del libro de quejas a 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 técnicamente en realizar monitoreos de precios de la canasta básica en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo especial de carne de res.
- Se apoyó técnicamente en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de gas propano en distintos puntos de venta.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de huevos en distintos depósitos del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios y etiquetado de distintos productos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de recargas electrónicas en distintos puntos de venta del departamento de Baja Verapaz.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de temporada de Semana Santa en distintos puntos de venta del departamento de 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, administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA de la sede de Baja Verapaz.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en la atención al público cumpliendo con los horarios, brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y seguimiento de las mismas.
 - Se apoyó técnicamente en atención al público brindando requisitos sobre autorizaciones de libros de quejas y contratos de adhesión a proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en brindar charlas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos.

Robin Maxclony Hernández Alvarado

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social

Mes y año del Informe	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-115-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo 2026
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

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 acompañó en toma de fotografías en entrevistas periodísticas a las autoridades de DIACO en oficinas centrales.
- Se apoyó en la elaboración de video sobre las actividades de conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor para publicar en redes sociales.
- Se apoyó y acompañó en toma de fotografías y videos cortos en el marco del Plan Centinela y operativos de supervisión a gasolineras y expendios de gas propano para las acciones de prevenir la especulación de precios.
- Se apoyó con el monitoreo de notas periodistas de televisión de medios de comunicación, de prensa y medios digitales y de radio.
- Se apoyó en la cobertura fotográfica de la conmemoración del Día Mundial del Consumidor a través del evento académico denominado: Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente en el marco del 15 de marzo, realizado en el departamento de Quetzaltenango.
- Se apoyó en la elaboración de audiovisuales sobre la conmemoración del Día Mundial del Consumidor, de la cobertura al evento académico denominado: Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente en el marco del 15 de marzo, realizado en el departamento de Quetzaltenango para la publicación en red social institucionales.

b) Apoyar profesionalmente en la preproducción, producción y postproducción de audiovisuales institucionales sobre derechos de los consumidores, educación financiera y ley de protección del Consumidor y Usuario.

- Se apoyó en la elaboración de audiovisual sobre la mesa de trabajo en el marco de la citación del Congreso de la Republica para el abordaje de la Mesa de Productos Cárnicos.
- Se apoyó con elaboración y publicación de campañas estáticas y dinámicas y dinámicas durante el mes de marzo, relativo a la conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Se apoyó con la generación de contenido de videos institucionales sobre los derechos de los consumidores y usuarios financieros para la plataforma digital de Tik Tok.
- Se apoyó con la edición de videos cortos institucionales sobre los derechos de los consumidores y usuarios financieros para la plataforma digital de Tik Tok.
- Se apoyó con la edición de videos institucionales sobre las acciones operativas y de coordinación con el Ministerio de Educación en el marco del Plan Educa para publicaciones en redes sociales.
- Se apoyó y realizó el mantenimiento de contenido audiovisual de redes sociales y pagina web institucional en temáticas de educación financiera y ley de protección al consumidor.
- Se apoyó con elaboración del video reportaje sobre la preparación, montaje y realización del evento público denominado: Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente, realizado en Ministerio de Economía de Quetzaltenango, en el marco del Día Mundial del Consumidor.
- Se apoyó publicaciones digitales de promoción para redes sociales en formato vertical y horizontal como parte de la campaña sobre del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Se apoyó en la creación de agendas digitales y video promocionales como piezas de comunicación virtual en la transmisión en line del evento académico denominado Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente en el marco del día Mundial de los derechos del Consumidor.
- Se apoyó en la elaboración de hojas de vida dinámicas de los profesionales ponentes en la transmisión en line del evento académico denominado Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente en el marco del día Mundial de los derechos del Consumidor.

c) Apoyar profesionalmente en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.

- Se apoyó en la toma de fotografías para la publicación de audiovisuales en las plataformas de redes sociales sobre los derechos del consumidor y usuario.
- Se apoyó en la producción de fotografías y de video comunicados para informar a comunicadores y encargados de prensa sobre el comportamiento de precios de la Canasta Básica de Alimentos para publicaciones en redes sociales y página web institucional.
- Se apoyó en la producción de fotografías a conferencistas y panelistas de evento público denominado: Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente, realizado en Ministerio de Economía de Quetzaltenango, en el marco del Día Mundial del Consumidor.
- Se apoyó en la producción de fotografías de autoridades de DIACO en la elaboración de su hoja de vida para audiovisuales de apoyo en el desarrollo de la agenda protocolaria en el evento público denominado: Empoderando al Consumidor, Usuario y Tarjetahabiente, realizado en Ministerio de Economía de Quetzaltenango, en el marco del Día Mundial del Consumidor.

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

Vo.Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	-------------	-----	---------------------

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.

Se apoyo técnicamente en la recepción y entrega de los listados de la ruta.

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;

Se apoyo técnicamente en contactar usuarios vía telefónica.

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.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a cooperativas de los municipios de Amatitlán, San Juan Sacatepéquez y Villa Canales

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 al edificio Etisa.

Se apoyo técnicamente en traslado de movimiento de bienes muebles de Diaco central a Edificio Etisa para la Unidad.

Se apoyo técnicamente en elaborar semanalmente informe de mi persona a Autoridad Superior.

Se apoyo técnicamente en elaborar un informe de mi persona cada semana de las actividades realizadas.

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 vía correo electrónico. Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados a los bancos correspondientes.

Roger Manuel Garcia Fuentes

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano MSc.
Jefe en funciones
Unidad de Protección de Servicios
Financieros Dirección de Atención al
Consumidor -DIACO-

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 legal, 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 informativo y 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 tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de San Cristóbal, Totonicapán.
- 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 etiquetado de productos en Supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Exhibición de precios en Supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de temporada de Semana Santa.

**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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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.
- Se apoyó técnicamente en realizar informe y matriz de actividades de manera semanal sobre las actividades a realizarse en la Sede de Totonicapán.

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 atención al consumidor, usuarios y proveedores con información requerida sobre los tramites que realiza la Dirección.

Rosa Angélica Pú Talé

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona.
Jefe del Departamento de coordinación de Sedes.

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2026
------------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2026	al:	31 DE MARZO DE 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 técnicas 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.

Rubén Alexander Gómez Orellana

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
de sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) 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.

- Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- 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.
- Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

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 esta se deriven

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas en Sacatepéquez
- Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos en Sacatepéquez
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en Sacatepéquez
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en Sacatepéquez
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los monitoreos de la canasta básica
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos varios (librerías, medicamentos, y de temporada)
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de combustible
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de monitoreos de gas propano

C) 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

- Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- Se apoyó técnicamente en el envió de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- Se apoyó técnicamente en el envió 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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2026
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

D) Apoyar técnicamente con otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior de área para la cual presta sus servicios

- Se apoyó técnicamente en el acompañamiento a monitoreos con las municipalidades de Jocotenango, y San Lucas Sacatepéquez.

Rudy Alfredo Marroquín jerez

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefa del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Eduardo Pérez Nájera		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Mixco		

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-121-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 autorizar Libros de Quejas de acuerdo con el procedimiento vigente.
- Se apoyó técnicamente en la entrega y distribución de material educativo-informativo sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, documentación y aplicación del manual vigente del procedimiento de resolución de la queja.

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 la verificación de libros de quejas en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de CBA en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías, en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios varios de granos básicos, fertilizantes, huevos, materia prima para la producción de pan artesanal, ferreterías, medicamentos y librerías en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de combustibles y gas propano en expendios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de exhibición de precios y publicidad engañosa en comercios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de etiquetado general de productos en comercios del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de centros educativos del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con la verificación de productos de temporada del municipio de Mixco.

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:

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Eduardo Pérez Nájera		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Mixco		

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-121-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe mensual del Plan Operativo Anual -POA- de la sede municipal de Mixco.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe mensual financiero de ingresos propios de la sede municipal de Mixco.
- 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 velar por la apertura y cierre de la sede municipal de Mixco en el horario de atención establecido diariamente.
 - Se apoyó técnicamente en atención a consumidores, usuarios y proveedores vía telefónica, correo electrónico y otros medios en la sede municipal de Mixco.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramiento en quejas correspondiente a servicios al consumidor.
 - Se apoyó técnicamente en notificaciones de audiencias conciliatorias y resolución de quejas.

Rudy Eduardo Pérez Nájera

Licda. Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.

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 de 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 velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con 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.

Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-123-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo del 2026	al:	31 de marzo del 2026
------------------------	------	----------------------	-----	----------------------

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, 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 exhibición de precios en supermercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de librerías en el departamento de Alta Verapaz
- 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
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de librerías en el departamento de Alta Verapaz la sede departamental de Alta Verapaz.

Rudy Nehemias Choc Caal

Vo.Bo._____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de
Sedes Departamentales

Vo.Bo._____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-124-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de
Sedes Departamentales

Vo.Bo. _____
Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-125-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios de CBA, productos de mayor consumo en los Diferentes mercados y supermercados de la ciudad capital.

Sylvana Ernestina Colindres Arana

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-126-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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 proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que abren en los mismos.

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de disponibilidad presupuestaria para la contratación de personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de los Términos de Referencia.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes al Vicedespacho para su aprobación.

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 para la elaboración de los contratos del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

d) 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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-126-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de carné de identificación institucional por reposición.
- Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.
- 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 a los distintos departamentos y a la Unidad de Información Pública del Ministerio de Economía.

Tania Tamar Piril López

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe departamento de Recursos Humanos

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-127-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesional 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 profesionalmente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó profesionalmente 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 profesional 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 profesionalmente 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 profesionalmente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó profesionalmente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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	Marzo 2026	Número de Contrato	DIACO-106-127-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

c) Brindar apoyo profesional 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 profesionalmente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.

d) Brindar apoyo profesional 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 profesionalmente 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

Vo.Bo. _____

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de
Sedes Departamentales

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Anibal Caal Chén
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz

Mes y año del Informe	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-129-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiado 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 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 a proveedores 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

- 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 colegio
- Se apoyó técnicamente en la verificación de ferreterías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de farmacias
- 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 o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las 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.

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.

Victor Anibal Caal Chén

Vo.Bo. _____
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de coordinación de Sedes
Departamentales

Vo. Bo. _____
MSC. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Víctor Anibal López Aquino		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Adquisiciones y Contrataciones		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-128-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- 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 2026.
 - Se apoyó técnicamente en requerimiento de cotizaciones.
 - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2026.
 - 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, 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 ordenes de compras en SIGES.
 - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
 - Se apoyo técnicamente en la elaboración de acta para publicación NPG, del mes de febrero de 2026.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de marzo 2026.
 - Se apoyó técnicamente en la propuesta de modificación presupuestaria para ceder presupuesto.
 - Se apoyó técnicamente en el proceso de proyección de gastos del proyecto de arrendamiento de nuevas oficinas de DIACO.

f. _____
Víctor Anibal López Aquino

f. _____
Betsy Johanna Castro Palma
Jefe de Departamento de Adquisiciones

Vo. Bo. _____
M.S.c. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 del edificio ETISA.
- 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 de nuevo ingreso.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket para el reinicio de la aplicación microsoft authenticator vinculado al correo institucional
- Se apoyo en elaborar dictámenes técnicos al personal para la baja de equipos dañados.

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 6 equipos de cómputo que se instalaron en la sede de la unidad de tarjetas de crédito.
- Se apoyó en la configuración escáner en la sede central, unidad de tarjetas de crédito y servicios a consumidor.
- Se apoyó en la configuración escáner en las sedes departamentales por medio remoto.

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 configuración de Equipos de Computo
- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central y sedes departamentales
- Se apoyó en el reinicio de las líneas telefónicas derivado a problemas técnicos presentados en enviar y recibir llamadas.
- Se apoyo en la elaboración de una base donde indica que cuentas tienen licenciamiento office 365.

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 apoyó en la realización de cambios en el diseño de la página web

Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Werner Alfonso Mérida Gómez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Marzo de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-131-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 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

Werner Alfonso Mérida Gómez

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación
de Sedes Departamentales

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del departamento de
Coordinación de Sedes

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Wilson Homero Boche Lemus		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-134-029-2026
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo en asesoría profesional para emitir informes, dictámenes y memorados solicitados por la Dirección.
. Se asesoró profesionalmente en la emisión de informes, dictámenes y memorandos solicitados por la Dirección.
- B. Brindar apoyo en asesoría profesional en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de su competencia.
. Se asesoró profesionalmente en el análisis, elaboración, revisión de documentos o presentaciones en temas de su competencia.
- C. Brindar apoyo en asesoría profesional en el análisis de los casos especiales de quejas presentadas ante la DIACO.
. Se asesoró profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas presentadas ante la DIACO.
- D. Brindar apoyo en asesoría profesional en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información personalizada o por otros medios.
. Se asesoró profesionalmente en la atención a diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO en demanda de información personalizada o por otros medios.
- E. Brindar apoyo en asesoría profesional en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección de acuerdo con su competencia.
. Se asesoró profesionalmente en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección de acuerdo con su competencia.
- F. Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior.
. Se asesoró profesionalmente en la elaboración de información con solicitudes del Organismo Legislativo.
. Se asesoró profesionalmente en el desarrollo de la actividad académica en el marco de día del consumidor en Quetzaltenango "Empoderamiento del Consumidor, Usuario y Targetambiente".
. Se asesoró profesionalmente en la planificación de la actividad académica en el marco de día del consumidor en Guatemala "El Consumidor en la Era Digital".

Wilson Homero Boche Lemus

Vo.Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 profesionalmente en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó profesionalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó profesionalmente 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 profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó profesionalmente con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó profesionalmente 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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 profesionalmente en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó profesionalmente 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 profesionalmente en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se apoyó profesionalmente en faccionar actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en realizar traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe de POA.
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó profesionalmente 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 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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó profesionalmente llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en llevar a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó profesionalmente en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó profesionalmente en monitores con la verificación de precios en productos de temporada en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyo profesionalmente en verificaciones especiales solicitadas por dirección.
- Se apoyó profesionalmente en capacitaciones educativas e informativas sobre el plan educa en los diferentes municipios del departamento de 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	MARZO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2026	al:	31 de marzo de 2026
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en llenar cuadro de asistencia semanal para Diaco central.
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe mensual a la señora gobernadora del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó profesionalmente en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó profesionalmente en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó profesionalmente en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Legal.
- Se apoyó profesionalmente en realizar informe mensual de la región de sede de Suchitepéquez.

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación

Vo. Bo. _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora